

ANDERSON LUIZ SKERKOSKI

**AVALIAÇÃO DO CENTRO DE INFORMAÇÃO: ESTUDO DE CASO DA
EMPRESA STCP ENGENHARIA DE PROJETOS LTDA.**

**Monografia apresentada à disciplina
Metodologia da Pesquisa II como
requisito parcial à conclusão do Curso
de Gestão da Informação, Setor de
Ciências Sociais Aplicadas,
Universidade Federal do Paraná.**

**Orientadora: Prof^a. Ligia Leindorf Bartz
Kraemer**

**CURITIBA
2005**

*A verdadeira sabedoria consiste em saber como
aumentar o bem-estar do mundo.*

Benjamin Franklin

*Os grandes sucessos são sempre atravessados por
diversos obstáculos e dificuldades.*

Vicente de Paula

AGRADECIMENTOS

A...

... Deus, por ter iluminado o meu caminho e ser responsável por todas as conquistas da minha vida.

... A Mariane Salvalaggio, minha noiva, pela dedicação, atenção e ajuda oferecida no desenvolvimento do trabalho apresentado.

SUMÁRIO

LISTA DE ILUSTRAÇÕES	vi
LISTA DE QUADROS.....	vii
RESUMO.....	viii
1 INTRODUÇÃO.....	1
1.1 PROBLEMÁTICA	1
1.2 JUSTIFICATIVA	2
2 OBJETIVOS	4
2.1 OBJETIVO GERAL	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3 LITERATURA PERTINENTE	5
3.1 INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA	5
3.2 PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO	6
3.2.1 Produtos de Informação	7
3.2.2 Serviços de Informação	9
3.2.2.1 Disponibilização de Documentos	9
3.2.2.2 Serviço de Informação Referencial	10
3.2.2.3 Pesquisas Documentárias/Referenciais	11
3.2.2.4 Serviço de Resposta Técnica	11
3.2.2.5 Serviço de Extensão Tecnológica	11
3.2.2.6 Serviço de Prospecção Tecnológica	12
3.2.2.7 Serviço de Assessoria em Informação Tecnológica	12
3.3 UNIDADES DE INFORMAÇÃO.....	13
3.3.1 Função das Unidades de Informação	13
3.3.2 Os Usuários de Unidades de Informação	14
3.3.3 O uso de TI em Unidades de Informação	15
3.3.4 A qualidade nas Unidades de Informação	16
3.4 AVALIAÇÃO	17
3.5 AVALIAÇÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO	18

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	23
4.1 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	23
4.2 ANÁLISE DOS DADOS.....	24
5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	25
5.1 NECESSIDADES INFORMACIONAIS DA EMPRESA.....	25
5.2 INFRA-ESTRUTURA DO CENTRO DE INFORMAÇÕES	26
5.3 EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS.....	31
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
7 RECOMENDAÇÕES	42
REFERÊNCIAS.....	44
APÊNDICE 1.....	46
APÊNDICE 2.....	48
APÊNDICE 3.....	52

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – LAYOUT DO CENTRO DE INFORMAÇÕES DA STCP.....	28
GRÁFICO 1 – A IMPORTÂNCIA DO CENTRO DE INFORMAÇÕES PARA OS FUNCIONÁRIOS DA STCP ENGENHARIA DE PROJETOS.....	31
GRÁFICO 2 – FREQUÊNCIA COM QUE O FUNCIONÁRIO UTILIZA O CENTRO DE INFORMAÇÕES.....	32
GRÁFICO 3 – RAZÃO COM QUE O FUNCIONÁRIO VAI ATÉ O CENTRO DE INFORMAÇÕES.....	33
GRÁFICO 4 – QUALIDADE DO ACERVO PERANTE O PONTO DE VISTA DOS FUNCIONÁRIOS DA STCP.....	34
GRÁFICO 5 – AVALIAÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA DO CENTRO DE INFORMAÇÕES	35
GRÁFICO 6 – FREQUÊNCIA COM QUE O CENTRO ATENDE ÀS NECESSIDADES DOS FUNCIONÁRIOS.....	36
GRÁFICO 7 – ATENDIMENTO DAS EXPECTATIVAS DOS FUNCIONÁRIOS COM RELAÇÃO ÀS FORMAS DE RESPOSTAS NA SOLICITAÇÃO DE UM SERVIÇO.....	37
GRÁFICO 8 – AVALIAÇÃO DO PRAZO DE RESPOSTA PERANTE A SOLICITAÇÃO DE UM SERVIÇO.....	38
GRÁFICO 9 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELO FUNCIONÁRIO DO CENTRO DE INFORMAÇÕES.....	39

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – LINHA DE PRODUTOS DA INFORMAÇÃO.....	8
QUADRO 2 – ESTRATÉGIAS E FONTES DE AQUISIÇÃO DE DOCUMENTOS DE INFORMAÇÃO.....	10
QUADRO 3 – PADRÕES DA QUALIDADE.....	17
QUADRO 4 – LEVANTAMENTO DO CUSTO DO CENTRO DE INFORMAÇÕES DA STCP.....	29
QUADRO 5 – ÍNDICES DE DEPRECIÇÃO.....	30

RESUMO

As unidades de informação são templos da essência humana e da transmissão do conhecimento representado por meios bibliográficos e não bibliográficos, que tem o papel de fazer com que a informação assuma um patamar de importância relevante nas organizações ratificando a sua existência e de subsidiar o desenvolvimento e o progresso das sociedades. Essa monografia avalia o Centro de Informações da empresa STCP Engenharia de Projetos Ltda, localizada na cidade de Curitiba/PR, com o objetivo de verificar sua adequação às necessidades informacionais da empresa e às expectativas dos funcionários, com a intenção de garantir a qualidade dos serviços prestados. Para concretização dessa avaliação, foram aplicados três instrumentos de coleta de dados – entrevista, formulário e questionário. A análise dos resultados mostrou que o Centro atende às necessidades informacionais da empresa e que seus usuários estão satisfeitos com seus serviços. Melhorias também foram sugeridas como, por exemplo, a instalação do sistema de busca nos computadores dos funcionários da empresa.

Palavras-chave: Avaliação; Unidades de Informação.

1 INTRODUÇÃO

No setor florestal, as empresas vêm se internacionalizando e ganhando escala, especialmente através de fusões e/ou aquisições como forma de melhorar a competitividade. A STCP Engenharia de Projetos, seguindo essa tendência, é uma empresa de consultoria, engenharia e gerenciamento que atua em diversas áreas de negócios, especialmente na área florestal. Atuando no mercado desde 1981, a STCP Engenharia de Projetos Ltda., com sede em Curitiba (PR), abriga uma equipe multidisciplinar que executa atividades de consultoria, engenharia e gerenciamento para diferentes negócios da esfera pública, privada, entidades não governamentais e agências de desenvolvimento. Paratanto, a empresa conta com uma equipe de cerca de 120 profissionais distribuídos, principalmente, entre as áreas Administrativas, de Engenharia Cartográfica, de Engenharia Florestal e de Gestão da Informação, e com uma pequena biblioteca, possuindo um seu acervo constituído por anais de congresso, materiais de exposição, alguns periódicos e poucos livros, que são basicamente objetos de doação.

A STCP é uma das mais representativas do ramo em nível mundial e, em seus vinte anos de atividade desenvolveu mais de oitocentos estudos e projetos, conquistando clientes de trinta e um países.

1.1 PROBLEMÁTICA

No Centro de Informações da STCP Engenharia de Projetos Ltda. é onde são realizadas as atividades de indexação de documentos na base de dados, auxílio em pesquisas de assuntos específicos e fornecimento da base teórica para a realização dos projetos e, a vivência como estagiário da empresa, atuando nesse Centro de Informações, levou o autor do projeto à necessidade de saber:

- a) se o Centro de Informações está atendendo às necessidades da empresa;
- b) se a infra-estrutura do Centro de Informações é suficiente para o

desenvolvimento de suas funções;

- c) se a tecnologia de informação utilizada pelo Centro é compatível com as necessidades de informação da empresa;
- d) qual o custo-benefício do Centro de Informações para a empresa.

Em virtude disso, o tema deste projeto é realizar uma avaliação do Centro de Informações da empresa STCP Engenharia de Projetos.

1.2 JUSTIFICATIVA

Para se manter no atual mercado competitivo, a empresa necessita de informações adequadas para realização de uma administração eficaz, seja nas tarefas operacionais, táticas ou estratégicas. Para isto, entre outras ações corporativas, a empresa conta com um Centro de Informações para subsidiar os colaboradores envolvidos no desenvolvimento dos projetos organizacionais.

Pressupõe-se que esse Centro seja extremamente importante para a empresa, pois de acordo com suas funções é responsável pela alimentação e manutenção de um cadastro de informações cartográficas e florestais, além de manter um acervo de livros, periódicos, mapas e cd's, visando o atendimento com qualidade às demandas informacionais da empresa e de seus colaboradores.

Até os dias de hoje, não foi realizada nenhuma avaliação deste Centro, ou seja, a empresa não detém informação sobre o atendimento das suas necessidades informacionais. Presume-se, também, que a existência da falta de conformidade do Centro com as necessidades informacionais da empresa em relação aos produtos e serviços prestados, pode acarretar um grande prejuízo a esta, já que a atuação em consultoria exige qualidade e precisão de um grande volume de informações. Portanto, esse trabalho efetuou a avaliação do Centro de Informações da STCP Engenharia de Projetos com a finalidade de diagnosticar sua situação e sua representatividade na empresa, evidenciando as razões de sua existência e as expectativas de seus usuários quanto ao atendimento, e revelando se melhorias precisam ser implementadas, para que o Centro cumpra seu papel como unidade de

informação da empresa.

Para relatar o desenvolvimento e os resultados desta pesquisa na segunda seção encontram-se os objetivos para a realização desse projeto, sendo eles objetivo geral e objetivos específicos. Na terceira seção um embasamento teórico sobre o tema abordado, de acordo com a literatura pertinente, com a finalidade de melhor compreender os assuntos correlacionados às unidades de informação e sua avaliação. Já na quarta seção verifica-se a metodologia utilizada na avaliação do Centro de Informações para que os leitores dessa monografia possam melhor compreender como se obteve os resultados apresentados. A seguir, na seção cinco, pode ser conferido o resultado de todo o processo de avaliação. E, para finalizar, nas seções seis e sete encontram-se a conclusão e algumas recomendações, com a finalidade de garantir a melhoria contínua do Centro de Informações.

2 OBJETIVOS

A partir dos problemas levantados, o presente trabalho tem como objetivos geral e específicos os relacionados abaixo.

2.1 OBJETIVO GERAL

Este projeto tem como objetivo geral avaliar o Centro de Informações da STCP Engenharia de Projetos, subsidiar a empresa com informações que propiciem o planejamento de ações voltadas à efetiva atuação do Centro.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A partir do objetivo geral, definiram-se os seguintes objetivos específicos:

- a) levantar as necessidades de informação da empresa;
- b) levantar dados sobre a utilização e as expectativas dos funcionários em relação ao Centro de Informações;
- c) identificar produtos e serviços desenvolvidos pelo Centro de Informações;
- d) identificar as diferentes tecnologias de informação utilizadas pelo Centro de Informações;
- e) analisar o diagnóstico obtido sobre o Centro de Informações;
- f) calcular o custo do Centro de Informações;
- g) propor alternativas para as situações problema encontradas.

3 LITERATURA PERTINENTE

Constatou-se, na literatura relacionada ao tema, que muitos dos autores utilizam o termo biblioteca como sinônimo de centro de informações, centro de documentação ou mesmo unidade de informação. Porém, neste trabalho, será utilizada a expressão Unidade de Informação para designar todo setor, centro, biblioteca ou ambiente similar, que tenha como objeto de trabalho a informação registrada nas diferentes mídias: impressa, digital, visual, (estática ou dinâmica), sonora etc, por entender que dentre os diversos termos, este é o que se configura como o menos restrito a qualquer tipo de ambiente, suporte ou funções que o mesmo tenha em relação ao trabalho com a informação.

Para melhor compreensão do trabalho em questão, torna-se imprescindível a apresentação dos tópicos indicados a seguir, sendo eles básicos para qualquer análise sobre avaliação de uma unidade de informação.

3.1 INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA

MAÑAS (2000, p. 18) defende que as informações e o conhecimento compõem recursos estratégicos essenciais para o sucesso de uma empresa e que não existe gerenciamento possível sem informação.

De acordo com REZENDE & ABREU (2001, p. 97), a informação tem um valor altamente significativo e pode representar grande poder para quem a possui, pois está presente em todas as atividades que envolvem pessoas, processos, sistemas, recursos financeiros, tecnologias etc.

Sendo a informação um bem que agrega valor à uma empresa, é necessário que esta faça uso de recursos de Tecnologia da Informação (TI) de maneira apropriada, ou seja, é preciso que se utilizem ferramentas, sistemas ou outros meios que façam, também, das informações o seu diferencial competitivo.

Tecnologia da Informação, de acordo com ALECRIM (2005), pode ser definida como o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de

computação.

Atualmente, as TIs possibilitam o estabelecimento de uma relação mais interativa entre o sujeito e o conhecimento. O emprego dessas tecnologias, sem dúvida, vem trazendo maior rapidez no acesso e na transferência da informação em escala mundial. O avanço das TIs e suas aplicações em diversas áreas, inclusive em unidades de informação, vem possibilitando uma relação mais direta dos usuários na busca da informação, tornando-os mais autônomos em relação aos serviços até então mediados pelos profissionais da informação.

Para BRITAIN (1985), as TIs empregam o processamento e o armazenamento da informação para a geração e difusão do conhecimento, por meio de sistemas de apoio para tomadas de decisões, o que faz da Tecnologia da Informação uma engenharia do conhecimento.

De acordo com VALIM (2004), a TI é uma das grandes responsáveis por processos e informações importantes e ela tornou-se uma poderosa ferramenta de controle e gerenciamento.

Para ALECRIM (2005), tal tecnologia é algo cada vez mais comum no dia-a-dia das pessoas e das empresas e, como todas as suas ações humanas giram em torno da informação, as TIs permeiam estas ações e as atividades dos usuários dessa informação.

Portanto, a empresa que conseguir gerenciar com eficiência e eficácia a informação da qual necessita certamente terá vantagens competitivas em relação aos seus concorrentes. Estas vantagens competitivas, obtidas por meio de informações sustentadas pelas TIs, se concretizam em produtos e serviços, os quais são abordados com mais especificidade na próxima seção.

3.2 PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Os produtos e serviços de informação possuem um ciclo de vida inerente às condições do mercado e à força de sua competitividade. Nesse sentido os produtos e serviços, oriundos das unidades de informação, destinam-se, principalmente, ao

atendimento personalizado e pontual das constantes necessidades que cada usuário tem em obter, usar e gerar informação.

Para exemplificar, a seguir serão descritos alguns produtos e serviços de informação.

3.2.1 Produtos de Informação

Produtos informacionais podem ser definidos como livros, periódicos, cartilhas, manuais, fôlderes, cartazes, eventos entre outros, suportados por qualquer mídia, registrada ou não, que seja capaz de repassar informações.

O quadro a seguir, de acordo com o *Manual de Gestão de Serviços de Informação* (1997), apresenta a linha dos principais produtos que podem ser realizados por uma unidade típica de informação, citando as características de cada um, a finalidade e a importância de sua execução.

QUADRO 1 – LINHA DE PRODUTOS DE INFORMAÇÃO

Tipos	Características	Importância
Boletins Informativos	Notícias, informações técnicas, gerências, eventos, resumos técnicos, pesquisas bibliográficas, traduções, novas aquisições, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação da Unidade de Informação • Divulgação da organização • Difusão da tecnologia produzida pela organização • Abertura de oportunidade de negócios
Cursos	Treinamento em metodologias de serviços e produtos de informação, em técnicas e processos tecnológicos e industriais.	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização Tecnológica • Transferência de Tecnologia • Divulgação e promoção da unidade
Eventos	Palestras, encontros, seminários com especialistas, empresários da comunidade de C & T	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação e promoção da unidade • Atualização Tecnológica • Sensibilização da clientela
Bases de dados/catálogos/cadastros	Conjunto de informação organizadas por meios tradicionais (papel) ou ópticos/magnéticos, Entidades, fontes de Informação, Indicadores Econômicos/Estratégicos, Bibliografia sobre determinado assunto etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização Tecnológica • Fonte de Informação
Manuais Técnicos Perfis Tecnológicos Livros	Conjunto de informações que retratam procedimentos de gestão, processos e operações industriais.	<ul style="list-style-type: none"> • Fonte de Informação • Transferência de Tecnologia • Atualização Tecnológica
Sumários Correntes	Sumários de revistas distribuídos de acordo com o perfil de clientes da Unidade de Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização Tecnológica • Redução de Custos • Redução de mão-de-obra
Vídeos	São filmes demonstrativos de processos tecnológicos industriais	<ul style="list-style-type: none"> • Transferência de Tecnologia • Fonte de Informação • Treinamento • Atualização Tecnológica
Vocabulário Controlado	Listas de assuntos com finalidade de padronizar a terminologia técnica a ser utilizada na Unidade de Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Padronização de linguagem de indexação • Facilidade de recuperação de informação
Relatórios de Diagnósticos Setoriais e Empresariais	Informações sobre o perfil do setor ou da empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Fonte de Informação • Transferência de Tecnologia

FONTE: Manual de Gestão de Serviços de Informação (1997)

3.2.2 Serviços de Informação

De acordo com o *Manual de Gestão de Serviços de Informação* (1997), a lista de serviços de informação possíveis de serem realizados por uma Unidade de Informação, é extremamente rica e varia de acordo com o grau de capacitação do prestador de serviço, da tecnologia utilizada, do padrão de qualidade exigido pelo mercado, o maior ou menor valor agregado à informação e o público alvo.

Exemplos de serviços de informação, de acordo com o *Manual de Gestão de Serviços de Informação* (1997), são descritos a seguir.

3.2.2.1 Disponibilização de Documentos

O serviço de disponibilização de documentos pode ser entendido como o atendimento à demanda por conhecimento explícito, isto é, por conhecimento registrado em documentos, tais como: monografias, manuais, normas técnicas, patentes, artigos de periódicos, fitas de vídeos, discos óticos, entre outros suportes. Se, eventualmente, a unidade não dispuser desse material, deve localizá-lo a partir de outros meios, como por exemplo, o empréstimo de documento de outra unidade de informação.

Segundo o *Manual de Gestão de Serviços de Informação* (1997), este serviço é uma alternativa segura e rápida para adquirir informações e, conforme o tipo de documento, há estratégias e fontes diferentes para sua aquisição, como pode ser visto no quadro 2.

**QUADRO 2 - ESTRATÉGIAS E FONTES DE AQUISIÇÃO DE DOCUMENTOS
DE INFORMAÇÃO**

Documento	Estratégias/Fontes
Normas Técnicas	ABNT, Entidades Normativas de outros países
Patentes	INPI, Organizações Internacionais de Propriedade Industrial
Artigos Técnicos	COMUT, Serviço de Comutação Bibliográfica de outros países, British Library, Biblioteca de Congresso, etc.
Catálogos	Fornecedores, Associações de Classe Industrial
Livros, Manuais, Índices, Glossários	Livrarias, e Editoras Nacionais e Estrangeiras
Filmes, Vídeos, Fotos	Universidades, Centros Tecnológicos, Empresas Estatais, Empresas de TV, Jornalismo e Comunicação, Bibliotecas Nacionais
Leis e Regulamentos	Congresso Nacional, Assembléias Estaduais, Câmaras Municipais, Ministérios, Entidades Oficiais de Países

FONTE: Manual de Gestão de Serviços de Informação (1997)

3.2.2.2 Serviço de Informação Referencial

O Serviço de Informação Referencial fornece informações de pouca complexidade e se caracteriza por produzir respostas rápidas, tais como: relações de fornecedores ou fabricantes, listas de especialistas, relações de eventos, fontes de informação, indicadores econômico-financeiros, regulamentos e leis, variáveis físico-químicas contidas em tabelas etc.

É recomendável que a unidade inicie suas atividades externas por este tipo de serviço, pois ele demanda um acervo pequeno e seletivo para servir como fonte de informação, substancialmente composto de catálogos, listas telefônicas, guias de informação, enciclopédias, manuais técnicos, índices e tabelas. Dispensa uma equipe de especialistas, sendo suficiente a intervenção de auxiliares de documentação.

3.2.2.3 Pesquisas Documentárias/Referenciais

O serviço de pesquisa documentária/referencial define-se como o fornecimento de referências contidas em acervos, bibliografias e base de dados, a partir da demanda da informação sobre determinado assunto solicitado pelo usuário.

Ainda de acordo com o *Manual de Gestão de Serviços de Informação* (1997):

é inegável e natural a necessidade de se realizar pesquisas documentárias para iniciar ou continuar o desenvolvimento de estudos e pesquisas científicas, tecnológicas e industriais. É, também, indispensável estar interligado às principais redes de informação do país e do exterior, dispondo de equipamentos, software e equipes capazes de acessar as bases de dados.

3.2.2.4 Serviço de Resposta Técnica

Este serviço diferencia-se do serviço referencial por exigir uma equipe técnica especializada nas tecnologias de atuação da Unidade. O serviço especializado de resposta técnica pode, mais rapidamente e com qualidade, fornecer informações ao cliente com um custo acessível, pois as mesmas só pagarão pelas informações efetivamente recebidas.

Pressupõe-se a existência de um bom acervo técnico, tanto de obras de referência, como fontes primárias, a internalização de base de dados tecnológicas, o acesso fácil e rápido a bancos de dados conectados à redes nacionais e internacionais, a disponibilidade de cadastros de fontes de informação confiáveis, especialmente um cadastro de especialistas que possam suprir as demandas em áreas de conhecimento não dominadas pelos técnicos da Unidade.

3.2.2.5 Serviço de Extensão Tecnológica

O Serviço de Extensão Tecnológica é o serviço de informação e assistência tecnológica, que tem por objetivo, diagnosticar os principais problemas de uma

empresa e apresentar soluções para os mesmos, através de conhecimentos, informações e inovações sobre processos, produtos, equipamentos, materiais, fornecedores, mercado, normas e regulamentos, patentes, leis, etc. visando melhorar a qualidade e competitividade de seus produtos ou dos seus serviços.

3.2.2.6 Serviço de Prospecção Tecnológica

O Serviço de prospecção tecnológica objetiva monitorar o desenvolvimento tecnológico, os concorrentes, a clientela, os fornecedores e o mercado, o ambiente externo como política, economia, cultura, etc., visando orientar estrategicamente uma empresa em suas decisões de negócio.

3.2.2.7 Serviço de Assessoria em Informação Tecnológica

O serviço de assessoria em informação tecnológica presta assessoria no planejamento, na implantação e na gestão de serviços e produtos de informação. Compreende as áreas de planejamento estratégico e operacional de serviços e produtos isolados ou de unidades ou centros de informação e assistência tecnológica integrados, o gerenciamento de projetos de informação, a automação de serviços e produtos e sua gestão em geral.

Segundo o *Manual de Gestão de Serviços de Informação* (1997), este serviço é um dos mais nobres de uma unidade de informação. A ele devem preceder os serviços e produtos tradicionais, os serviços especializados, tais como: de Resposta Técnica e de Extensão Tecnológica, e os cursos em informação tecnológica.

3.3 UNIDADES DE INFORMAÇÃO

A definição de unidade de informação é todo espaço (concreto ou virtual) destinado a uma coleção de livros de quaisquer tipos (monografias, enciclopédias, dicionários, manuais, etc). Muitas unidades de informação também contêm revistas, que, em separado, são armazenadas numa hemeroteca... (BIBLIOTECA, 2005).

Existem unidades de informação públicas e privadas. Nas unidades públicas, o acesso aos documentos costuma ser gratuito, e muitas vezes é permitido, inclusive, emprestá-los por alguns dias.

Normalmente, as coleções de documentos nas unidades de informação são classificadas por assuntos de modo a facilitar a localização e consulta por parte dos usuários.

3.3.1 Função das Unidades de Informação

Toda unidade de informação tem a finalidade de processar insumos informacionais e gerar produtos e serviços de informação.

De acordo com o *Manual de Gestão de Unidades de Informação* (1997), a unidade de informação de uma empresa, tem como papel estratégico, ser o seu canal para expansão e reciclagem do conhecimento, na busca contínua de competitividade, servindo como instrumento fundamental para que a empresa conquiste o sucesso e, para isto, a mesma deve sempre acompanhar o desenvolvimento da empresa.

Segundo FOSKETT (1969, p. 15), a função de uma unidade de informação é investigar o que se conhece sobre determinado assunto e, proporcionar ao usuário, tanta informação quanto seja necessária, a fim de preencher uma lacuna em seu conhecimento.

Segundo FIGUEIREDO (1979, p. 11), toda unidade de informação existe para servir às necessidades de sua própria comunidade de usuários. É óbvio, então, que a avaliação de uma unidade de informação deve ser baseada no fato de quão bem ela serve às necessidades dos seus usuários.

3.3.2 Os Usuários de Unidades de Informação

Usuário de informação, segundo CORTEZ (1982, p.20), é todo indivíduo que, tendo conhecimentos, adquiridos através de cursos regulares, de pesquisas, por necessidade de trabalho (científico ou não), procura uma unidade de informação, para ampliar seus conhecimentos ou solucionar problemas profissionais.

De acordo com FONSECA (1992, p.75), usuários são aqueles que utilizam, habitualmente, um ou mais serviços oferecidos pela unidade de informação.

Toda unidade de informação tem a preocupação, de reforçar positivamente o comportamento dos usuários na busca de informação, pois a imagem da unidade está diretamente ligada à satisfação do usuário. Entende-se que, permanecendo o usuário satisfeito com seu esforço para obter informação através de unidades de informação, ele agirá positivamente em relação à unidade, retornando ali mais vezes e interessando-se sempre pelo serviço prestado por ela. Caso ocorra o contrário, certamente, haverá um descrédito do usuário com relação à unidade.

No que diz respeito às unidades de informação ligadas à empresas, CORTEZ (1982, p.21), descreve que os usuários podem ser classificados em cinco tipos diferentes:

- a) pessoas que participam ativamente da administração, responsáveis pelo planejamento e tomada de decisões. Nesse ponto, enquadram-se as autoridades em escalões superiores na hierarquia da empresa;
- b) técnicos do mais alto nível, responsáveis por estudos, projetos, planos e implementações de sistemas;
- c) técnicos com formação universitária, encarregados diretamente da execução, do planejamento e controle dos projetos, estudos econômicos e operações financeiras;
- d) pessoas de formação acadêmica incompleta, colocados em treinamento, em qualquer das áreas existentes na empresa;
- e) pessoas interessadas em entender melhor a área de atuação da empresa, que procuram a unidade de informação para obter diversos tipos de informação.

De fato, dentre os componentes de uma unidade de informação, o usuário é

o mais importante, pois o mesmo é a razão da existência da unidade, e o melhor cartão de visitas que pode existir para as unidades de informação é o atendimento às suas necessidades.

3.3.3 O uso de TI em Unidades de Informação

As previsões para o futuro dizem que cada vez mais serão utilizadas as TI em todas as áreas da vida social. Nas unidades de informação, não será diferente. Segundo LANCASTER (1996, p.18), o uso dos computadores em unidades de informação tem permitido que várias operações internas sejam automatizadas, tornando mais ágil o acesso às fontes de informação. Segundo o autor, isso leva a um novo conceito de unidade de informação: o sistema eletrônico trouxe consigo vantagens como acessibilidade, seletividade e rapidez na disseminação da informação – a transição do papel para sistemas eletrônicos deve ser olhada como parte de um processo normal e previsível.

Já se sabe que a informatização é necessária para a otimização dos processos desenvolvidos pelas unidades de informação, uma vez que beneficia o fornecimento de informações de maneira mais veloz aos usuários. Ao empregar as TIs, as unidades de informação vêm criando novos serviços e aperfeiçoaram os já oferecidos.

Atualmente, percebe-se que as unidades de informação caminham para uma dependência total do emprego das TIs e dos processos automatizados inerentes à essas tecnologias. Diante dessa realidade, é quase impossível imaginar as tarefas de rotina realizadas em uma unidade de informação sem o auxílio de processos automatizados, inclusive possibilitando a conexão com a rede mundial de computadores. Dessa forma, as unidades de informação, ao utilizarem e incorporarem em suas práticas cotidianas as tecnologias da informação alteram suas formas de sociabilidade, redimensionando os papéis sociais dos profissionais que nela atuam, construindo novas formas de sociabilidade.

3.3.4 A qualidade nas Unidades de Informação

Para a Organização Internacional de Normalização (ISO), qualidade é definida como “conjunto das propriedades e características de um produto, processo ou serviço que lhe fornece a capacidade de satisfazer as necessidades dos clientes”. BELLUZZO & MACEDO (1993), costumam conceituá-la como o atendimento aos interesses, desejos e necessidades do cliente.

As técnicas e os programas para se alcançar qualidade e produtividade nas unidades de informação são variadas. Porém, apresentam pontos em comum – a estratégia administrativa voltada às necessidades do usuário e a eliminação de problemas relacionados à unidade. Portanto, a qualidade passa a existir quando cada colaborador compreende e adota, como princípio a melhoria contínua, na tentativa de satisfazer, permanentemente, às necessidades internas e a dos usuários.

TÁLAMO, citada por BELLUZZO & MACEDO (1993), menciona, no relatório final do II Congresso de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, cujos temas centrais foram qualidade e produtividade, que a qualidade na prestação de serviços por unidades de informação pode ser encontrada em, pelo menos, duas situações, conforme seguem:

- a) qualidade em relação à elaboração do produto, considerando a informação como manufatura, ou seja, o uso de procedimentos técnicos e metodológicos que transformam os dados em informações disponíveis;
- b) qualidade na gestão dos serviços, envolvendo o conceito de que a informação é transformada em serviços quando ocorre o processo de fato da utilização da informação manufaturada. Assim, o usuário não apenas se beneficia do processo, mas é considerado como parte integrante do mesmo.

PINTO (1993), relata que não basta que as unidades de informação possuam apenas qualidade aparente, ou seja, que sua coleção esteja organizada tecnicamente. É preciso, acima de tudo, que seus serviços e produtos tenham qualidade real, apresentando um valor agregado como, por exemplo, fornecer

informações específicas e analisadas, de acordo com a compreensão e necessidade do usuário, no menor tempo possível.

O quadro de padrões de qualidade, apresentado abaixo como exemplo, analisa através de itens de controle, quais são os pontos críticos da qualidade dos serviços de uma unidade de informação. A identificação desses itens é feita a partir do entendimento sobre o que o cliente deseja como qualidade de um determinado serviço.

QUADRO 3 – PADRÕES DA QUALIDADE

DESEJOS DO CLIENTE	ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO	CARACTERÍSTICA DA QUALIDADE	ITENS DE CONTROLE
Informação Boa	- Atualizado	Conter todas as referências dos artigos publicados até 15 dias após sua publicação	Número de referências registradas
	- Pertinente	Conter referências dos 50 principais periódicos publicados na área	Número de artigos publicados
	- Acurado	Sem erros de digitação	Número de erros de digitação
	- Completo	O registro deverá contemplar todos os campos obrigatórios	Número de registros rejeitados

FONTE: Rocha & Gomes (1993)

3.4 AVALIAÇÃO

Segundo o dicionário da língua portuguesa de QUADROS (1976, p. 169), avaliação é o ato de medir o valor de uma atividade ou objeto.

Ela é executada não somente como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades práticas destinadas a solucionar problemas na tomada de decisões.

Para LANCASTER (1996, p. 1), a avaliação é um ramo de pesquisa – aplicação do método científico para determinar, por exemplo, a qualidade do desempenho de uma atividade.

Autores que tratam deste tema destacam o papel da avaliação no processo decisório: ela reúne dados necessários para determinar quais, dentre várias estratégias, parecem ter mais probabilidade de obter o resultado almejado.

A avaliação é, portanto, um conceito que envolve e responsabiliza as equipes e revê os processos de trabalho com vistas a um resultado que vá ao encontro das expectativas de quem os utiliza.

3.5 AVALIAÇÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

A avaliação de unidades de informação é uma atividade processual, planejada para subsidiar o profissional da informação no processo decisório sobre a unidade, tentando melhorar a qualidade dos serviços, alocando recursos de modo mais eficiente e coletando dados que sejam úteis para a solução de problemas informacionais.

Como toda unidade de informação tem a finalidade de processar insumos informacionais e gerar produtos e serviços de informação, deve-se avaliá-la priorizando a identificação da qualidade de seus produtos e dos serviços prestados, sem esquecer de avaliar também sua infra-estrutura e a tecnologia disponível, dentre outros fatores importantes para seu desempenho frente às expectativas da empresa.

LANCASTER (1996, p. 8), mostra que existem várias razões para se realizar a avaliação de uma unidade de informação e de seus serviços, e que a mais importante é a necessidade de estabelecer uma 'escala' para mostrar o seu nível de desempenho. O autor ainda mostra que, avaliar e identificar a qualidade do serviço prestado por uma unidade de informação é, principalmente, verificar se os usuários estão sendo atendidos conforme suas expectativas, ou seja, se a informação oferecida é suficiente e atende às suas necessidades.

De acordo com BRITTAIN (1985), a avaliação da relevância das unidades de informação, praticamente não tem sido solicitada e, na maioria dos casos, os usuários raramente fazem comentários espontâneos sobre seu uso e sua utilidade.

A real satisfação do usuário depende de um planejamento adequado sobre os produtos e serviços de uma unidade de informação, pois "o desempenho eficaz das unidades de informação, através da otimização organizacional, é fator decisivo para a satisfação da demanda dos usuários e democratização da informação" (VASCONCELOS, 1994, p.12).

VASCONCELOS (1994, p. 31), relata ainda, que os estudos de avaliação dos serviços de unidades de informação iniciaram na década de 60 e enfocara principalmente, as medidas de recuperação, abrangência de base de dados, capacidade de entrega de documentos e uso dos produtos de informação.

LANCASTER (1996, p.10), também relata que a avaliação de um serviço de informação pode ser subjetiva ou objetiva. Estudos subjetivos, baseados em opiniões, não deixam de ser importantes, pois é necessário saber o que as pessoas sentem em relação ao serviço. Mas, a avaliação terá sua utilidade máxima se for analítica e diagnóstica, procurando descobrir como o serviço poderia melhorar, sendo difícil basear este tipo de estudo apenas em opiniões. Em geral, portanto, devem-se adotar critérios e procedimentos objetivos.

FIGUEIREDO (1979, p. 11), afirma que a avaliação completa de uma unidade de informação ou de seus componentes é, necessariamente, uma operação complexa que pode ser dividida em subavaliações de seus componentes, sendo possível identificar o perfil dos usuários e suas necessidades, e para isso é possível utilizar questionários e entrevistas.

Para LEMOS (2004), a questão da avaliação dos serviços prestados por uma unidade de informação adquiriu grande importância nos últimos anos. Pressionados por fatores de natureza econômica, tecnológica e social, os administradores dessa área têm sido levados a se adaptar a uma realidade em que os recursos financeiros se tornam cada vez mais insuficientes e, a exigência de uma administração racional, é cada vez mais centrada no usuário dos serviços de unidades de informação.

Um grande volume dos estudos de satisfação da demanda dos usuários data da década de 70, sendo elemento comum entre eles, o registro numérico da satisfação ou insatisfação dos usuários e a análise das causas de frustração para

obtenção de documentos das unidades de informação.

O tema satisfação dos usuários tem sido uma constante entre profissionais da informação e estudantes em muitos congressos e encontros de Biblioteconomia e Ciência da Informação, demonstrando a preocupação em identificar a situação dos serviços prestados nas unidades de informação. Portanto, nas últimas décadas, foram estabelecidos indicadores para quantificar os serviços tradicionais prestados por essas unidades.

GIANESI & CORRÊA (1994, p.89) dizem que, identificar os critérios, segundo os quais os clientes avaliam os serviços, é uma forma de compreender melhor as expectativas dos clientes. Determinar os critérios priorizados pelos clientes permite que a gestão das unidades de informação possa garantir um melhor desempenho dessas unidades. Os critérios fundamentais apontados pelo autor, que determinam a satisfação do cliente ou, em outras palavras, a qualidade na prestação do serviço são: custo, qualidade, velocidade de entrega, confiabilidade de entrega e flexibilidade.

Tendo como base as cinco leis de RANGANATHAN, citadas por FIGUEIREDO (1992), pode-se, ter uma orientação nas decisões sobre o que deve ser avaliado:

1ª Lei: a acessibilidade

2ª Lei: a necessidade do usuário

3ª Lei: a satisfação do usuário

4ª Lei: o tempo de resposta

5ª Lei: a adaptabilidade da unidade de informação

Sendo assim, um dos itens a ser avaliado dentro de uma unidade de informação é o sistema de informação utilizado que, segundo LAUDON (1999, p. 4), pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação, com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em organizações. Eles essencialmente transformam a informação em uma ferramenta de coordenação ajudando os empregados e gerentes a tomar decisões, analisar e visualizar assuntos complexos e resolver outros tipos de

problemas.

Para efetuar a aplicabilidade das cinco leis de Ranganathan, para a avaliação de uma Unidade de Informação, deve-se realizar o controle da qualidade, analisando a relevância e confiança nos serviços oferecidos; analisar a conveniência, ou seja, a necessidade da unidade para a empresa, o valor apropriado e a aceitação dos usuários; verificar a exatidão das informações; analisar a documentação verificando as fontes consultadas, as estratégias de busca, limitações e identificação dos materiais oferecidos, etc; acompanhar o tempo de resposta – prazo que o usuário precisa para receber os materiais; e estar atento à acessibilidade que nada mais é que procedimentos realizados para atender a solicitação.

Quando se trata de avaliação, mais importante que executar todas as rotinas, tarefas e atividades de forma eficiente, é começar por questionar-se para que serve aquilo que fazemos. Quanto tempo demoramos a fazê-lo? A quem serve? Que benefício traz para a comunidade dos nossos utilizadores?

Para MELO (2005), as unidades de informação necessitam criar uma cultura organizacional, na qual a avaliação seja um componente chave para a compreensão do espaço de encontro entre o utilizador e a unidade. Esta cultura deve ser orientada no sentido de desenvolver sistemas de avaliação das unidades de informação, para a implementação de um melhoramento contínuo dos serviços oferecidos, em função das necessidades dos utilizadores.

O mais importante é dar resposta de forma rápida aos usuários, e fazer com que eles sintam-se satisfeitos com os serviços que são prestados indo, dessa forma, ao encontro das suas expectativas. É, em suma, aliar a eficiência à eficácia, é perseguir e prosseguir, de forma incessante, à busca da excelência dos produtos e serviços.

Atualmente, a necessidade dos profissionais da informação terem de se munir de um instrumento de avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços e recursos, com o objetivo de obterem elementos essenciais para fundamentar suas decisões, é visível. A avaliação das unidades de informação tem que se basear em várias vertentes simultaneamente, dependendo das necessidades que o profissional sente de obter dados para realizar uma análise funcional, com o objetivo de otimizar

a qualidade da performance dos produtos e serviços. Porém, é necessário enfatizar que o processo de avaliação das unidades de informação, não deve ficar somente na teoria, que esta seja uma prática constante e que todos os profissionais, relacionados com a área da informação, tomem consciência de que é necessário primar pela qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas unidades de informação.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta seção mostra o processo percorrido para a realização da avaliação do Centro de Informação na empresa STCP Engenharia de Projetos Ltda.

4.1 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a concretização desse estudo de caso foi realizada uma pesquisa qualitativa, onde, primeiramente, foi elaborado um roteiro de entrevista (apêndice 1), visando identificar as necessidades informacionais da empresa, que foi aplicada ao diretor da mesma.

Posteriormente, através de um formulário (apêndice 2), preenchido pelo estagiário do Centro e autor desta pesquisa, foram identificados os produtos e serviços disponíveis, as tecnologias de informação e a infra-estrutura do Centro, com a finalidade de obter maiores informações sobre ele. Na seqüência, foi efetuado o levantamento do seu custo, tomando por base o preço, atualmente, praticado no mercado, levando-se em consideração a depreciação dos bens duráveis.

Em seguida, foi elaborado um questionário contendo perguntas fechadas, abertas e mistas (apêndice 3), para obtenção de dados relacionados à utilização e expectativas dos funcionários em relação ao Centro de Informações.

Para obtenção desse questionário, foi elaborado um questionário pré-teste, aplicado à 10% do universo que compõem o quadro de colaboradores da empresa. Posteriormente, o questionário final foi aplicado a 30 (trinta) colaboradores de um universo de 50 (cinquenta). Tanto para aplicação do questionário pré-teste, quanto para o questionário final, os colaboradores que responderam foram escolhidos aleatoriamente.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS

A entrevista com o diretor da empresa foi efetuada através de uma conversa gravada com a autorização do entrevistado, em que todas as perguntas foram prontamente respondidas, para posteriormente, serem analisadas. A partir de então, foi elaborado um relatório, a ser visto na próxima seção.

Depois de preenchido o formulário de levantamento de produtos e serviços, de tecnologia e da infra-estrutura do Centro de Informações foi, também elaborado um relatório contendo um quadro que facilita a visualização e análise do custo do Centro de Informações.

Para as respostas dos questionários, foram construídos gráficos e, a partir de então, todos foram analisados e comentados. Para concretizar a elaboração e análise dos gráficos, todos os dados obtidos nas respostas dos questionários foram compilados, um a um, em uma planilha eletrônica, onde as respostas foram apresentadas em porcentagem.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Esta seção mostra o resultado obtido em todas as fases do processo de avaliação do Centro de Informação na empresa STCP Engenharia de Projetos Ltda.

5.1 NECESSIDADES INFORMACIONAIS DA EMPRESA

A partir da entrevista, de acordo com a primeira pergunta efetuada ao diretor da empresa, sobre o percentual de projetos elaborados em suas respectivas áreas, detectou-se que, 30% de suas atividades são direcionadas ao Meio Ambiente, outros 30% à área florestal, 30% para planejamento econômico, de mercado e de engenharia e 10% à área de gestão de engenharia e áreas florestais.

Já sobre as outras informações que a empresa necessita, o entrevistado disse: “Para suprir as informações na realização dos nossos projetos, a empresa conta com um Centro de Informações que, além de repassar informações específicas sobre nossas áreas de negócio, ainda precisa fornecer informações sobre Macro e Microeconomia nacional e internacional, algo sobre recursos naturais, geografia e geologia”.

Ao perguntar sobre quando foi identificada a necessidade de criar tal Centro obteve-se a informação de que com tanta necessidade de informações específicas para a realização de um projeto, em 1995 foi identificada a necessidade da empresa criar um Centro de Informações especializado em suas áreas de negócios. No início, tudo não passava de um “depósito” de documentos sem nenhum preparo, o que dificultava a localização dos materiais. Observando que com o passar dos dias o volume dos materiais seria cada vez maior e levaria ainda mais tempo para localizar os documentos, foi criado um departamento informatizado denominado Centro de Informações.

Já para identificar qual o papel do Centro de Informações e se houve alguma alteração em sua função, o diretor da empresa respondeu que “atualmente e, desde sua fundação, o Centro tem a função de subsidiar e apoiar a efetivação de

cada projeto contratado, além de proporcionar conhecimentos gerais aos colaboradores da empresa, e é fundamental para a capacitação dos seus colaboradores".

No momento em que se buscou identificar o ponto de vista do diretor da empresa a respeito do atendimento às necessidades e expectativas informacionais, o mesmo declarou que o Centro, atualmente, atende às necessidades e expectativas, pelo fato de estar demonstrando, em todos os momentos, a capacidade e competência para fornecer informações necessárias à efetivação dos projetos contratados.

Diante disso, na pergunta que trata sobre reclamações de funcionários, a resposta foi que, anteriormente, algumas queixas foram sim registradas, como por exemplo, aquisição de obras atuais e agilidade da catalogação dos materiais que não estão disponíveis na base e, em sua grande maioria, as sugestões foram atendidas após a manifestação dos mesmos, uma vez que todo ano novas obras são adquiridas e, recentemente foi contratada, em caráter temporário, uma bibliotecária para agilização do processo de catalogação do acervo.

Para finalizar a entrevista, na pergunta sobre plano de investimento para o Centro de Informações, o diretor respondeu: "O Centro de Informações da STCP necessita de atualização nas informações e de melhoria em sua infra-estrutura. Portanto, há um plano de investimento anual, voltado à aquisição de novos títulos e melhoria dos seus equipamentos".

5.2 INFRA-ESTRUTURA DO CENTRO DE INFORMAÇÕES

De acordo com levantamento dos produtos e serviços, efetuado através do preenchimento do formulário e, de acordo com a vivência como estagiário, constatou-se que o Centro de Informações da STCP Engenharia de Projetos conta com um acervo de aproximadamente 8.000 livros, 60 títulos de revistas, 38 títulos de boletins e informativos, 372 mapas, 63 CDs e 12 fitas em VHS todos ordenados numericamente e catalogados, em base de dados específica. Dentre esses

materiais, 28% de seu acervo destina-se à área florestal, 29% à área de planejamento econômico e engenharia, 21% para área relacionada ao meio ambiente, 18% para macro e microeconomia e 4% para geografia e geologia.

Os serviços oferecidos pelo Centro de Informações são: disponibilização de documentos, serviços de informação referencial, pesquisa documentária referencial e *clipping* semanal de notícias direcionadas à área de atuação da empresa, obtida através de meios de comunicação.

Com relação à tecnologia disponibilizada pelo Centro, constatou-se que a base de dados é gerenciada pelo Sistema Winisis, fornecido pela UNESCO. A empresa optou por esse sistema em virtude das vantagens que proporciona, sendo as principais:

- a) pesquisa por todos os campos (autor, título, assunto, registro, etc)
- b) facilidade de aprendizado
- c) custo (gratuito)
- d) plataforma operacional agradável
- e) customização segundo cada tipo de material
- f) utilização de configuração mínima de *hardware*
- g) *software* multiusuário
- h) controle de acesso ao *software* com perfis diferenciados

Atualmente o Sistema Winisis está disponível apenas no computador do colaborador do Centro de Informações, e a busca de materiais no sistema é efetuada somente por ele.

A classificação dos materiais é baseada na Classificação Decimal Universal (CDU), na *Oxford*, especialista na área ambiental e no *Cutter*, número de identificação por autor.

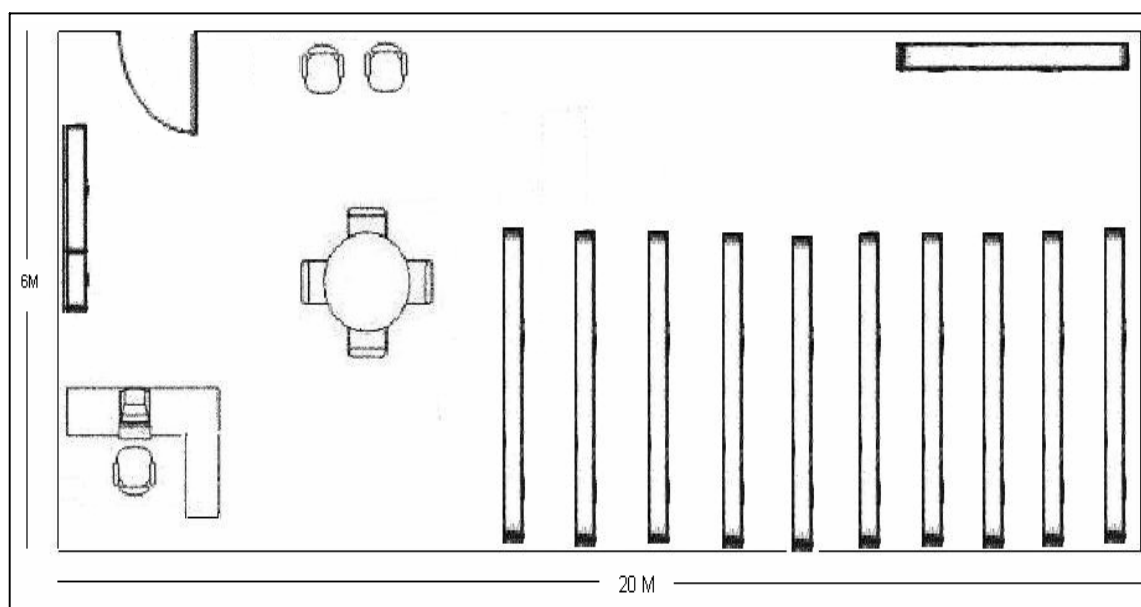
Todos os materiais do acervo são ordenados de forma a facilitar sua localização. Eles podem ser emprestados, exceto aqueles de consulta local (dicionários, enciclopédias, etc.), por tempo indeterminado e sem restrição ao número de exemplares. Os funcionários que se utilizam do empréstimo são responsáveis pelo material em seu nome.

O Centro de Informações da STCP funciona das 13h30min às 18h30min

com a colaboração de um estagiário e, no período da manhã, o funcionário que desejar efetuar uma busca pode fazê-la sozinho, mesmo porque, a empresa tem uma cultura que preza pela desenvoltura dos seus funcionários na busca por materiais no Centro de Informações. O funcionário que efetuar a busca durante o período em que o responsável não se encontra, fica restrito apenas à consulta de material, de forma que o empréstimo pode ser solicitado somente ao responsável pelo Centro.

Abaixo pode ser visualizado o *layout* do Centro de Informações da STCP Engenharia de Projetos facilitando a identificação de sua infraestrutura:

FIGURA 1 – LAYOUT DO CENTRO DE INFORMAÇÕES DA STCP



FONTE: O autor

Com relação ao levantamento do custo do Centro de Informações da empresa STCP Engenharia de Projetos, efetuado através de pesquisa de mercado, obteve-se o resultado conforme mostra o quadro 4.

QUADRO 4 – LEVANTAMENTO DO CUSTO DO CENTRO DE INFORMAÇÕES

RECURSOS	Preço Unitário	Preço Depreciado	Quantidade	Total com depreciação
<i>DURÁVEIS</i>				
Mesa do funcionário	R\$107,00	R\$96,30	02	R\$192,60
Cadeira do funcionário	R\$115,00	R\$93,15	01	R\$93,15
Mesa dos usuários	R\$130,00	R\$105,30	01	R\$105,30
Cadeira dos usuários	R\$45,00	R\$40,05	05	R\$200,25
Computador	R\$1.200,00	R\$768,00	01	R\$768,00
Impressora	R\$140,00	R\$89,60	01	R\$89,60
Balcão duas Portas	R\$134,00	R\$97,68	01	R\$97,68
Balcão duas Gavetas	R\$160,00	R\$129,60	01	R\$129,60
Estantes	R\$ 80,00	R\$47,24	41	R\$ 1.936,84
<i>HUMANOS (mensal)</i>				
Mão-de-obra	R\$388,00	-	12	R\$4.656,00
<i>MATERIAIS DE CONSUMO (anual)</i>				
Cartucho de tinta (PB)	R\$ 97,00	-	06	R\$ 582,00
Cartucho de tinta (Colorido)	R\$113,00	-	03	R\$339,00
Sulfite (resma 500 fl.)	R\$9,00	-	18	R\$162,00
Grafite 0.5 (caixa c/24)	R\$4,00	-	02	R\$8,00
Caneta Esferográfica	R\$3,00	-	03	R\$9,00
Cola Bastão	R\$1,00	-	18	R\$18,00
TOTAL				R\$9.387,02

Fonte: O autor

Levando-se em consideração a base de cálculo de depreciação, conforme indica o quadro 5, de acordo com a Receita Federal, o Centro de Informações custa, anualmente, para a STCP Engenharia de Projetos R\$9.387,02, sendo que R\$3.613,02 refere-se à custos de bens duráveis já depreciados, R\$4.656,00 à mão-

de-obra e R\$1.118,00 à materiais de consumo, de acordo com média anual de uso, identificada durante o período de estágio.

QUADRO 5 – ÍNDICES DE DEPRECIAÇÃO

ITENS	TAXA ANUAL (%)	ANOS DE VIDA ÚTIL
Edifícios	4	25
Máquinas e Equipamentos	10	10
Instalações	10	10
Móveis e Utensílios	10	10
Veículos	20	5
Software/Hardware	20	5

Fonte: Receita Federal

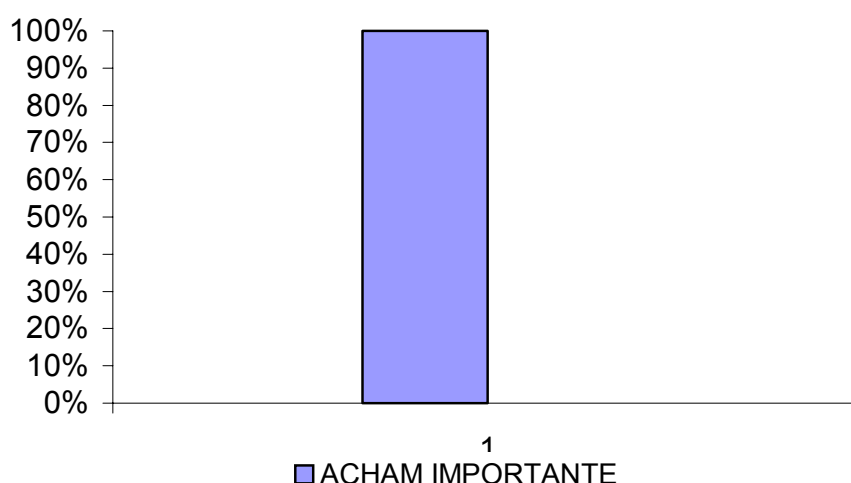
5.3 EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS

A partir da análise dos dados do questionário, de acordo com a questão sobre a importância do Centro, obteve-se a resposta de que 100% dos funcionários o consideram importante. As opções, “não” e “indiferente” não foram citadas, conforme mostra o gráfico 1.

As justificativas apresentadas para esta resposta foram:

- a) o Centro é importante para o desenvolvimento dos trabalhos, em virtude dele ser uma valiosa ferramenta de apoio aos projetos;
- b) é onde se encontram informações consistentes e confiáveis, o que é essencial para a concretização dos projetos, além de colaborar com desenvolvimento intelectual dos profissionais;
- c) através do Centro de Informações, os colaboradores podem ter acesso rápido às informações relevantes, aumentando assim, a produtividade e melhorando a qualidade dos serviços prestados.

GRÁFICO 1 – A IMPORTÂNCIA DO CENTRO DE INFORMAÇÕES PERANTE O PONTO DE VISTA DOS FUNCIONÁRIOS DA STCP ENGENHARIA DE PROJETOS

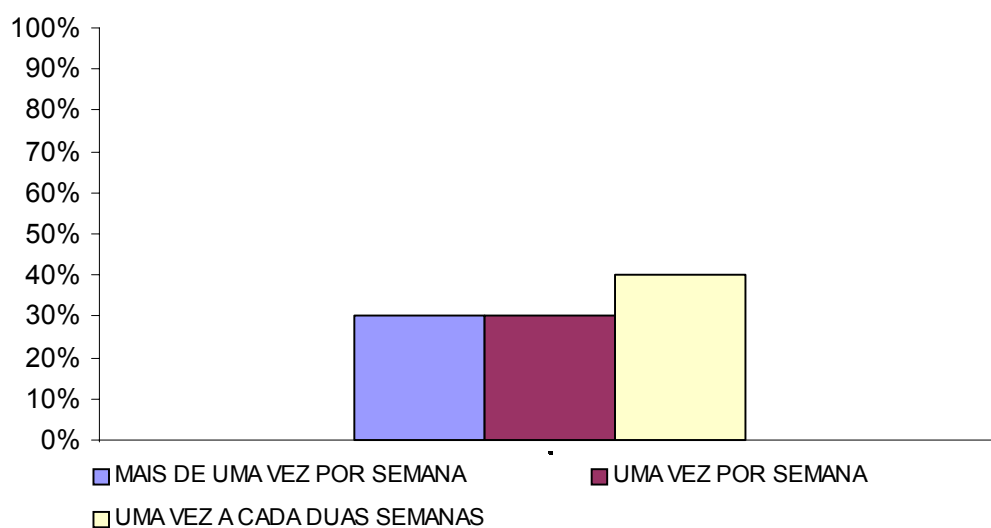


FONTE: Pesquisa de Campo

De acordo com a análise do resultado da questão sobre a frequência com que os funcionários utilizam o Centro de Informações, conclui-se que 40% deles o utiliza apenas uma vez a cada duas semanas, 30% utilizam mais de uma vez na semana e os outros 30% utilizam uma vez por semana, conforme mostra o gráfico 2.

As opções uma vez por mês e menos de uma vez por mês não foram assinaladas.

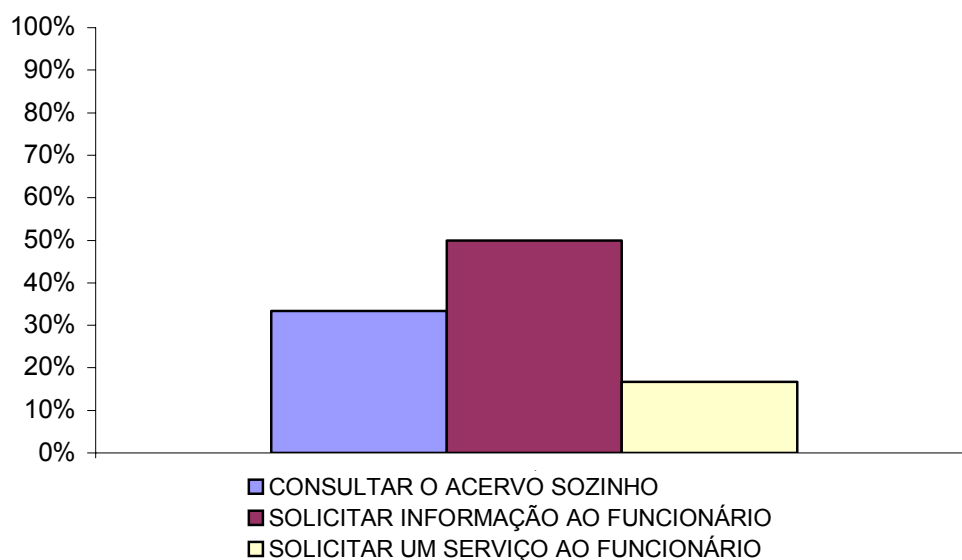
GRÁFICO 2 – FREQUÊNCIA COM QUE O FUNCIONÁRIO UTILIZA O CENTRO DE INFORMAÇÕES



FONTE: Pesquisa de Campo

Analisando o resultado da questão que aponta a razão com que o funcionário vai até o Centro de Informações, 50% deles respondeu solicitar informação ao funcionário do Centro, 35% consultar o acervo sozinho e apenas 15% solicitar um serviço específico disponibilizado pela empresa. A opção em que havia a possibilidade de acrescentar uma outra resposta, não obteve nenhuma marcação.

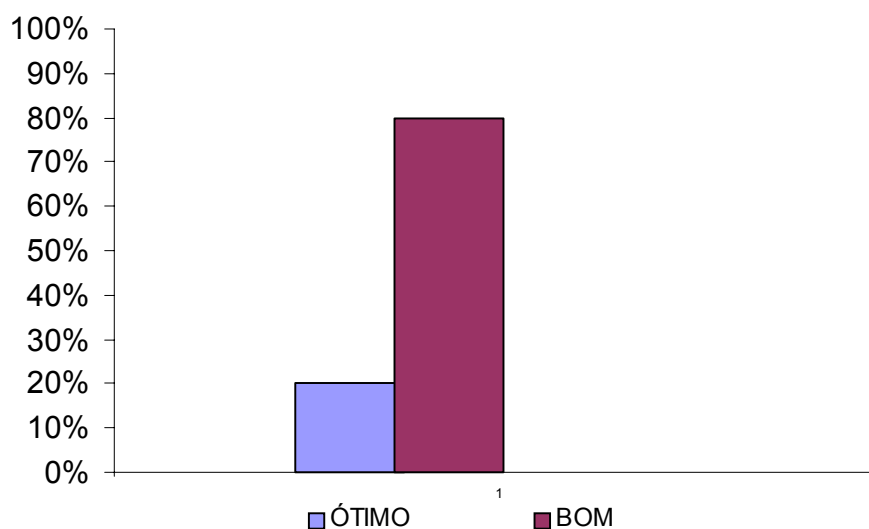
GRÁFICO 3 – RAZÃO COM QUE O FUNCIONÁRIO VAI ATÉ O CENTRO DE INFORMAÇÕES



FONTE: Pesquisa de Campo

Ao analisar a questão correspondente à qualidade do acervo do Centro de Informações da STCP, as respostas mostraram que 20% dos funcionários considera o acervo ótimo e 80% o considera bom, mostrando que o acervo, perante os usuários do Centro, tem uma boa qualidade para realização e concretização dos projetos. As opções “ruim” e “péssimo” não apareceram.

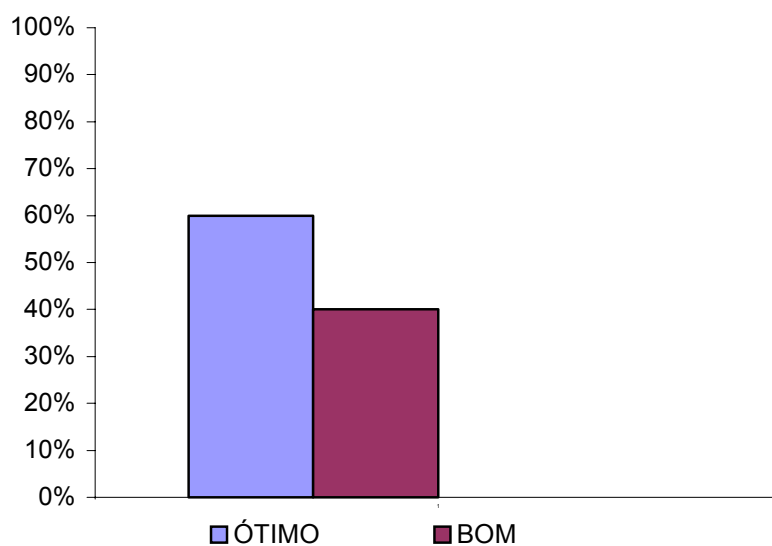
GRÁFICO 4 – QUALIDADE DO ACERVO PERANTE O PONTO DE VISTA DOS FUNCIONÁRIOS DA STCP



FONTE: Pesquisa de Campo

Analisando a questão que aborda o tema da infra-estrutura do Centro de Informações, 60% dos usuários do Centro de Informações acham que ela é ótima e os outros 40% a classificaram como sendo boa, como mostra o gráfico 9. As opções “ruim” e “péssimo” não foram assinaladas.

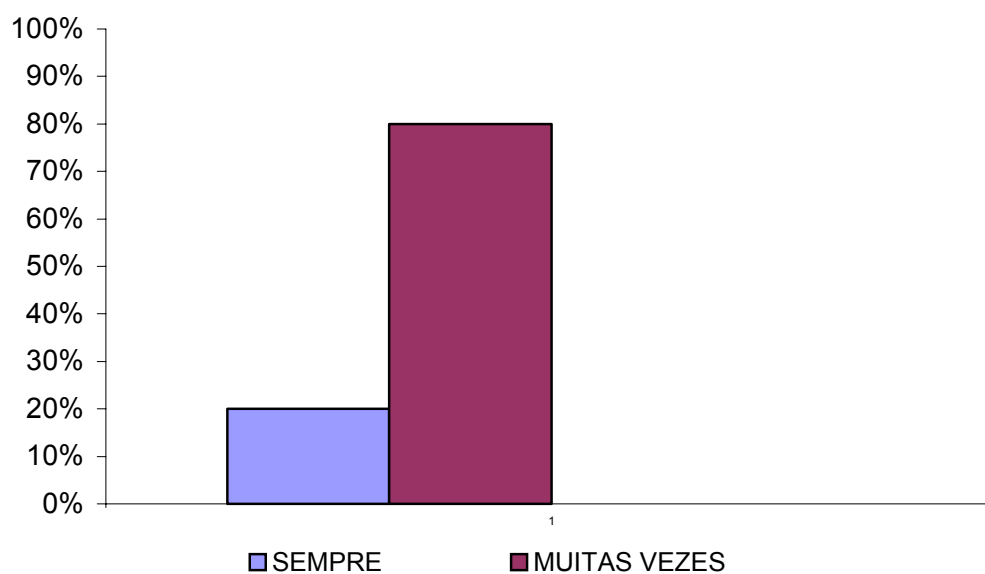
GRÁFICO 5 – AVALIAÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA DO CENTRO DE INFORMAÇÕES



FONTE: Pesquisa de Campo

De acordo com a questão apresentada no gráfico 3, pode-se verificar que 80% dos funcionários dizem que quando buscam os serviços do Centro de Informações o mesmo atende muitas vezes às suas necessidades e outros 20% dizem que suas expectativas sempre são atendidas. As opções “poucas vezes” e “nenhuma vez”, não tiveram nenhuma marcação.

GRÁFICO 6 – FREQUÊNCIA COM QUE O CENTRO ATENDE ÀS NECESSIDADES DOS FUNCIONÁRIOS

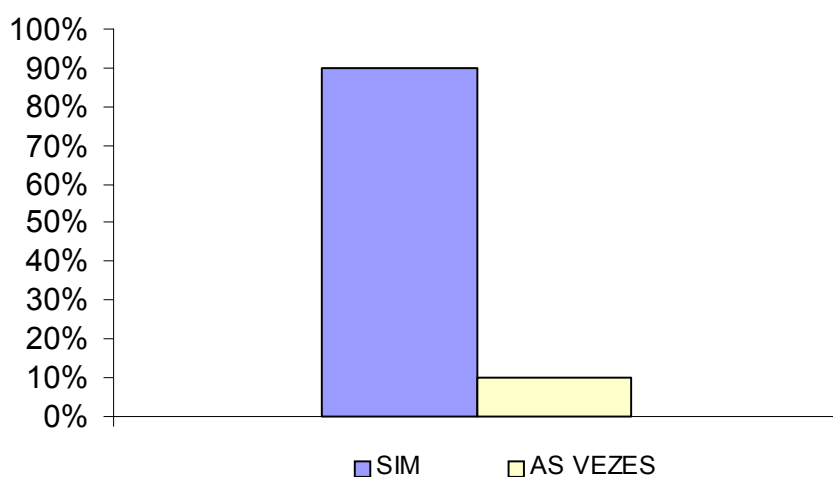


FONTE: Pesquisa de Campo

No que diz respeito ao atendimento das expectativas na forma de resposta à solicitação de um serviço, apenas 10% dos colaboradores disse que às vezes a forma das respostas tem atendido às expectativas e 90% disse que as mesmas são sempre adequadas e vêm atendendo às suas expectativas. A opção “não atende” não apareceu em nenhuma resposta.

Na justificativa dessa resposta, os usuários que responderam sim, disseram que o funcionário é prestativo e conhece a disposição dos documentos disponíveis no Centro de Informações. Eles também manifestaram que, em todos os momentos de solicitação, foram prontamente atendidos, solucionando sempre as necessidades expostas e que o colaborador do Centro adequa a forma de resposta de acordo com a solicitação. Aqueles 10% que responderam - às vezes a forma de resposta atende às expectativas - não deixaram nenhum comentário.

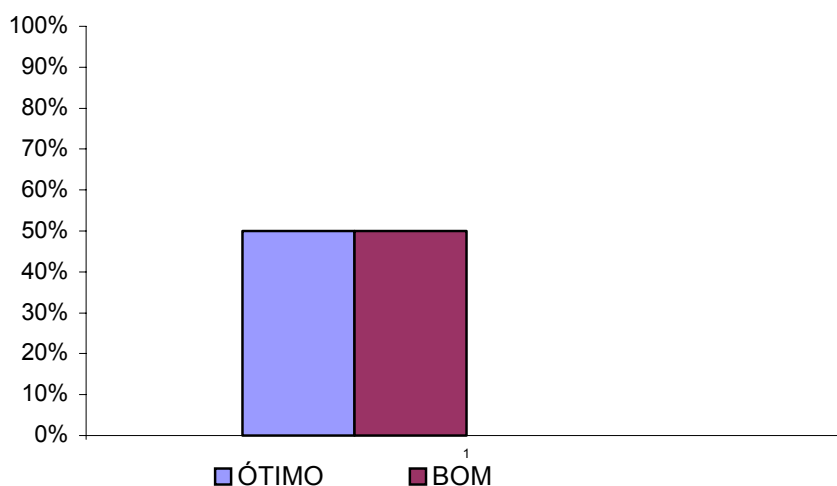
GRÁFICO 7 – ATENDIMENTO DAS EXPECTATIVAS DOS FUNCIONÁRIOS COM RELAÇÃO À FORMA DA RESPOSTA NA SOLICITAÇÃO DE UM SERVIÇO



FONTE: Pesquisa de Campo

Na questão que avaliou o prazo de resposta, pôde-se constatar que, na solicitação de um serviço efetuada ao colaborador do Centro de Informações da STCP Engenharia de Projetos, o prazo foi considerado bom por 50% dos usuários, conforme identifica o gráfico 7. A outra metade diz que o prazo de resposta tem sido ótimo. As opções “ruim” e “péssimo”, não foram assinaladas.

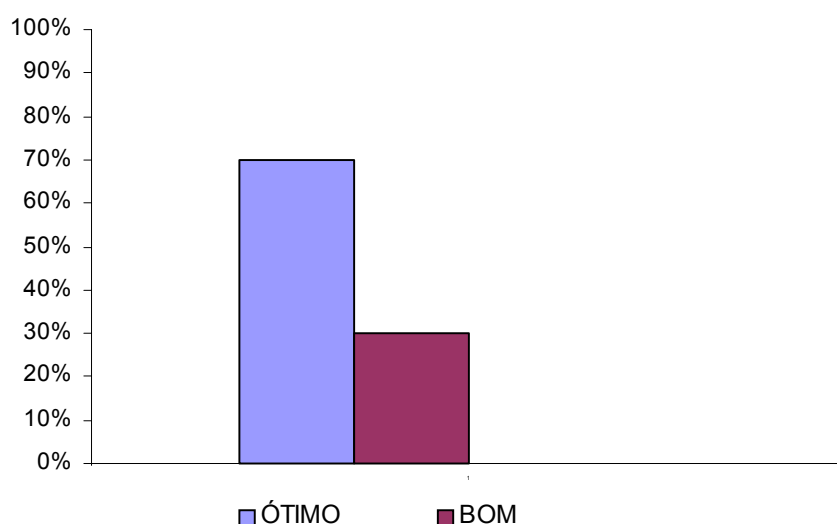
GRÁFICO 8 – AVALIAÇÃO DO PRAZO DE RESPOSTA PERANTE A SOLICITAÇÃO DE UM SERVIÇO



FONTE: Pesquisa de Campo

Analisando o gráfico da questão referente ao atendimento prestado pelo colaborador do Centro de Informações da STCP Engenharia de Projetos, conclui-se que o atendimento é considerado muito bom, visto que 70% dos entrevistados respondeu que é ótimo e outros 30% apontam o atendimento como sendo bom. As opções “ruim” e “péssimo”, não foram citadas por nenhum usuário.

GRÁFICO 9 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELO FUNCIONÁRIO DO CENTRO DE INFORMAÇÕES



FONTE: Pesquisa de Campo

Para finalizar a pesquisa, os funcionários ficaram à vontade para dar sugestões de melhoria ao Centro de Informações da empresa e aquelas que foram citadas nos questionários estão descritas a seguir:

- a) que o profissional do Centro se familiarize com a área de atuação da empresa, facilitando a comunicação com o usuário;
- b) instalação do sistema de busca nos computadores dos usuários;

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A principal razão para se realizar a avaliação de uma unidade de informação e de seus produtos e serviços, é verificar se os usuários estão sendo atendidos conforme suas expectativas, ou seja, se a informação oferecida é suficiente e atende às suas necessidades.

Essa foi a finalidade da realização dessa monografia, avaliar o Centro de Informações da STCP Engenharia de Projetos Ltda, com o objetivo de subsidiar a empresa com informações que propiciem o planejamento de ações voltadas à efetiva atuação do Centro.

Até então, nenhuma avaliação do Centro de Informações e de sua estrutura foi realizada. Portanto, a efetivação deste projeto foi de extrema importância para identificar a realidade que o mesmo vinha apresentando, sob o ponto de vista de seus usuários, e poder propor melhorias que venham ao encontro com a qualidade de cada produto oferecido e serviço prestado.

Contudo, pode-se afirmar que após a concretização desse trabalho os funcionários, da empresa, que participaram da realização dessa avaliação, inclusive o diretor, estão, de um modo geral, satisfeitos com o desempenho do Centro, uma vez que as necessidades informacionais dos usuários são atendidas, conforme mostrou a questão 6 do questionário e, de acordo com o levantamento dos produtos, constatou-se que a porcentagem das principais áreas de atuação da empresa condiz com a disponibilização do acervo. Nesse aspecto, os funcionários disseram que o Centro possui um bom acervo. Porém, alguns deixaram sugestões de melhoria. Outro aspecto que demonstra a satisfação dos usuários encontra-se na forma de resposta apresentada pelo colaborador do Centro de Informações, uma vez que 70% dos funcionários disseram ser ótimo e outros 30% disseram ser bom, além de declarações favoráveis como, por exemplo, o relato de que o funcionário é prestativo e conhece a disposição dos documentos disponíveis no Centro de Informações, conforme já visto na seção anterior.

A infra-estrutura, que também foi parte da avaliação do Centro de Informações, assim como o tempo de resposta na solicitação de um serviço, é bem

vista pelos funcionários, pois a maioria está satisfeita com ambos aspectos. No primeiro caso, pode-se concluir que a disposição dos materiais, o espaço físico, os estilos e quantidade de móveis estão de acordo com as necessidades da empresa, sendo que 60% dos funcionários disseram que a infra-estrutura é ótima e os outros 40% disseram que a mesma é boa. No segundo, os funcionários disseram estar satisfeitos com o prazo de resposta praticado atualmente, já que as respostas ficaram divididas entre as opções “ótimo” e “bom”.

Porém, mesmo com esse resultado positivo, algumas sugestões e melhorias partiram dos colaboradores e, diante disso, na seção seguinte, levando-se em consideração essas sugestões, algumas recomendações foram efetuadas.

7 RECOMENDAÇÕES

De acordo com a vivência como estagiário no Centro de Informações da STCP Engenharia de Projetos Ltda e, juntamente com o resultado adquirido nesta monografia, algumas recomendações são efetuadas. Essas recomendações têm a finalidade de melhorar cada vez mais o Centro e o ponto de vista dos usuários.

A contratação de um(a) bibliotecário(a) sob contrato por prazo indeterminado, para agilizar o processo de entrada de documentos na base de dados do Centro é importante, evitando assim, o acúmulo de materiais a serem catalogados e, conseqüentemente, implica no prazo de resposta, pois constantemente novos materiais são adquiridos para uso dos colaboradores.

A instalação do sistema de busca de documentos, pertencentes ao acervo do Centro de Informações, no computador dos colaboradores da empresa, também é um fator de melhoria, pois ele otimiza a busca de documentos, uma vez que os funcionários não precisarão se deslocar até o Centro para conferir a disponibilização de determinado material.

A implantação de um sistema de empréstimo automatizado para o Centro, já que atualmente, ele conta com um sistema manual, o que dificulta a localização dos documentos emprestados. Com essa nova tecnologia, o atendimento torna-se mais ágil, pode-se estipular um prazo de devolução e a partir daí, com o sistema automatizado o controle é feito com maior eficiência.

A aquisição de obras atuais, contribuindo dessa forma, com a atualização do acervo, proporcionando maior qualidade e exatidão nos projetos desenvolvidos pela empresa.

A realização periódica das avaliações do Centro de Informações da STCP, com a finalidade de corrigir falhas que possam ser encontradas no decorrer do processo, é de extrema importância, pois, além de garantir a qualidade, visa a satisfação dos usuários. Com o desenvolvimento desse trabalho, os diretores e colaboradores da empresa ficaram satisfeitos, por se tratar de uma atitude inédita, com a pretensão de buscar melhorias.

Ter um profissional de Gestão da Informação no Centro de Informações faz

com que a unidade de informação deixe de adquirir um caráter somente de biblioteca, utilizando não somente a informação disponível em acervo, mas trazendo para o Centro outros serviços, subsidiando, dessa forma, as tomadas de decisões, trazendo assim, novos negócios para a empresa, tornando-a cada vez mais competitiva.

REFERÊNCIAS

ALECRIM, E. **O que é Tecnologia de Informação (TI)**. Disponível em: <<http://www.infowester.com/col150804.php>> Acesso em: 12 out. 2004

BELLUZZO, R.; MACEDO N. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n.2, p. 124 – 132, maio./ago. 1993.

BIBLIOTECA. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Biblioteca>> Acesso em: 28 maio 2005.

BRITAIN, J. Desenvolvimento de currículo nas escolas de biblioteconomia para enfrentar o desafio da tecnologia da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 109 – 126, jul./dez. 1985.

CORTEZ, M. T. **Centro de Documentação**: implementação com microcomputador. São Paulo, 1982.

FIGUEIREDO, N. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 186 – 191, set./dez. 1992.

FIGUEIREDO, N. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília, 1979.

FONSECA, E. N. **Introdução à Biblioteconomia**. São Paulo: Pioneira, 1992.

FOSKETT, D. **Serviço de Informação em Bibliotecas**. São Paulo: Polígono, 1969.

GIANESI, I. G. N. & CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços**. São Paulo: Atlas, 1996.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Brique de Lemos, 1996.

LAUDON, K. C. & LAUDON, J. P. **Sistemas de informação**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LEMONS, B. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Disponível em: <<http://www.briquelemons.com.br/editora/biblio11.htm>> Acesso em: 09 set. 2004.

MAÑAS, A. V. **Administração de sistemas de informação**. 2.ed. São Paulo: Erica, 2000.

MANUAL de gestão de Unidade de Informação. Curitiba: TECPAR, 1997.

MELO, M. L. **Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação**: investigações recentes e novos projectos. Disponível em: <<http://www.apbad.pt/pdf8Cong/com/com20.pdf>> Acesso em: 29 out. 2004.

PINTO, V. Informação: A chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n.2, p. 133-137, maio./ago. 1993.

QUADROS, J. **Novo dicionário prático da língua portuguesa**. São Paulo: Rideel, 1976.

RECEITA FEDERAL. **Índice de depreciação**. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br>> Acesso em: 20 jun. 2005.

REZENDE, D. A. & ABREU, A. F. **Tecnologia da informação: aplicada a sistemas de informação empresariais**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

ROCHA, E.; GOMES, S. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n.2, p. 142 - 152, maio./ago. 1993.

VALIM, C. E. O risco de existir. **Information Week Brasil**, São Paulo, v. 05, n. 114, p. 18–22, mar. 2004.

VASCONCELOS, R. M. A. G. Avaliação dos serviços informacionais. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2., 1994, Belo Horizonte & CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17., 1994, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ABMG, 1994. v. 1.

APÊNDICE 1

Roteiro da entrevista ao diretor da STCP Engenharia de Projetos

Roteiro de entrevista aplicada ao diretor da STCP Engenharia de Projetos, com a finalidade de identificar as necessidades informacionais da empresa.

1. Em que áreas são desenvolvidos os principais projetos da empresa? Em que porcentagem?
2. Quais informações sua empresa necessita para o desenvolvimento dos projetos?
3. Quando foi identificada a necessidade de criar um Centro de Informações na empresa. Saberria dizer qual a razão?
4. Atualmente, qual é o papel do Centro de Informações da STCP Engenharia de Projetos? Desde sua fundação ele teve a mesma função?
5. Qual contribuição é esperada do Centro? E que importância tem o Centro, atualmente, para a STCP?
6. Na sua opinião o Centro de Informações atende às necessidades de sua empresa? Se sim, por quê? Se não, onde julga estarem as falhas?

APÊNDICE 2

Formulário para identificação dos produtos, serviços e tecnologias disponíveis no
Centro de Informações da STCP Engenharia de Projetos

Formulário para identificação de produtos, serviços, tecnologias disponíveis e infra-estrutura do Centro de Informações da STCP Engenharia de Projetos

Produtos de informação

	Quantidade
() Livros	_____
() Periódicos	_____
() Mapas	_____
() CD- ROM	_____
() Fitas VHS	_____
() Boletins	_____
() Manuais	_____
() Projetos	_____
() Outros	_____
_____	_____
_____	_____

Serviços de Informação

- () Disponibilização de documentos
- () Pesquisa Documentária/Referencial
- () Serviço de Informação Referencial
- () Serviço de Resposta Técnica
- () Serviço de Extensão Tecnológica
- () Serviço de Prospecção Tecnológica
- () Serviço de Assessoria em Informação Tecnológica
- () Outros: _____

Tecnologias Disponíveis

Computador

Descrição	Quantidade
_____	_____
_____	_____

Impressora

Descrição	Quantidade
_____	_____
_____	_____

Fax

Descrição	Quantidade
_____	_____
_____	_____

Internet

Catálogo on-line

Outros: _____

Recursos Disponíveis (Bens Duráveis)

Mesas

Descrição	Quantidade
_____	_____
_____	_____

Cadeiras

Descrição	Quantidade
_____	_____
_____	_____

() Balcão

Descrição	Quantidade
_____	_____
_____	_____

() Estantes

Descrição	Quantidade
_____	_____
_____	_____

Recursos Disponíveis (Material de Consumo)

() Cartucho de tinta

Descrição	Quantidade
_____	_____
_____	_____

() Sulfite

Descrição	Quantidade
_____	_____
_____	_____

() Outros materiais de consumo

Descrição	Quantidade
_____	_____
_____	_____

APÊNDICE 3

Questionário para Avaliação Qualitativa do Centro de Informações da STCP
Engenharia de Projetos

Questionário

Como aluno da disciplina Pesquisa em Informação II, do curso de Gestão da Informação da UFPR, estou desenvolvendo um trabalho de avaliação do centro de informações da STCP Engenharia, com o objetivo de subsidiar a empresa com informações que propiciem o planejamento de ações voltadas a efetiva atuação do Centro.

Nesse questionário, composto por 08 perguntas objetivas e 03 subjetivas, não é necessária sua identificação, pois se trata de uma pesquisa em que todos os dados serão compilados em grupo.

Peço, então, a gentileza de que o mesmo seja respondido e colocado no escaninho da biblioteca até o dia 27 de maio de 2005.

Agradeço desde já sua colaboração.

Anderson Skerkoski

1. Você julga o Centro de Informações de sua empresa importante para o desenvolvimento do seu trabalho?

() Sim () Não () Indiferente

Justifique sua resposta:

2. Com que frequência você utiliza o Centro de Informações de sua empresa?

- () Mais de uma vez por semana
- () Uma vez por semana
- () Uma vez a cada duas semanas
- () Uma vez por mês
- () Menos de uma vez por mês

3. Qual a razão de sua ida ao Centro de Informações?
- Consultar sozinho o acervo
 - Solicitar informação ao funcionário
 - Solicitar um serviço aos funcionários
 - Outro: _____
4. Você julga o acervo (conjunto de livros, periódicos etc) do atual Centro de Informações da STCP:
- Ótimo
 - Bom
 - Ruim
 - Péssimo
5. O Centro de Informações dessa empresa oferece uma infra-estrutura (espaço físico, cadeiras, mesas...)
- Ótimo
 - Bom
 - Ruim
 - Péssimo
6. Com que frequência o Centro de Informações atende suas necessidades?
- Sempre que eu o utilizo
 - Muitas vezes
 - Poucas vezes
 - Nenhuma vez

7. Ao solicitar um serviço no Centro, a forma de resposta fornecida pelo funcionário, tem atendido sua expectativa?

Sim Não Indiferente

Justifique sua resposta:

8. Nas consultas feitas diretamente ao funcionário do Centro o prazo de resposta foi:

Ótimo
 Bom
 Ruim
 Péssimo

9. O atendimento prestado pelo funcionário do Centro foi:

Ótimo
 Bom
 Ruim
 Péssimo

10. Fique à vontade para sugerir melhorias no atendimento ao usuário:
