

TÂNIA SETSUKO HAMASAKI

**O IMPACTO DOS PROCESSOS INFORMACIONAIS NO CUMPRIMENTO DOS
OBJETIVOS DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEKASSEGUIS – ESTUDO DE
CASO**

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

Orientadora: Prof.^a Claudia Coser

**CURITIBA
2004**

SUMÁRIO

| | |
|--|-----|
| LISTA DE ILUSTRAÇÕES | iii |
| RESUMO | iv |
| TEMA | 1 |
| 1 INTRODUÇÃO | 1 |
| 1.1 OBJETIVOS | 2 |
| 1.1.1 Objetivo Geral | 2 |
| 1.1.2 Objetivos Específicos | 2 |
| 1.2 JUSTIFICATIVA | 2 |
| 2 BASE TEÓRICO-EMPÍRICA | 4 |
| 2.1 A INFLUÊNCIA DA RAZÃO SOBRE A TEORIA DA ORGANIZAÇÃO | 4 |
| 2.2 RACIONALIDADE SUBSTANTIVA NO TERCEIRO SETOR | 8 |
| 2.3 GESTÃO EM ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS: A FACE INSTRUMENTAL | 11 |
| 2.4 SERVIÇOS..... | 12 |
| 2.4.1 Qualidade dos Serviços de Informação..... | 14 |
| 2.4.2 Visão da Gestão do Processo de Serviço <i>versus</i> Qualidade | 16 |
| 2.4.3 Administração de Recursos Informativos | 21 |
| 2.4.4 Avaliação dos Serviços de Informação..... | 24 |
| 3 METODOLOGIA | 25 |
| 3.1 ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA | 25 |
| 3.1.1 Perguntas de Pesquisa | 25 |
| 3.2 APRESENTAÇÃO DAS VARIÁVEIS..... | 25 |
| 3.2.1 Definição de Termos Relevantes | 26 |
| 3.3 DELIMITAÇÃO E <i>DESIGN</i> DA PESQUISA..... | 27 |
| 3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA | 27 |
| 3.5 DADOS: FONTE, COLETA E TRATAMENTO | 28 |
| 3.6 LIMITAÇÕES DA PESQUISA | 30 |
| 4 ESTUDO DE CASO: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS DEKASSEGUIS | 31 |
| 4.1 HISTÓRICO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEKASSEGUIS – ABD | 31 |
| 4.1.2 Objetivos | 32 |
| 4.1.3 Missão Declarada da ABD | 33 |
| 4.2 IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO | 34 |
| 4.3 MAPEAMENTO DA DEMANDA E DA OFERTA DE INFORMAÇÃO | 40 |
| 4.3.1 Informações Ofertadas pela ABD..... | 40 |
| 4.3.2 Demanda da Informação | 42 |
| 4.4 AVALIAÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS PROCESSOS INFORMACIONAIS PARA O CUMPRIMENTO DA MISSÃO DA ABD..... | 50 |
| 4.4.1 Fontes de Informação..... | 50 |
| 4.4.2 Informações dos usuários da ABD | 52 |
| 4.5 ANÁLISE DOS PROCESSOS INFORMACIONAIS NO CUMPRIMENTO DA MISSÃO DA ABD | 54 |
| 4.5.1 OBSERVAÇÕES..... | 57 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 58 |
| REFERÊNCIAS | 61 |
| APÊNDICES | 64 |

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|---|----|
| QUADRO 1 – COMPREENDENDO A NATUREZA DO ATO DE SERVIÇO..... | 13 |
| FIGURA 1 – MODELO PROCESSUAL DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO . | 19 |
| QUADRO 2 – ATIVIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO | 20 |
| GRÁFICO 1 - QUALIDADE DE ATENDIMENTO | 37 |
| GRÁFICO 2 - AGILIDADE/RAPIDEZ EM FORNECER INFORMAÇÕES | 37 |
| GRÁFICO 3 - CLAREZA DAS INFORMAÇÕES | 38 |
| GRÁFICO 4 - SOLUÇÃO DO PROBLEMA PELO PROFISSIONAL | 38 |
| GRÁFICO 5 - PAPEL DA ABD | 39 |
| GRÁFICO 6 - PROCURARIA A ABD NOVAMENTE..... | 39 |
| GRÁFICO 7 - COMO CONHECEU A ABD..... | 46 |
| GRÁFICO 8 - IMAGEM DA ABD | 47 |

RESUMO

O trabalho tem como propósito verificar o impacto dos processos informacionais, relativos ao atendimento ao público, de uma entidade social sem fins lucrativos, no cumprimento de sua missão. Apresenta uma abordagem substantiva das organizações como forma de caracterizar suas práticas operacionais, distintas daquelas que predominam nas organizações desde o aparecimento da sociedade centrada no mercado - a racionalidade instrumental. A utilização da metodologia, caracterizada como estudo de caso, na análise das práticas operacionais utilizadas pela entidade estudada, revela que tais práticas são destituídas da preocupação com a padronização e sistematização - os mecanismos formais de controle são substituídos por práticas informais, predominando os controles primários.

Palavras-chave: Racionalidade substantiva; racionalidade instrumental; processos informacionais.

TEMA

Impacto dos processos informacionais no cumprimento dos objetivos da Associação Brasileira de Dekasseguis – ABD.

1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais a gestão dos processos administrativos é reconhecida como atividade importante para o sucesso de qualquer empreendimento. Gerenciar uma organização, desde o início dos seus trabalhos, garante melhor uso de seus recursos, que se traduzem em melhores indicadores de qualidade e produtividade.

Isso não poderia ser diferente em organizações sem fins lucrativos, que surgiram como um instrumento no auxílio a entidades engajadas na ação da busca de uma solução para os problemas, ou para mudanças necessárias, de determinados grupos específicos. Tais entidades não possuem o lucro como medida de desempenho, mas necessitam ter o compromisso com a realização da sua missão, tendo ciência de seu papel e avaliar o cumprimento do mesmo, a fim de mostrar às pessoas ou organizações que nela investiram, o resultado da aplicação de seus recursos.

O impacto dos processos informacionais, concernentes ao processo de atendimento ao público, no cumprimento dos objetivos da Associação Brasileira de Dekasseguis¹ é o principal escopo desse trabalho, desenvolvido em três partes: na primeira, são apresentados os objetivos e justificativas do presente estudo; na segunda parte, é apresentada a influência da razão sobre a teoria da organização, caracterizando a razão instrumental como a lógica que fundamenta as organizações centradas no mercado, contrapondo-a à racionalidade substantiva, cuja lógica justifica determinados procedimentos presentes na realidade da referida entidade; tais procedimentos foram analisados à luz do referencial teórico-empírico no que diz respeito, principalmente, à qualidade dos processos dos serviços de informação.

¹ Associação Brasileira de Dekasseguis – doravante ABD.

A terceira parte refere-se ao resultado da análise do estudo dos processos informacionais, de natureza qualitativa, realizada na referida entidade. Tal análise é ilustrada com alguns trechos de entrevistas realizadas, a fim de se avaliar a satisfação do usuário com relação aos serviços de informação e à suas necessidades de informação, traduzindo o impacto de tais processos no cumprimento dos objetivos da mesma - resultado esse que levou, em primeiro momento, a um repensar na metodologia utilizada, no referencial teórico adotado e a uma pesquisa mais aprofundada a respeito das razões que servem como arcabouço para a concretização das organizações.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Avaliar o impacto dos processos informacionais da ABD no cumprimento de seus objetivos.

1.1.2 Objetivos Específicos

Para atingir o objetivo geral foram elencados os seguintes objetivos específicos:

- a) identificar a missão declarada da organização em estudo;
- b) identificar quais são os serviços de informação oferecidos pela ABD;
- c) mapear a demanda e a oferta de informação da referida organização;
- d) avaliar a contribuição dos processos de informacionais para o cumprimento da missão da ABD.

1.2 JUSTIFICATIVA

As organizações que não têm o lucro como objetivo tendem a não dar prioridade ao desempenho e aos resultados. Porém, a crescente necessidade por parte dessas organizações em demonstrar resultados para todas as partes

interessadas, ao mesmo tempo em que lhe é exigida competir por recursos, exige um despertar para a gestão de resultados que une a missão aos planos de ação que fazem parte do dia a dia da organização, e que também serve como importante instrumento de comunicação do desempenho tanto interna como externamente.

O impacto, nesse trabalho, é a compreensão das variáveis envolvidas no procedimento de atendimento ao público, desde a missão, a qual a entidade se propõe a cumprir, até o entendimento e atendimento das necessidades de informação de seus usuários. Significa, portanto, analisar, à luz do referencial teórico-empírico, a relação da aplicação da teoria à realidade da ABD com o cumprimento da sua missão.

2 BASE TEÓRICO-EMPÍRICA

A fundamentação teórica de todo trabalho científico se faz necessária para, dentre outros motivos, comprovar, de forma escrita, um conhecimento bibliográfico acerca do assunto em questão. Assim, o presente item foi elaborado com o propósito de apresentar, de forma lógica e resumida, informações que esclarecem os temas usados para o embasamento, percepção e análise do presente estudo.

Há que se reconhecer a natureza interdisciplinar e multidisciplinar da Gestão da Informação. Dessa maneira, a base teórico-empírica tem o objetivo de apresentar algumas variáveis que influenciam o desenvolvimento das atividades da organização, chamando a atenção para o conhecimento de uma perspectiva diferente da racionalidade instrumental (tão conhecida no campo das organizações): a racionalidade substantiva, que valoriza o ser humano, sua dimensão individual e coletiva; somente a partir do conhecimento dessa última é possível analisar e compreender as atividades desenvolvidas no processo de atendimento dos serviços de informação da organização em estudo e o seu resultado.

2.1 A INFLUÊNCIA DA RAZÃO SOBRE A TEORIA DA ORGANIZAÇÃO

Não é intenção da autora aprofundar-se no campo da teoria da organização, mas apresentar alguns conceitos que fundamentaram a elaboração da mesma no campo da Administração; mesmo porque se parte do pressuposto de que, toda e qualquer organização adota um sistema de administração ou ordenação para que possa atingir seus objetivos, com a constante avaliação desse sistema.

Dentro do aspecto da racionalidade, a lógica ocidental é de fundamental importância para a compreensão da teoria das organizações. Essa lógica, instrumento que se caracterizava como gestora de fenômenos culturais universalizados, foi o arcabouço para o desenvolvimento da civilização ocidental. Baseada no conceito de burocratização, dotada com características formais e normativas, definiria peculiarmente o ocidente moderno como parte do mundo que cresceu a partir de um ordenamento econômico e administrativo mediante uma racionalidade instrumental – racionalidade essa que segue a nova lógica de lucro

acumulativo, que muito influenciou e continua a influenciar o modo de administrar de muitas organizações.

WEBER (1963), procura explicar a influência da cultura, principalmente a sua racionalidade, no desenvolvimento do capitalismo. O autor, explica as relações sociológicas fundamentais dentro da vida econômica, pois, para ele, a Sociologia constrói seus conceitos e busca seus princípios científicos com o intuito de explicar a atribuição causal histórica de fenômenos culturalmente importantes. WEBER, (1963, p. 20), define ação social como uma ação humana, na qual o sujeito ou sujeitos da ação, se orientam pela conduta de outros para desenvolvê-la; conceitua ainda uma ação:

- a) racional com relação a fins, se “for determinada por expectativas no comportamento tanto de objetos do mundo exterior como de outros homens, utilizando essas expectativas como condições ou meios para o alcance de fins próprios racionalmente avaliados e perseguidos”;
- b) racional com relação a valores, mais tarde chamada por RAMOS² (1981) de racionalidade substantiva - “determinada pela crença consciente no valor – ético, estético, religioso ou de qualquer outra forma – próprio e absoluto de uma determinada conduta, sem relação alguma com o resultado” – ou seja, uma ação que independe da sua expectativa de sucesso.

Contudo, de acordo com RAMOS (1981, p. 25), embora Weber tenha feito a distinção entre a racionalidade formal/funcional – racionalidade com relação a fins – e a racionalidade substantiva – racionalidade com relação a valores – “escolheu desenvolver um tipo de teoria baseado, sobretudo, na noção de racionalidade funcional”, admitindo-a como o principal critério para a ordenação dos negócios políticos e sociais do contexto histórico em que observava.

Para WEBER (1963, p. 84), o dinheiro é o meio de cálculo econômico formal mais racional de orientação da ação econômica, cuja fórmula particular de cálculo em dinheiro é o cálculo de capital – estimativa e controle de probabilidades e resultados lucrativos por comparação dos bens aquisitivos (em espécie ou dinheiro)

² cientista social brasileiro que provocou o repensar da administração, na abordagem por ele mesmo denominada de “teoria substantiva da vida humana”.

- antes de se iniciar uma negociação, com o que se obtém ao término da transação; ainda segundo o autor, tal cálculo vincula-se socialmente à exploração e à apropriação dos meios de produção material, surgindo uma relação de dominação.

Dentre os tipos de dominação, WEBER (1963, p. 232) constata que a dominação burocrática é o “teor de toda a forma mais racional de se exercer uma dominação”, identificando a sociedade burocrática como o fundamento da sociedade moderna: do capitalismo que crescia numa lógica de racionalização social e econômica, bem como de uma burocratização das organizações, que tinham como características principais:

- a) caráter legal das normas e regulamentos;
- b) caráter formal das comunicações;
- c) caráter racional e divisão do trabalho;
- d) impessoalidade nas relações;
- e) hierarquia de autoridade;
- f) competência técnica e profissionalização de funcionários.

Tais características teriam como conseqüências:

- a) a precisão, continuidade, disciplina, rigor e confiança;
- b) predomínio do cálculo;
- c) normalização de todas as tarefas e suscetibilidade técnica de perfeição para alcançar o ótimo em seus resultados.

O autor não se refere à burocratização como boa ou má para as organizações, apenas constata como característica típica do Ocidente, da natureza da sociedade moderna, sendo explicada no contexto histórico da modernização - uma forma de compreensão da sociedade; um dos marcos mais importantes nas teorias organizacionais.

RAMOS (1981), afirma que uma teoria centralizada no mercado é aplicada apenas a um tipo especial de atividade, e a generalização da aplicação de seus princípios a todas as formas de atividade estaria dificultando a atualização de possíveis sistemas emergentes. Acrescenta ainda que o ensino e treinamento oferecidos aos estudantes, tanto nas escolas de administração pública e de administração de empresas, quanto nos departamentos de ciência social, ainda estão fundamentados nos pressupostos da sociedade centrada no mercado e que, o predomínio do ‘econômico’ sobre as outras dimensões da vida humana “mostra as

suas limitações e sua influência desfiguradora da vida humana com um todo”. O autor propõe então uma abordagem substantiva da organização, baseada na distinção feita por Weber e na análise de POLANYI³ (1975), entre racionalidade substantiva e a racionalidade funcional.

RAMOS (1981, p. 136), traz algumas afirmações que poderiam servir de diretrizes para as reformulações da teoria da organização:

- a) a satisfação das diferentes necessidades do Homem requer múltiplos tipos de cenários sociais, sendo possível categorizar e formular as condições operacionais peculiares a cada um dos cenários;
- b) o sistema de mercado atende apenas a limitadas necessidades humanas, e determina um tipo particular de cenário social, no qual o comportamento administrativo é regido por imperativos econômicos, sendo “intrinsecamente vexatório e incompatível” com o desenvolvimento das potencialidades humanas – o indivíduo é um ser trabalhador, cujo desempenho deve ser consistente com regras de comunicação operacional, ou critérios intencionais e instrumentais;
- c) a categoria de tempo e espaço vital exigida por um cenário social de natureza econômica é peculiar a esse cenário – nele – o indivíduo não dispõe de tempo e lugar verdadeiramente privados, o que inibe a vida pessoal criativa;
- d) diferentes sistemas cognitivos pertencem a diferentes cenários organizacionais. Para RAMOS (1981, p. 87), nos sistemas cognitivos, os membros de uma organização assimilam, interiormente, tais sistemas, tornando-se pensadores inconscientes, interpretando a realidade em termos adequados aos interesses da organização.

Para VASCONCELOS (1993, p. 10), o “como” é a preocupação dominante da racionalidade instrumental, que se dirige à utilização dos recursos disponíveis para atingir um fim pré-determinado”, enquanto o “porque” pertence à racionalidade substantiva.

³ POLANYI, Karl et alli. Les systèmes économiques dans l'histoire et dans la théorie. Paris: Librairie Larousse, 1975.

2.2 RACIONALIDADE SUBSTANTIVA NO TERCEIRO SETOR

O terceiro setor é o setor não governamental e não lucrativo, que mobiliza recursos privados para fins públicos, de acordo com a Rede de Informações para o Terceiro Setor (RITS, 2004) e, conforme a Associação Brasileira de Organizações Não Governamentais, (ABONG, 2004), a diferença entre uma associação sem fins lucrativos e Organizações não Governamentais - ONGs - reside no fato de que, no campo sem fins lucrativos podem estar incluídas associações que não são de interesse público, mas sim de grupos específicos, como “associação de ex-alunos (...)” ou “criadores de (...)”, cujas ações, segundo SERVA⁴ (1993, p. 37), “resultam em práticas sócio-organizacionais relativamente descomprometidas com o padrão sistêmico da sociedade burocratizada”; especificamente no universo das ONGs, atuam para solucionar problemas da sociedade, em vários campos, como sociais, culturais, políticos, dentre outros, participando de redes, fóruns, movimentando-se constantemente para tais fins.

De acordo com a lei nº 9.790, de 23 de março de 1999, que dispõe sobre a qualificação de entidades como Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, (FERRAREZI e REZENDE, 2000, p. 85), a entidade sem fins lucrativos não distribui, entre os seus sócios ou associados, conselheiros, diretores, empregados ou doadores, os seus lucros obtidos como resultado do exercício de suas atividades, mas os aplica integralmente na própria entidade a fim de cumprir o seu objetivo social. Esta lei, regulamentada em 30/06/99 (decreto nº 3.100), transforma tais entidades em parceiras dos órgãos governamentais, aptas a realizarem Termos de Parceria, prestando contas com grande transparência e publicidade, mantendo a agilidade e efetividade características do Terceiro Setor.

Diversos pesquisadores buscam compreender a razão que fundamenta as ações humanas no interior dessas organizações. SERVA (1997a, p. 109), argumenta que, a mesma teoria das organizações, responsável por sua contribuição no âmbito do desenvolvimento industrial, é a responsável pelo distanciamento do direito do exercício da cidadania pelo cidadão. Segundo ele, vivemos atualmente em

⁴ Doutorado em Administração, 1996, pela FGV-SP, Pós-Doutorado em Gestão e Autonomia Social, 1998, na École des Hautes Études Commerciales de Montreal.

uma “sociedade de organizações”, na qual “os interesses das grandes corporações são legitimados como preponderantes, onde a sobrevivência dessas organizações é prioritária em relação à própria sobrevivência dos indivíduos (...)”; como consequência, ainda segundo o autor, surge a “sociedade do produtivismo, na qual os indivíduos são avaliados em função do desempenho de seu trabalho em uma esfera burocrática; suas aspirações pessoais são concentradas unicamente para a detenção de um emprego”.

RAMOS (1981, p.123), reconhece o predomínio da razão instrumental nas organizações produtivas, caracterizada por SERVA (1997a, p. 111), como a busca do sucesso individual desprendido da ética, apenas pautado no cálculo para o alcance de metas técnicas ou de finalidades ligadas a interesses econômicos ou de poder social, através da maximização dos recursos disponíveis.

Já nas organizações sem fins lucrativos, segundo SERVA (1997b, p. 22), cujos estudos são fundamentados nos escritos de RAMOS (1981), predomina a racionalidade substantiva, que produz **ações fundadas**:

- a) no **juízo ético** - declarado como “deliberação baseada em juízos de valor (bom, mau, verdadeiro, falso, certo, errado, etc.)”;
- b) na **autenticidade** - significando “integridade, honestidade e franqueza dos indivíduos nas interações”;
- c) na **autonomia** - definida com “condição plena dos indivíduos para poder agir e se expressarem livremente nas interações”;
- d) no **entendimento** - definido como o “estabelecimento de acordos e consensos racionais, mediadas pela comunicação livre”;
- e) na **autorealização** - declarada como a “concretização do potencial inato do indivíduo, complementados pela satisfação”; e
- f) nos **valores emancipatórios**, referindo-se aos “valores de mudança e aperfeiçoamento do social, nas direções do bem estar coletivo, da solidariedade, do respeito à individualidade, da liberdade e do comprometimento, presentes nos indivíduos e no contexto normativo do grupo”. Não há a preocupação com padronização, sistematização e organicidade; a estrutura organizacional privilegia o conhecimento e a harmonia do indivíduo com os valores da organização, mais do que o desempenho e resultados alcançados em face de objetivos.

Para SERVA (1993, p. 37), tais organizações surgiram “pela força espontânea de milhares de indivíduos (...) reunidos em torno de ideais e princípios determinantes de ações conjuntas (...)”. Ainda segundo o autor, mesmo existindo uma infinidade de redes interligando muitas organizações, não há uma integração sistematizada; elas se estabelecem no plano da comunicação, da troca de informações que possibilitem a ajuda mútua.

Doze organizações atuantes em ramos diversos foram estudadas por SERVA (1993, p. 38), o que o permitiu levantar pontos que caracterizam uma organização substantiva, dentre eles:

- a) o reconhecimento da importância da individualidade dos seus membros ao mesmo tempo em que valoriza a coletividade, na qual o indivíduo tenta construir uma organização que viabilize seus anseios, mas que sejam próximos ou compatíveis aos seus valores;
- b) os mecanismos formais de controle são substituídos por práticas informais, predominando o autocontrole - há uma intenção geral de que o trabalho seja até mais prazeroso que a sua própria finalidade, com alto grau de solidariedade e afetividade entre os membros;
- c) a estrutura é flexível, sendo a aptidão e interesses individuais os fatores preponderantes na adoção de responsabilidades sobre as tarefas;
- d) valoriza-se mais a política do cotidiano do que o planejamento de longo prazo;
- e) dão grande importância à autenticidade, legitimidade e profundidade de suas práticas sociais;
- f) algumas organizações nunca empreenderam esforço sistemático algum para medir o grau de satisfação do usuário;
- g) busca-se o apoio de pessoas e/ou grupos sociais identificados com a causa e valores defendidos.

Percebe-se, a partir das inferências de SERVA (1993), que as entidades sem fins lucrativos têm a sua própria maneira de conduzir seu negócio, sem seguir padrões até então abordados na Administração; SERVA (1997b, p.30) afirma a existência de outras formas de ordenação social e de produção e a sua análise

requer, sejam outros instrumentos de interpretação, sejam referenciais alternativos à lógica utilitarista.

No entanto, alguns autores defendem a aplicação de métodos de gestão que visem a eficiência, uma vez que procuram, ao mesmo tempo, o apoio de pessoas e/ou grupos sociais identificados com a causa e valores defendidos.

2.3 GESTÃO EM ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS: A FACE INSTRUMENTAL

Para o gerencialista DRUCKER (1994, p. 82), os executivos das entidades sem fins lucrativos costumam acreditar que tudo o que fazem tem uma causa moral e deve ser perseguida, haja ou não resultados. Acrescenta ainda que, mesmo que a causa em si seja moral, é melhor que a maneira que seja seguida produza resultados e que têm o dever de, perante seus doadores, clientes e seu próprio pessoal, alocar seus escassos recursos, ao invés de dissipá-lo totalmente; afirma ainda que “o desempenho é o teste definitivo de qualquer instituição”. O autor, menciona que tal desempenho é definido normalmente como o lucro financeiro e, embora esse fator inexista em tais entidades, elas são responsáveis, perante os doadores, pelo investimento dos recursos alheios onde haja resultado. Significa concentrar os recursos disponíveis onde estão os resultados.

DRUCKER (1994, p. 73), refere-se ao cliente, em outras palavras, como a razão de ser da entidade, sendo necessário conhecê-lo, a fim de se conhecer suas necessidades e expectativas, quais são seus valores, como atingi-los; também é necessária uma estratégia de levantamento de fundos, criando um público que apóia a organização, que deseja participar da causa por acreditar nos resultados, cabendo ao gerente da instituição definir os resultados de um esforço e transmiti-los aos doadores, para que possam perceber o que se está realizando. Para o autor, muitas organizações sem fins lucrativos são fracas com relação ao *feedback* do seu desempenho e, uma empresa não se inicia com o seu produto, mas com o fim.

De acordo com DRUCKER, (1994, p. 101), por mais que o desempenho de uma empresa sem fins lucrativos não seja apenas a satisfação do cliente visando o lucro, ela precisa, de alguma maneira, gerenciar seus processos para, além de

aplicar seus recursos de maneira otimizada, cumprir efetivamente a razão de ser de sua instituição – sua missão.

DRUCKER (1994, p. 39) afirma que a instituição sem fins lucrativos “(...) não está prestando meramente um serviço (...)”, ela o “(...) utiliza para provocar mudanças em um ser humano (...)”, e que “(...) a instituição está vendendo uma coisa intangível. Uma coisa que você transforma em um valor para o cliente”.

Portanto, tal serviço requer a constante avaliação a fim de se verificar o valor percebido pelo usuário.

2.4 SERVIÇOS

Não há uma unanimidade com relação ao conceito de serviços. Ao se analisar os conceitos segundo os autores PALADINI (1995, p. 57), GIANESI e CORRÊA (1996, p. 32), LOVELOCK e WRIGHT (2001, p.5), agrupando as idéias pertencentes a cada autor, serviços são experiências vivenciadas por meio de uma atividade resultante de um processo operacional, cujo benefício, proporcionado aos indivíduos que o recebem, é intangível – é impossível a sua apropriação. Seu consumo visa satisfazer a uma necessidade em tempos e lugares específicos

O que se encontra na literatura, a respeito de gerenciamento de serviços, é a importância de se concentrar em suas características peculiares e, ao mesmo tempo, críticas, para a administração, para oferecê-los com qualidade: intangibilidade e, como consequência, dificuldade em avaliá-los antes de sua aquisição; necessidade de presença do cliente e o fato de que normalmente são produzidos e consumidos simultaneamente, conforme destacam GIANESI (1996, p.32), FITZSIMMONS e FITZSIMMONS (2000, p. 48) e LOVELOCK e WRIGHT (2001, p.15).

A prestação de serviços é vista como um processo, ou seja, envolve uma série de ações, muitas vezes em seqüência definida, que depende de uma demanda específica. PALADINI (1995, p.66) define processo de serviço como um sistema, no qual há uma “estrutura organizada, cujos elementos são bem definidos e cujo funcionamento segue uma lógica determinada”, na qual, segundo FITZSIMMONS e FITZSIMMONS (2000, p. 46) “as entradas são os próprios consumidores, e os

recursos são os bens facilitadores, o trabalho dos funcionários e o capital sob o comando do gerente”. Para LOVELOCK e WRIGHT (2001, p. 35), duas categorias são processadas em serviços: pessoas e objetos. Assim, o ato do serviço pode ser considerado em duas dimensões: quem ou o que é o receptor direto do serviço – pessoas, coisas, intelecto das pessoas ou ativos intangíveis; e a natureza do serviço – ações tangíveis ou intangíveis – conforme ilustrado no Quadro 1.

QUADRO 1 – COMPREENDENDO A NATUREZA DO ATO DE SERVIÇO

| Receptor direto do serviço | | |
|-----------------------------------|--|--|
| Natureza do Ato do serviço | Pessoas | Bens |
| Ações tangíveis | <p>(processamento com pessoas) <u>Serviço dirigido às pessoas (corpo):</u> Serviços de saúde; transporte de passageiros; hospedagem; salão de beleza; fisioterapia; academias de ginástica; restaurantes; cabeleireiros.</p> | <p>(processamento com bens) <u>Serviços dirigidos aos bens e outras propriedades das pessoas:</u> Transporte de mercadorias; manutenção e conserto de equipamentos; industriais; serviços de portaria; lavanderia; jardinagem e paisagismo; abastecimento de combustíveis.</p> |
| Ações intangíveis | <p>(Processamento com estímulo mental) <u>Serviço dirigido à mente das pessoas:</u> Educação; radiodifusão; serviços de informação; teatros; museus; religião; telefone.</p> | <p>(Processamento com informações) <u>Serviços dirigidos a ativos intangíveis:</u> Serviços bancários; serviços jurídicos; contabilidade; administração de ações/títulos; seguros; programação; pesquisa; consultoria de <i>software</i>.</p> |

Fonte: LOVELOCK e WRIGHT, 2001.

De acordo com LOVELOCK e WRIGHT (2001, p. 36), o entendimento dos quatro diferentes tipos de processos e sua relação com o comportamento exigido do cliente é fundamental, pois exigem estratégias de marketing, operações e recursos humanos distintos - o processamento com pessoas exige, por exemplo, que o prestador de serviços esteja preparado para cooperar ativamente com a operação de serviços; o processamento de bens exige pontualidade; com estímulo mental, a constante comunicação, padrão ético e supervisão, além da possibilidade de estoque para consumo posterior à produção (informação); o processamento com informações é altamente dependente de captação e processamento eficaz de informações.

Torna-se fundamental a compreensão de que o cliente é uma parte ativa na prestação de serviço, pois é a partir de sua necessidade que todo o processo é desencadeado; assim, suas impressões sobre a qualidade desse serviço estão assentadas na experiência vivenciada em cada fase do processo.

2.4.1 Qualidade dos Serviços de Informação

Conceituar qualidade em serviços torna-se complexo porque não se pode mensurá-lo por aspectos objetivos, devido à sua natureza intangível - o que não ocorre com produtos, que são dotados de indicadores mensuráveis, tais como durabilidade, número de defeitos, dentre outros.

MOLINA (1999, p. 24), baseada na norma ISO 8402, define qualidade como um “conjunto de ações empregadas por uma organização para cumprir sua missão e satisfazer as necessidades que estão expressas e implícitas dos usuários”.

Estudos realizados por PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY (1988, p. 16), autores responsáveis pela elaboração do SERVQUAL⁵, revelam que a noção de qualidade do serviço percebida pelos clientes surge da comparação, do julgamento global, do que eles sentem que a empresa deveria oferecer com a percepção do desempenho da totalidade do serviço consumado, como também afirmam GIANESI e CORRÊA (1996, p. 79), FITZSIMMONS e FITZSIMMONS (2000, p. 52) e LOVELOCK e WRIGHT (2001, p. 107). Ou seja, a qualidade do serviço é o grau em que o serviço atende ou supera aquilo que o cliente esperava receber, motivo pelo qual torna-se muito difícil para o fornecedor de serviços estabelecer um padrão de qualidade para o serviço que ele oferece, uma vez que se destina a diferentes pessoas com diferentes expectativas em relação ao mesmo serviço. Para os elaboradores do SERVQUAL, a qualidade percebida está relacionada, mas não equivale à satisfação.

A satisfação, segundo PARASURAMAN e ZEITHAML e BERRY (1988, p. 16), LOVELOCK e WRIGHT (2001, p. 106), está relacionada a uma transação específica. Para confirmar, os primeiros autores citam seus estudos no qual os pesquisados se referem a exemplos em que ficaram satisfeitos com um serviço

⁵ Instrumento para avaliar a percepção dos clientes a respeito da qualidade do serviço.

específico, mas não sentiram que o serviço da empresa fosse de alta qualidade.

A avaliação da qualidade de serviços, segundo PARASURAMAN e ZEITHAML e BERRY (1988, p. 17), ocorre de acordo com dez (10) critérios, denominados por eles de dimensões, que, combinadas, compuseram cada uma das cinco dimensões do SERVQUAL:

- a) **tangíveis**, diz respeito à aparência das instalações físicas e das pessoas;
- b) **confiabilidade/credibilidade**, refere-se à habilidade para executar o serviço conforme o prometido, com confiança e de forma acurada;
- c) **responsividade/presteza/receptividade** é disposição para ajudar os clientes e providenciar o serviço com rapidez de resposta e prontamente;
- d) **segurança/confiança**, refere-se ao conhecimento e cortesia dos funcionários e sua habilidade de transmitir confiança, segurança e responsabilidade;
- e) **empatia**, diz respeito à atenção individual dada aos clientes.

Conforme os autores, segurança e empatia contêm itens que representam sete dimensões originais: comunicação, credibilidade, segurança, competência, cortesia, entendimento/conhecimento dos clientes e acesso.

Em serviços de informação, cujas atividades são, por definição, altamente informativas, é necessária também a preocupação com o acesso da informação por parte de seus usuários, e o mais importante, o atendimento de suas necessidades de informação.

O produto de um serviço de informação é a própria informação. ROCHA e GOMES (1993, p. 142) e DAVENPORT (1998, p. 151), propõem algumas características que atribuem qualidade à informação das organizações, consideradas por MOLINA (1999, p. 25), como vetores da qualidade:

- a) exatidão – ausência de erros na transcrição, na coleta e na agregação de dados, provindas de fontes confiáveis;
- b) oportunidade – “a informação só é útil se estiver atualizada”;
- c) acessibilidade – a obtenção da informação deverá ser fácil e rápida;

- d) aplicabilidade/pertinência – quando a informação pode ser diretamente utilizada na solução de problemas ou apoio a decisões, sem a necessidade de novas análises.

JUDKINS *et al*, citados por BELUZZO e MACEDO (1993, p. 12), apresentam outros padrões para o serviço de informação de referência:

- a) conveniência – o necessário, o valor apropriado, nível, formato e aceitação;
- b) documentação – fontes consultadas, estratégias de busca, limitações e identificação de todos os materiais oferecidos aos usuários;
- c) confidência – pedidos tratados confidencialmente.

Alguns critérios apresentados têm importância, maior ou menor, na percepção da qualidade do serviço pelo cliente. A compreensão da prestação do serviço de informação como um conjunto de atividades, de seqüência apropriadas, na qual está envolvida uma série de fatores que garantem qualidade a esse serviço, permite à organização identificar aquelas consideradas críticas a fim de atender, ou mesmo, superar as expectativas de seus clientes.

2.4.2 Visão da Gestão do Processo de Serviço *versus* Qualidade

Segundo PALADINI (1995, p.13), não há como dissociar qualidade de cliente, bem como cliente da qualidade do processo produtivo - a qualidade é gerada a partir do processo produtivo. Para BEST (1995, p. 7), observar as transações de negócios dentro de uma estrutura de processo, facilita decidir onde uma automação é apropriada e permite identificar os papéis desempenhados pelas pessoas, recursos financeiros, máquinas e informação.

A informação desempenha o papel principal nessas transações, sendo ela a entrada e o produto do serviço. DAVENPORT e PRUSAK (1999) afirmam que a capacidade de uma empresa produzir depende daquilo que ela sabe e do conhecimento subjacente das rotinas e equipamentos de produção.

De acordo com DAVENPORT (1998, p. 173), é necessário identificar todos os passos de um processo informacional: as fontes envolvidas, as pessoas que afetam cada etapa do processo e todos os problemas que surgem, concentrando o enfoque nas necessidades e na satisfação dos clientes.

MCGEE e PRUSAK (1994, p. 108), CHOO (1998, p.24), DAVENPORT (1998, p. 175), referem-se à administração da informação como um processo de seis atividades intimamente relacionadas, sendo a primeira, a identificação das necessidades de informação, que, para MCGEE e PRUSAK (1994, p. 115), é a fase mais importante do processo. O valor da informação depende do contexto no qual está inserida. Para CHOO (1998, p. 26), é necessário perguntar o que se quer saber, por que se precisa saber, o que se sabe a respeito, o que se previu encontrar, como a informação poderá ajudar, como se precisa saber a respeito e em qual formato se deseja a informação.

BARRETO (1999), afirma que, enquanto em um mercado tradicional, a oferta e a demanda são ajustadas de acordo com as necessidades do mercado, no mercado de informação, é a **oferta** que determina a demanda por informação; tal característica leva as unidades gestoras de informação a um aumento contínuo e cumulativo da informação armazenada, permitindo-a a aumentar a geração de oferta, mesmo que a demanda permaneça constante. Para o autor, o gerente da informação deve assumir uma posição estratégica, voltada para a produtividade e qualidade de distribuição de seu produto.

Embora os dois parágrafos anteriores aparentem ser contraditórios, os serviços de informação surgem a partir de uma necessidade; porém, essas necessidades mudam constantemente, cabendo, portanto, aos fornecedores de informação monitorar o ambiente pertencente ao seu contexto e ao de seu usuário, a fim de prever novas necessidades (demandas). De acordo com BARRETO (1999, p.?), “o gerente não pode assumir a atitude econômica racional de só aumentar a oferta (acréscimos de estoques), caso ocorra acréscimo de demanda, pois, em longo prazo, isto levaria à extinção daquelas unidades”.

A segunda fase refere-se à aquisição da informação. De acordo com CHOO (1998, p. 29), a organização acumula grande quantidade de informações a respeito de seus recursos e operações internas - muitas dessas informações são acumuladas apenas segundo convenções ou para satisfazer a uma exigência estipulada. Porém, o autor afirma que, relatórios práticos, políticas organizacionais, procedimentos padrão de operações, regulamentos do governo, dentre outros, ajudam a estabelecer regras a respeito de qual informação coletar, de quais entidades ou atividades, bem como onde ou como coletar a informação. Ainda com

relação a essa fase, cita-se DAVENPORT (1998, p. 181), ao salientar que a obtenção de informações é uma atividade ininterrupta e envolve os seguintes passos: exploração do ambiente informacional, classificação da informação em uma estrutura pertinente, formatação e estrutura das informações. Para esse autor, uma exploração eficaz depende de uma combinação automação/humana, sendo que os analistas humanos são a “chave da exploração-coleta”, pois, dentre outras habilidades, acrescentam contexto aos dados, interpretam e comparam.

A terceira e quarta fase consistem na organização e armazenamento. MCGEE e PRUSAK (1994, p. 118), afirmam que essa etapa pressupõe a determinação de como os usuários poderão ter acesso às informações necessárias e do melhor lugar para armazená-las; CHOO (1998, p. 33), afirma que a informação adquirida ou gerada deve ser organizada e armazenada sistematicamente para facilitar seu compartilhamento e recuperação. Portanto, deverá sempre ser considerada a possibilidade de acesso à informação certa e no momento oportuno.

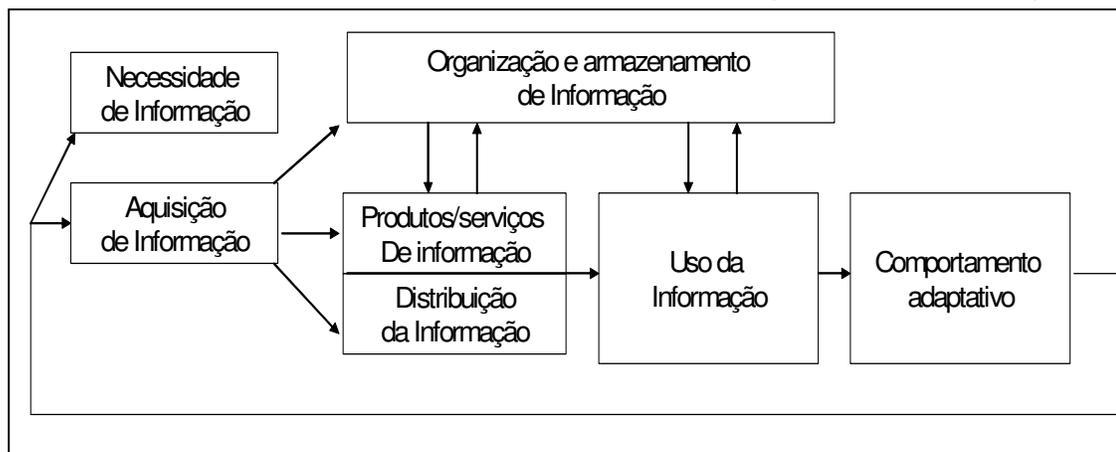
A etapa seguinte diz respeito ao desenvolvimento de produtos e serviços de informação. TAYLOR, citado por CHOO (1998, p. 39), indica algumas atividades que agregam valor à informação processada, gerando produtos e serviços de informação que auxiliam os usuários a tomar as melhores decisões, a ter uma melhor visão da situação e a tomar ações mais efetivas. Cita como exemplos:

- a) a apresentação de produtos e serviços em formato que apresente e organize os dados que facilite a consulta e a seleção, além de uma interface que auxilie os usuários a obter respostas e aumentar seu entendimento e experiência com o sistema;
- b) utilização de sistemas de indexação ou administração de base de dados, que classifique as saídas, contendo linguagens adequadas e que selecione as informações de interesse do usuário para fazer parte de tal sistema;
- c) fornecer um serviço de desempenho coerente com o desejado pelo usuário (confiança), que atendam as necessidades específicas de uma determinada pessoa, em uma situação particular com um problema específico, sem erros na transferência da informação (precisão/exatidão), com cobertura/abrangência completa de determinado tópico ou assunto, dados e vocabulário de acesso

atualizado e que proporcione economia de tempo e dinheiro – diz respeito à velocidade de resposta do serviço requerido e ao dinheiro poupado.

As etapas finais relacionam-se à distribuição e ao uso da informação, processo pelo qual a informação é distribuída e compartilhada para os membros da organização. Para tanto, segundo DAVENPORT (1998, p. 189), está ligada à forma de como ela está formatada; CHOO (1998, p. 42), sugere que se conheçam bem os hábitos e preferências dos usuários para que ele realmente se interesse em acessar e obter a informação; BEUREN (2000, p. 69), cita que a identificação e antecipação de outras informações não previstas são de grande valor, sendo necessário estabelecer um dispositivo de interface de ligação entre usuários e os responsáveis pela disseminação da informação. Na Figura 1 constam as atividades/fases para o gerenciamento da informação e, no Quadro 2, o resumo dessas atividades.

FIGURA 1 – MODELO PROCESSUAL DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO



Fonte: CHOO apud CHOO (2003, p. 404).

QUADRO 2 – ATIVIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO

| ATIVIDADES | ASPECTOS PRINCIPAIS |
|--|--|
| IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES E REQUISITOS DE INFORMAÇÃO | <ul style="list-style-type: none"> • O que se quer saber; • por que se precisa saber; • o que se sabe a respeito; • o que se previu encontrar; • como a informação poderá ajudar; • como se precisa saber a respeito; • qual formato se deseja a informação; |
| AQUISIÇÃO DA INFORMAÇÃO | <ul style="list-style-type: none"> • Exploração do ambiente informacional, • classificação da informação em uma estrutura pertinente; • formatação e estruturação das informações. <p>Valorização dos analistas humanos que acrescentam contexto aos dados, interpretam, comparam , etc.</p> |
| ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO | <ul style="list-style-type: none"> • Determinar como os usuários poderão ter acesso às informações necessárias e o melhor lugar para armazená-las; • organizar e armazenar sistematicamente para facilitar seu compartilhamento e recuperação. • considerar sempre a possibilidade de acesso à informação certa, no momento oportuno. |
| DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO | <p>Produtos com as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • facilidade de navegação; • formatação com a apresentação e organização dos dados que facilite a consulta e a seleção; • interface que auxilie os usuários a obter respostas e aumentar seu entendimento e experiência com o sistema; organização dos assuntos e facilidade de acesso físico às informações; • exclusão das informações não desejadas, incluindo-se informações de valores concebíveis e informações específicas de itens ou fatos apropriados, dentro do contexto.; • precisão/exatidão; • cobertura /abrangência completa de determinado tópico ou assunto, dados e vocabulário de acesso atualizado; • serviço de desempenho coerente com o desejado pelo usuário (confiança) ; • atendimento das necessidades específicas; • proporcione economia de tempo e dinheiro – diz respeito à velocidade de resposta do serviço requerido e ao dinheiro poupado. |
| DISTRIBUIÇÃO E USO DA INFORMAÇÃO | <p>Conhecer bem os hábitos e preferências dos usuários para que ele realmente se interesse em acessar e obter a informação.</p> |

FONTE: O autor.

DAVENPORT (1998, p.195) afirma que é necessário monitorar a frequência com que a informação é acessada, o motivo pelo qual é acessada ou não, quem

acessa, dentre outros. Isso fornecerá informações para decidir aquilo que poderá ser eliminado ou modificado, bem como descobrir as razões pela qual determinado material é bastante utilizado.

BEST (1995, p. 9), faz a distinção entre a informação intrínseca e a informação extrínseca:

- a) intrínseca – ela é o sujeito e objeto do processo, ou seja, é a base da decisão, sendo processada e determina a saída – tal informação é usada não apenas para ao controle do processo mas o próprio processo compreende essa informação como entrada, processo e saída. Como exemplo, cita os investimentos e atividades de administração de fundos – a oportunidade e a exatidão/precisão da informação, bem como a confiança nessa informação é um fator crítico para a eficiência da decisão;
- b) extrínseca – não é o sujeito, não é a informação principal que será processada, mas auxiliará no processo, fornecendo dados de como o mesmo poderá ser melhorado. Cita como exemplo o sistema de estoque - embora a informação seja importante para o processo, a saída desse processo poderá ser fornecida sem que essa informação seja processada; servirá apenas como apoio a uma decisão.

O serviço de informação lida exclusivamente com informações, com fontes de informações, visando suprir determinada necessidade de informação; logo, é necessário gerenciar tais fontes a fim de tornar suas informações comunicáveis, uma vez que elas compreendem os recursos informativos da entidade, que, segundo o *Manual de Gestão de Unidades de Informação* (1997, p. 121), constituem a matéria-prima a ser trabalhada pela entidade a fim de gerar seus produtos e serviços

2.4.3 Administração de Recursos Informativos

É possível caracterizar a entidade em estudo como uma Unidade de Informação, uma vez que o seu objetivo é disseminar informações precisas a fim de atender a uma necessidade específica das pessoas, para que mantenham e concluam as necessárias mudanças, de acordo com o conceito de negócios das Unidades de Informação fornecido pelo MANUAL... (1997, p.9); além disso, seu

trabalho é de caráter intelectual, de investigação e pesquisa, possui estrutura pequena baseada no trabalho de equipes polivalente e multidisciplinar.

Para gerenciar determinada organização é preciso estar bem claro qual é a missão, definida pelo *Manual...* (1997, p.24), como a razão de ser da entidade, servindo como elemento básico para orientar os dirigentes de uma organização a definir sua evolução futura, facilitando a tomada de decisões, aproveitando as oportunidades existentes, utilizando os pontos fortes e visualizando os pontos fracos para realizar a sua missão. Ainda segundo o *Manual*, a missão deve delimitar suas atividades dentro do espaço que deseja ocupar em relação às oportunidades de negócios; para tanto, deve conter afirmações claras sobre a organização, seus produtos e serviços, características marcantes ou diferenciadas da organização e importância para os clientes e para a sociedade em geral.

O cliente, consumidor ou usuário é o ator principal para a definição dessa missão. CHOO (1998, p. 138) afirma que é necessário identificar quem são os usuários da informação, entender como a usarão e relacionar as necessidades de informação com os recursos de informação já existentes na organização. O autor classifica as fontes de informação em fontes humanas, textuais e eletrônicas, salientando que tais fontes não se encontram isoladamente – alimentam umas as outras; suas informações são incluídas e processadas antes de serem retransmitidas – às vezes com valor agregado, outras, sem significado algum.

O *Manual...* (1997, p.135) afirma que não importa o suporte físico no qual a informação se encontra, mas sim, o conhecimento que é transmitido. Convém distinguir:

- a) as fontes internas - produzidas pela e para a organização;
- b) as fontes externas – provêm do ambiente externo;
- c) as fontes vivas - em função de suas relações privilegiadas com a organização; os fornecedores dos documentos, dos repertórios e listas de documentos e gerenciá-las.

Ainda segundo o *Manual...* (1997), para as fontes internas deve-se:

- a) marcá-las e examiná-las com cada um dos departamentos que as produzem, determinar a duração da vida útil das informações contidas para as necessidades da organização, bem como o seu grau de sigilo. Em função dessa análise, fixar, para cada categoria, a

duração de vida, o lugar de conservação, as modalidades de consulta e o grau de sigilo;

- b) o destino dos documentos “inativos”: descarte (destruição) ou arquivamento (documentos administrativos cuja conservação é fixada por lei ou por necessidade histórica).

Para as fontes vivas de informação, o *Manual...*(1997) distingue três grupos, por ordem de importância. O primeiro deles trata-se do grupo para os quais a organização trabalha, compreendendo clientes, fornecedores e grupos profissionais. Para os dois primeiros, é necessário manter atualizado um cadastro paralelamente ao arquivo de correspondência corrente e de notas de visita recentes; para o último, manter organizado o organograma e as atas das mais recentes reuniões dos grupos profissionais com as quais a empresa mantém relações regulares.

Grupos com os quais a organização mantém relações em virtude de sua natureza e de suas atividades são outras fontes de informação que vêm a seguir; são órgãos que se encontram no campo de ação da mesma, para os quais deve-se manter um cadastro acompanhado de um dossiê dos documentos mais recentes; para outros grupos, manter anuários especializados por tipo de instituições para facilitar a sua identificação.

Os consultores e especialistas individuais, utilizados regularmente, compõem o terceiro grupo, para os quais a organização deve adotar o mesmo procedimento descrito para os dois primeiros componentes do primeiro grupo.

Com relação à identificação e seleção das fontes textuais e eletrônicas úteis, deve-se considerar:

- a) as necessidades de informação dos usuários, selecionando as fontes internas e externas que atendam a essas necessidades, especificando sua origem, idioma e possibilidade de exploração;
- b) conservação e exploração dos documentos internos em função da prioridade da organização;
- c) os documentos externos devem ser coletados e tratados em função da prioridade, orçamento e frequência de utilização da organização.

Tão importante quanto o gerenciamento dos recursos de informação da organização é a constante avaliação de todo o processo de informação. Tal

avaliação permite levantar dados a respeito de problemas existentes que possam afetar o atendimento do propósito desse serviço de informação.

2.4.4 Avaliação dos Serviços de Informação

Segundo PAULA e CAMEJO (1999, p. 16), a satisfação das necessidades de informação do usuário/cliente exige um aperfeiçoamento crescente da qualidade dos serviços de informação, cujo elemento imprescindível é a avaliação; elemento esse que, segundo MOLINA (1999, p. 25), envolve a interação de quatro atores principais – usuário, funcionário, produto e sistema - ou seja, os recursos da organização, de acordo com PAULA e CAMEJO (1999, p. 17), caracterizando a avaliação da qualidade como um sistema.

Para LANCASTER (1996, p. 1) e PAULA e CAMEJO (1999, p. 16), a avaliação de serviços visa comparar analiticamente os dados reais do funcionamento técnico dos processos com os parâmetros ou requisitos que lhes são padrão. Segundo essas autoras, os principais componentes do sistema de avaliação de qualidade, cujo foco principal é a satisfação das necessidades de informação do cliente/usuário, são o controle e avaliação, que visam:

- a) revelar problemas existentes e o seu grau de influência no alcance de objetivos propostos;
- b) levantar questionamento das causas das diferenças encontradas e as ações necessárias para transformar as diferenças de acordo com as novas condições estabelecidas;
- c) o aperfeiçoamento, que implica o melhoramento contínuo, mediante técnicas que permitam a solução dos problemas e o planejamento das metas e objetivos a cumprir.

O estudo de caso realizado a seguir tem o objetivo de identificar os processos informacionais na prestação do serviço de informação da ABD e avaliá-los, dentro da lógica levantada pelo referencial teórico - empírico, contemplando os itens existentes ou não na realidade observada, dentro de uma metodologia identificada como a adequada para os propósitos do presente estudo.

3 METODOLOGIA

3.1 ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA

Essa pesquisa foi elaborada visando responder a seguinte pergunta: Qual é o impacto dos processos informacionais no cumprimento dos objetivos da Associação Brasileira dos Dekasseguis?

3.1.1 Perguntas de Pesquisa

- a) qual é a missão declarada da organização em estudo?
- b) quais são as demandas e ofertas de informação para a organização?
- c) quais são os serviços de informação disponibilizados pela ABD?
- d) qual é o nível de contribuição dos processos de informação para a concretização da missão da ABD?

3.2 APRESENTAÇÃO DAS VARIÁVEIS

Nesse item serão apresentadas as definições: constitutiva (D.C) e operacional (D.O.)

a) missão declarada;

D. C. – de acordo com o *Manual...* (1997, p.24), a missão explicita a razão de ser da organização, qual o seu propósito e a sua importância para o usuário.

D. O. – a variável foi operacionalizada a partir de levantamento de dados secundários ao estatuto da organização, bem como entrevista semi-estruturada com a vice-presidente da entidade e, principalmente, com a responsável pelo atendimento.

b) serviços de informação;

D. C. – para PALADINI (1995, p. 57) - “...refere-se a bens intangíveis, representados por ações desenvolvidas por terceiros em atendimento a solicitações específicas de atividades a executar”.

D. O. – a variável foi operacionalizada a partir de levantamento de dados secundários aos registros estatísticos da demanda dos serviços prestados e mediante entrevista semi-estruturada com a responsável pelo atendimento ao público da entidade.

c) processos de informação;

D. C. – conforme PALADINI (1995, p. 66), é conjunto de atividades, que seguem uma lógica determinada, necessárias ao cumprimento das necessidades de informação do usuário.

D. O. – a variável foi operacionalizada a partir de observação não participante, bem como mediante entrevistas com a responsável pelo atendimento ao público.

d) demanda da informação;

D.C. – para BARRETO (1999), “... em um determinado contexto ...necessidades de informação da realidade onde o consumo se realiza”.

D.O. – a variável foi operacionalizada a partir de entrevista semi-estruturada com a responsável pelo atendimento ao público, pesquisa, mediante questionário fechado com os usuários da entidade, bem como mediante consulta às estatísticas já realizadas pela organização.

e) oferta da informação.

D.C – de acordo com BARRETO (1999) “... estoques de informação institucionalizados disponíveis”.

D.O. – a variável foi operacionalizada a partir de pesquisa ao estatuto da organização, bem como mediante entrevista semi-estruturada com a responsável pelo atendimento ao público.

3.2.1 Definição de Termos Relevantes

a) processos informacionais

Mecanismos utilizados por uma determinada organização para lidar com as informações, visando atingir um objetivo determinante.

3.3 DELIMITAÇÃO E *DESIGN* DA PESQUISA

Como elementos para a definição do método e do material usado para pesquisa, bem como na caracterização da mesma, são usados conceitos aplicados à pesquisa qualitativa.

A pesquisa desenvolvida teve um enfoque empírico exploratório, caracterizando-se como um estudo de caso, definida por YIN (2001, p. 27), como uma investigação empírica sobre acontecimentos contemporâneos dentro de um contexto da vida real, porém impossível de manipular os comportamentos relevantes. Segundo o autor

“os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo ‘como’ e ‘por que’, quando o pesquisador tem pouco controle sobre eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real”. (YIN, 2001, p. 19)

Para o autor, o estudo de caso tem a capacidade de lidar com uma variedade de evidências: documentos, artefatos, entrevistas e observações. O autor defende a utilização de tal estudo para lidar com condições contextuais – “acreditando que elas poderiam ser pertinentes ao seu fenômeno de estudo”.

O principal escopo desse trabalho refere-se aos processos informacionais, concernentes ao processo de atendimento ao público, no cumprimento dos objetivos da Associação Brasileira de Dekasseguis.

3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA

As entrevistas semi-estruturadas foram realizadas com a única responsável pelo atendimento ao público, e com a vice-presidente da entidade. Essa última esteve presente apenas no primeiro encontro.

Foram realizadas duas pesquisas, de natureza qualitativa: a primeira, qualitativa, com suporte quantitativo, visando avaliar a satisfação dos usuários com

relação ao atendimento da ABD, e a segunda, a satisfação das necessidades de informação desses usuários.

Para a primeira, a população pesquisada abrangeu a população usuária dos serviços da ABD - residentes ou cujo telefone pertencem à cidade de Curitiba, ou possuem endereço eletrônico – no ano de 2003.

Utilizar todos os membros da população que interessam ao estudo não é comum, tão pouco viável. Assim utilizou-se uma parte da população – amostra - no que diz respeito a usuários, cujo cálculo foi efetuado eletronicamente por meio do *site* BARCA (2004). Para a população de 600 usuários, a amostra é de 227 pessoas, com nível de confiança de 95% e margem erro de 5%.

Aplicou-se o questionário em pelo menos 10% (dez por cento) da amostra estipulada, ou seja, 22 usuários. Para tanto, foram coletados dados de pelo menos 150 pessoas; no entanto, a pesquisa de avaliação da satisfação do usuário da ABD foi respondida por 20 dekasseguis, sendo esse número considerado adequado para a amostra da pesquisa.

Para a pesquisa de avaliação das necessidades de informação, considerou-se o período de agosto a outubro do ano de 2004, uma população de 80 dekasseguis: 63 questionários foram enviados eletronicamente e 17 contatos telefônicos realizados; porém, a amostra considerada corresponde a 15 dekasseguis, compreendendo aqueles que responderam ao questionário – 3 eletronicamente e 12 via contato telefônico.

3.5 DADOS: FONTE, COLETA E TRATAMENTO

Os dados primários foram coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas, questionários fechados e observação não participante; os dados secundários, por meio do *site* da entidade e informações armazenadas na empresa.

Com relação ao tratamento dos dados, a observação não participante forneceu subsídios para comprovar dados fornecidos pela pessoa responsável pelo atendimento; os dados relacionados ao questionário foram compilados e analisados com a finalidade de avaliar a satisfação com relação ao atendimento da entidade sobre aspectos relevantes do processo.

Assim, essa fase constou dos seguintes itens:

- a) elaboração do instrumento de pesquisa;
- b) realização das entrevistas com funcionário;
- c) compilação e análise dos dados da pesquisa;
- d) elaboração do relatório do diagnóstico organizacional;
- e) comparação da gestão da entidade em estudo com o referencial teórico.

O questionário relativo à primeira pesquisa: avaliação da satisfação do usuário com relação aos serviços prestados pela ABD, contém 13 perguntas fechadas com o intuito de se avaliar a divulgação da ABD para a comunidade de usuários e usuários potenciais, o grau de satisfação do usuário com relação à facilidade de contato com a organização, a qualidade de atendimento pessoal, agilidade/ rapidez da entidade em fornecer as informações, à clareza e confiança das informações, ao atendimento de suas expectativas, o grau de satisfação com relação ao atendimento profissional, caso necessário, e ao papel desempenhado pela entidade.

Porém, para esse trabalho, foram considerados apenas os itens: divulgação da ABD, (como conheceu a ABD, imagem da ABD), qualidade de atendimento pessoal, agilidade/rapidez em fornecer as informações, clareza e confiança das informações, grau de satisfação com relação ao atendimento profissional e o papel desempenhado pela ABD.

Os questionários respondidos foram compilados no programa EXCEL.

Para a pesquisa da avaliação da satisfação das necessidades de informação dos usuários da ABD, o questionário contém uma pergunta semi-aberta, uma fechada e duas abertas, com a finalidade de se verificar quais informações são solicitadas (área de abrangência proposta pela ABD) bem como a descrição dessa informação; se as informações fornecidas foram completas ou houve a necessidade de nova pesquisa por parte do usuário, e sugestões de informações que poderiam ser adicionadas na prestação de serviços da ABD.

Os questionários relativos à segunda pesquisa foram analisados e, então, elaborada uma lista dos assuntos mais solicitados, se as informações foram suficientes ou não, bem como a coleta de sugestões de 8 pessoas. No entanto, a autora procurou preservar a identidade do entrevistado, política essa adotada

também ao fazer contato com os entrevistados, deixando claro que apenas lhe foram fornecidos seus nomes, endereços eletrônicos e telefones.

3.6 LIMITAÇÕES DA PESQUISA.

A coleta dos dados dos usuários – endereço eletrônicos e telefones – foi realizada com o acompanhamento da responsável pelo atendimento. Embora se pretendesse coletá-los aleatoriamente, a autora atende a uma solicitação da responsável pelo atendimento ao realizar essa fase em conjunto com a mesma, separando-se a ficha de cadastro das pessoas que trataram de assuntos considerados sigilosos, que poderiam constranger o entrevistado, para que não fizessem parte da amostra. Vale salientar que se tratou de um processo bastante lento e trabalhoso, uma vez que muitos cadastros não continham qualquer endereço para contato; muitos que procuraram a ABD não se referiam a assuntos relacionados à organização; outros receberam informações por intermédio da empresa que divide a mesma sala que a ABD, a Dekasseguis S/A - DESA - Empresa de Participação, Sociedade Anônima (S/A), formada no Brasil por dekasseguis, ex-dekasseguis, empresários e profissionais liberais. De acordo com informações obtidas pela responsável pelo atendimento da ABD, ao procurarem a DESA para informações a respeito de qualquer assunto ligado à cultura japonesa, esse cliente era repassado para a ABD. Como a funcionária deve elaborar um relatório de todos os atendimentos efetuados, o cadastro do cliente deve ser efetuado, engrossando a estatística de usuários.

Considerando-se as duas pesquisas, dos 193 questionários enviados eletronicamente, apenas 8 responderam; o contato telefônico foi dificultado, seja pelo número telefônico incorreto, ou mudança de número sem autorização para fornecer novo número. Além disso, o contato telefônico requereu tempo maior para realizá-lo - em média, 10 minutos por entrevistado, visto que eles próprios se estendiam no assunto, no intuito de dar sugestões.

4 ESTUDO DE CASO: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS DEKASSEGUIS

4.1 HISTÓRICO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEKASSEGUIS – ABD

A ABD, sociedade civil sem fins lucrativos, surgiu inicialmente de uma conversa informal de pessoas que manifestaram o desejo de organizar um evento para discutir sobre o fenômeno de kassegui⁶, que completaria 10 anos no ano de 1997. Pesquisas sobre o assunto indicaram que esses trabalhadores enfrentavam problemas jurídicos, de saúde, empresariais, financeiros de recolocação no mercado, e eram até mesmo prejudicados pelas empreiteiras que os levavam para trabalhar no Japão, devido ao não domínio da língua japonesa.

Pessoas interessadas em discutir sobre todos esses problemas, e possíveis soluções, reuniram-se em número cada vez maior tendo como objetivo orientar os dekasseguis, ex- dekasseguis e seus familiares, bem como prestar assistência nos diversos assuntos: saúde, empresarial, fisco, contábil, jurídico, educação, comunicação, social e cultural.

Foi fundada então, oficialmente, no dia 18 de agosto de 1997, no Palácio de Hyogo, Curitiba, a primeira entidade do Brasil de apoio multisetorial aos dekasseguis - a Associação de Apoio aos Dekasseguis (AAD), que tinha como público-alvo os brasileiros que regressam ao Brasil. Atualmente ampliou sua atuação também para aqueles que almejam ir ao Japão.

Em três anos tornou-se referência nacional e internacional e, em 30 de outubro do ano 2000, a AAD transformou-se em ABD - Associação Brasileira de Dekasseguis - o que possibilitou a ampliação no atendimento por meio de novas parcerias, dentre elas, Prefeitura Municipal de Curitiba e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE; parcerias essas que têm o objetivo de mostrar aos ex-dekasseguis oportunidades de investimento nas áreas da indústria, comércio e serviços em toda a região metropolitana.

A formalização da parceria com o SEBRAE ocorreu no dia 17 de outubro de 2003, na cidade de Londrina-PR, em cerimônia pública, aprovando-se a execução do Projeto Dekassegui – pesquisa que visou traçar o perfil do dekassegui brasileiro empreendedor e cidadão, para a construção coletiva de um programa voltado para o

⁶ Trabalhador imigrante que alimenta o desejo de voltar à terra natal.

desenvolvimento e orientação da cultura empreendedora, além de visar à preservação e ao crescimento do capital acumulado pelos mesmos, procurando canalizá-lo para o desenvolvimento econômico local e regional no Brasil; outro objetivo é, com base no resultado da pesquisa, propor projetos na área social para serem levados aos governos brasileiro e japonês.

O atendimento gratuito fornecido pela equipe da ABD surge como um suporte à reintegração dos dekasseguis à sociedade brasileira, cujo incentivo social atrai, cada vez mais, novas parcerias e novos projetos promissores.

De acordo com as informações obtidas no *site* mantido pela entidade (<http://www.dekassegui.org.br>), a ABD atua como mediadora entre os ex-dekasseguis que fazem parte da associação e aqueles recém-chegados do Japão, bem como com aqueles que desejam trabalhar naquele país, possibilitando uma rede de relacionamentos para a troca de informações. Nestes sete anos de atuação, de acordo com a vice-presidente da entidade - em conversa informal, já foram atendidas cerca de seis mil pessoas.

A associação, qualificada como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, mantida com o auxílio financeiro do presidente da entidade, localiza-se na rua Vinte e Quatro de Maio, número 765, sala 16, no bairro Rebouças; seus sócios são ex-dekasseguis e profissionais de todas as áreas que atuam voluntariamente em atendimentos pessoais, via internet ou telefone.

4.1.2 Objetivos

O objetivo principal da instituição é orientar e prestar assistência ao seu público alvo nas áreas de saúde, empresarial, fisco, contábil, jurídico, educação, comunicação, social, cultural, como declarado em seu ESTATUTO (2002).

Para tanto, compõem seus objetivos específicos, conforme o referido ESTATUTO (2002, p.1):

- I - Estimular a criação e manutenção da biblioteca para preservação da cultura nipo-brasileira e demais etnias;
- III - Desenvolver programas e pesquisas que visem minimizar os problemas enfrentados, trabalhando assim de forma preventiva;

IV – Prestar serviços especializados, firmando convênios, contratos, termos de parceria, termos de cooperação com órgãos ou entidades públicas ou privadas, nacionais e estrangeiras.

V - Orientar os brasileiros que pretendam sair do país para trabalhar no exterior sobre as diferenças culturais e hábitos dos países a que se dirijam.

4.1.3 Missão Declarada da ABD

Como afirma o *Manual...* (1997, p. 24), a missão explicita a razão de ser da organização, devendo conter as informações sucintas e claras sobre a mesma, seus serviços e produtos, suas características marcantes ou diferenciadas, bem como a sua importância para o usuário.

De acordo com o ESTATUTO (2002, p. 1), embora não esteja explícita a denominação missão, mas sim, finalidade, como pode ser observado:

Art. 3º. São finalidades da ABD:

§ 1o Promover a integração social, dar orientação e assistência aos dekasseguis, ex-dekasseguis e seus familiares tanto no Japão quanto no Brasil, com ênfase nas áreas de saúde, jurídico-contábil, econômico financeira, educacional, etc.

Tais finalidades encontram-se registradas **apenas** em seu estatuto. Conforme observado, a razão de ser da organização é promover a **integração social** do dekassegui, orientar e prestar assistência aos mesmos em algumas áreas. Percebe-se que a organização apresenta um escopo indefinido para as áreas de atuação, pela presença do “etc”. Tal fator pode ser um dos motivos pelo qual a procura por informações que não dizem respeito ao contexto dekasseguis, como por exemplo, receitas de culinária, aluguel de roupas típicas, pessoas desaparecidas, cultivo de alimentos, são tão numerosas quanto aquelas que se referem ao contexto, como poderá ser observado nos itens oferta e demanda da informação.

Na missão não está claro qual o instrumento a ser utilizado para prestar tal assistência, que, em conversas informais com a responsável pelo atendimento na entidade, torna-se claro que a ABD apenas orienta, fornece informações às pessoas que a procuram.

Com relação ao item da promoção da integração social de dekassegui, torna-se visível o fenômeno das organizações substantivas, na qual os integrantes da entidade e seus usuários manifestam satisfação em se reunirem para trocar idéias, como pôde ser observado no jantar de comemoração do sétimo ano de

existência da associação, do qual a autora recebera convite e fez-se presente⁷. Vale lembrar que cada pessoa fora responsável por suas despesas, embora a entidade tenha subsidiado um custo mínimo; mesmo assim, cerca de 150 pessoas, para as quais foram enviados os boletins informativos a respeito da comemoração, se fizeram presentes.

A ABD se insere no contexto da nova economia, a chamada economia da informação, na qual a informação é o insumo básico na solução de problemas de seu público alvo. Logo, o principal produto de seu serviço é a informação capaz de provocar mudança nos indivíduos e na sociedade.

4.2 IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

O propósito de um serviço de informação é satisfazer a uma necessidade de informação, no momento oportuno.

O produto gerado pela ABD é a informação; informação essa fornecida de acordo com a necessidade de cada cliente. Assim, os serviços de informação identificados na ABD são os seguintes :

- a) atender os dekasseguis, ex-dekasseguis e familiares que vão pessoalmente no local de entidade, via telefone, e-mail, registrando seus dados e o motivo pelo qual recorreu à entidade;
- b) fornecer as informações solicitadas pelos usuários, conforme suas necessidades e encaminhá-los a profissionais habilitados, caso necessário;
- c) orientação empresarial para o novo empreendedor dekassegui;
- d) orientação quanto a procedimentos tributários e jurídicos, educacionais, bem como o encaminhamento a profissionais da área;
- e) pesquisa de assuntos desconhecidos para a obtenção de corretas informações, repassando-as aos interessados;
- f) fornecimento de guia de informação sobre saúde física e mental, bem como assistência à saúde física e mental;

⁷ 28 de agosto de 2004.

- g) fornecimento de modelos de currículos, bem como auxílio no preenchimento dos mesmos;
- h) encaminhamento de currículos e contato com as agências com as quais a ABD mantém convênio.
- i) encaminhamento de boletins informativos.

A entidade mantém uma página na Internet (www.dekassegui.org.br) – fruto de um trabalho de conclusão de curso de uma aluna de São Paulo - cujo conteúdo diz respeito:

- a) à própria ABD – endereço, expediente e eventos por ela promovidos; notícias relacionadas ao contexto de kassegui e links relacionados aos consulados e embaixadas no Brasil e Japão, além de outras entidades relacionadas à comunidade nipo-brasileira;
- b) informações relacionadas à educação - com recomendações quanto ao procedimento com crianças que ficaram no Brasil sem seus pais, aquelas que enfrentam uma nova vida no Japão, junto a seus pais, e as que retornaram e precisam se readaptar à escola brasileira, modelos de requerimentos para equivalência e revalidação de estudos, além de uma relação de perguntas e respostas relacionadas à educação;
- c) alertas a respeito de leis e impostos – questões a serem tratadas antes de se ir ao Japão, durante a estada naquele país, ao retornar ao Brasil, e relacionadas ao direito brasileiro nas diversas áreas;
- d) abordagens psicológicas – recomendações para se evitar complicações de ordem psicológica.

Porém, não existe uma política de atualização e de controle de acesso de usuários ao sistema, bem como para identificar se o usuário obteve a informação que necessitava.

Os serviços de informação existem para suprir uma necessidade de informação por parte do usuário, que somente terá valor se estiver acessível, atualizada, pronta para ser usada – livre de erros, não requer esforços para interpretá-la ou complementá-la. Entretanto, não há, por parte da entidade, empreendimentos no sentido de verificar o atendimento das necessidades de informação, de novos serviços.

Tal procedimento poderia contribuir para a revisão do conteúdo de seu *site*, das informações disponibilizadas em seus boletins informativos, evitar o acúmulo de documentos desnecessários, dentre outros.

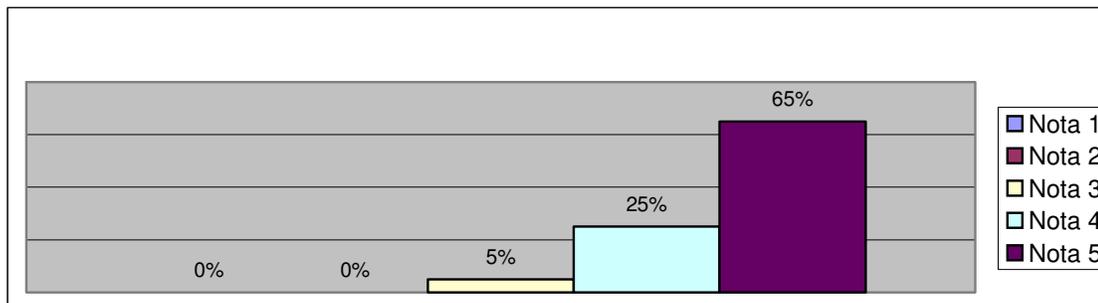
Os boletins informativos contêm informações a respeito de “indicadores profissionais” - informações a respeito de estabelecimentos comerciais e serviços relativos a profissionais associados da ABD, na maioria descendentes de japoneses; contém ainda notícias a respeito de eventos sociais, esportivos, dentre outros. Esse documento tem um grande alcance, visto que foi o principal veículo de informação a respeito do já referido jantar de comemoração do sétimo ano da entidade, no qual compareceram cerca de 150 pessoas, residentes em Curitiba.

Os serviços de informação, segundo LOVELOCK e WRIGHT (2001, p. 36), são serviços dirigidos à mente das pessoas, exigindo a constante comunicação. Tal comunicação possibilita a aproximação da expectativa do usuário com o atendimento de suas necessidades de informação - item que não pôde ser constatado na prestação dos serviços da ABD, cujos serviços de informação surgiram a partir de uma visão daqueles que os criaram, sem no entanto haver uma pesquisa a respeito das reais necessidades dos dekasseguis e o constante acompanhamento do atendimento, bem como da mudança dessas necessidades.

Nesse item é interessante observar que o usuário ABD não vê a prestação do serviço como um conjunto de atividades, cujo resultado final depende do desempenho de cada uma delas. A ele interessa apenas o resultado final, ou seja, se a entidade lhe forneceu as informações, como pôde ser constatado no resultado da pesquisa realizada, que avalia a satisfação do usuário com relação ao serviço prestado. Tal resultado indicou que os usuários estão satisfeitos com os serviços nos quesitos: **qualidade do atendimento** – Gráfico 1; **agilidade/rapidez em fornecer as informações** – Gráfico 2; **clareza da informação** – Gráfico 3; **solução do problema pelo profissional especializado** - Gráfico 4 e o **papel da ABD** – Gráfico 5. No último quesito, de 20 pessoas entrevistadas, para 40% a entidade encontra-se próxima do ideal; 25% acreditam que ela esteja ligeiramente próxima do ideal; para 15%, nem distante nem próxima do ideal; 10% afirmam estar distante do ideal; 5% afirmam estar muito próxima do ideal e 5% não responderam. Os itens: ligeiramente distante do ideal e muito distante do ideal, não foram citados pelos entrevistados. Para todos os itens, apenas uma pessoa não está satisfeita de

maneira alguma com o serviço prestado e não voltaria a procurar a entidade, enquanto 19 pessoas, que corresponde 95%, voltariam a procurá-la, como ilustrado no Gráfico 6.

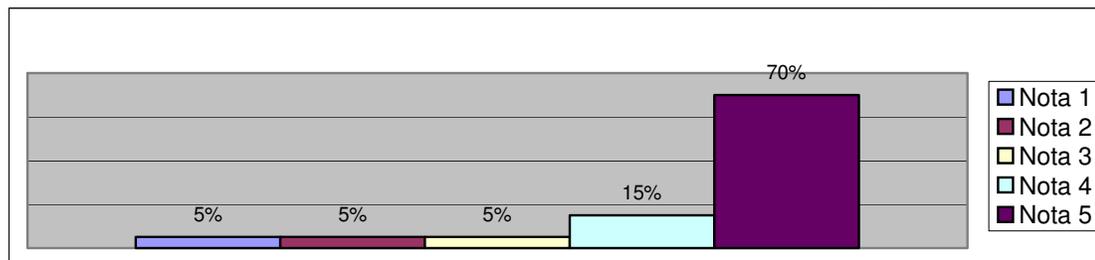
GRÁFICO 1 - QUALIDADE DE ATENDIMENTO



Fonte: Pesquisa de Campo – Mai./Jun. 2004

A pesquisa revela que 65% dos entrevistados mostraram-se satisfeitos com a qualidade de atendimento pessoal; 25% atribuíram nota 4, estando mais próximas à satisfação; 5% demonstram não estar totalmente satisfeitos e 5% não responderam a essa questão.

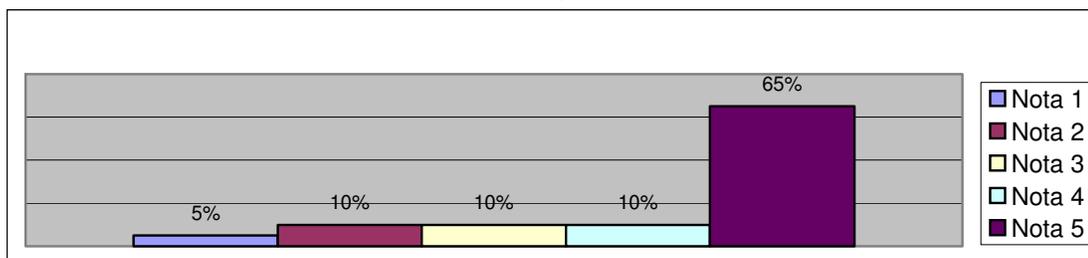
GRÁFICO 2 - AGILIDADE/RAPIDEZ EM FORNECER INFORMAÇÕES



Fonte: Pesquisa de Campo – Mai./Jun. 2004

Conforme apresentado no Gráfico 2, 70% demonstraram satisfação no quesito agilidade/rapidez da ABD em fornecer as informações solicitadas; 15% atribuíram nota 4 e os 15% restantes foram distribuídos, igualmente para as notas 3, 2 e 1. Nota-se, pela primeira vez, presença da insatisfação do cliente, embora em apenas 1 deles.

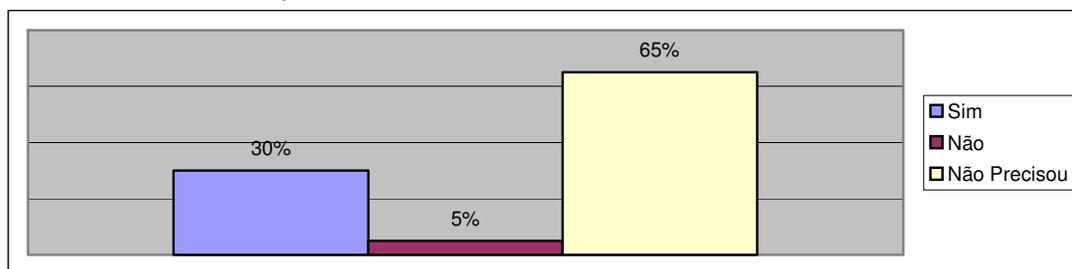
GRÁFICO 3 - CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



Fonte: Pesquisa De Campo – Mai./Jun. 2004

Como representado no gráfico 3, a maioria (65%) mostrou-se satisfeita com relação à clareza da informação; 10% atribuíram nota 4; 10% nota 3; 10%, nota 2 e 5% mostraram-se insatisfeito

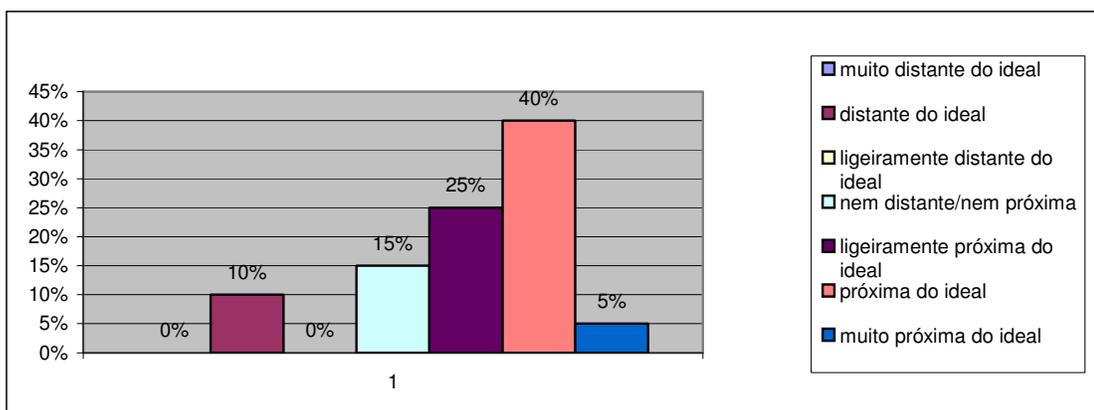
GRÁFICO 4 – SOLUÇÃO DO PROBLEMA PELO PROFISSIONAL



Fonte: Pesquisa de Campo – Mai./Jun. 2004

A questão diz respeito à solução do problema pelo profissional especializado, caso tenha sido necessário. 65% não necessitaram dos serviços de profissionais especializados; 30% tiveram seu problema solucionado e para 5%, o profissional não resolveu seu problema.

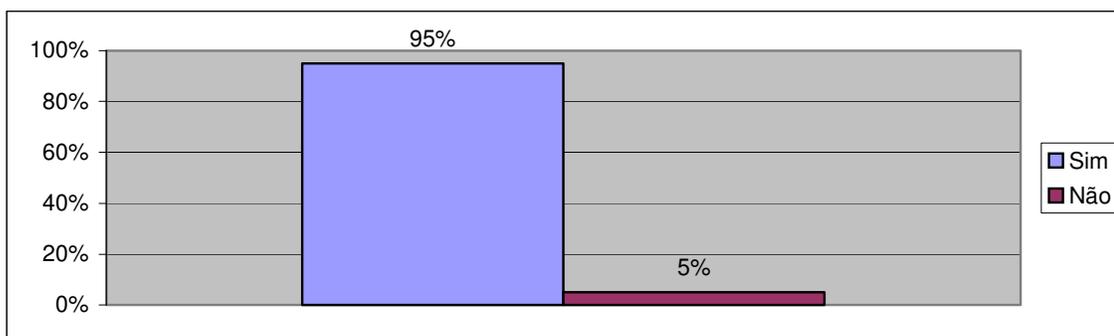
GRÁFICO 5 – PAPEL DA ABD



Fonte: Pesquisa de Campo – Mai./Jun. 2004

O objetivo dessa questão é verificar se, de acordo com os usuários, a ABD cumpre a missão a qual se propôs a desempenhar, conforme já explicitado.

GRÁFICO 6 - PROCURARIA A ABD NOVAMENTE



Fonte: Pesquisa de Campo – Mai./Jun. 2004

A pergunta objetivava conhecer a intenção de o usuário solicitar novos serviços à ABD, o que implica a confiança na entidade em solucionar seus problemas de informação.

Embora a maioria acredita que a ABD esteja próxima ao ideal com relação ao papel que se propôs a desempenhar, a presença dos itens: nem distante nem próxima e distante do ideal, denotam a necessidade de se rever a missão da ABD, e o contexto das reais necessidades de seus usuários. Tão importante quanto se conhecer as razões pelas quais seus usuários voltariam a procurá-la, saber os motivos pelos quais a ABD não cumpre o seu propósito auxiliaria a identificar os

papéis desempenhados pelas pessoas nesse propósito e os recursos necessários para solucioná-los.

O usuário é uma parte ativa na prestação de serviço; a interação - usuário, funcionário, produto e sistema - deverá ser uma atividade ininterrupta para o alcance dos objetivos propostos pela organização. Logo, a fim de atender as necessidades de informação de seus usuários, é necessário o constante monitoramento das informações existentes, a frequência de acesso, os motivos pelo qual são acessadas ou não, bem como prever novas necessidades, de acordo com o contexto de kassegui.

4.3 MAPEAMENTO DA DEMANDA E DA OFERTA DE INFORMAÇÃO

As informações são classificadas de acordo com o assunto de que tratam: sobre a instituição e sobre de kassegui; investimentos; visto/documentação; recursos humanos; fisco-contábil/jurídico; saúde; educação; informações sobre o Japão; seguro/impostos/aposentadoria no Japão e sobre outros assuntos que não dizem respeito ao contexto de kassegui, classificadas pela entidade como “outros”.

4.3.1 Informações Ofertadas pela ABD

- a) informações a respeito da cultura japonesa;
- b) informações sobre motivação e planejamento;
- c) guia de informação sobre saúde física e mental, bem como encaminhamento ao profissional especializado;
- d) orientação empresarial para o novo empreendedor de kassegui;
- e) apresentação de manuais editados pelo SEBRAE, SENAI e Emater;
- f) apresentação de uma cartilha de orientação aos de kassegui;
- g) informações a respeito de procedimentos tributários e jurídicos;
- h) informações quanto a procedimentos relativos ao estudo no Japão e à revalidação de cursos no Brasil - para quem vai ao Japão levando filhos (descrevem projetos educacionais dirigidos a crianças e jovens brasileiros), recomendações para quem deixa os filhos no Brasil e, para

quem volta, orientações sobre equivalência de estudos de 1º. e 2º. graus (quando incompletos) e a revalidação dos estudos quando completados no Japão. As últimas informações são dirigidas em especial para quem se estabelecer em Curitiba;

- i) informações que auxiliam a elaboração do plano/ revisão da carreira profissional, bem como aquelas que auxiliam na elaboração de currículos.

As informações ofertadas, a princípio, surgiram de pesquisas iniciais realizadas para a comemoração do fenômeno de kassegui, na qual constatou-se que esses trabalhadores enfrentavam problemas jurídicos, de saúde, empresariais, financeiros, de recolocação no mercado e eram vítimas da má fé de empreiteiras que os levavam para trabalhar no Japão, pela falta do domínio do idioma japonês, conforme já explicitado.

Atualmente, de acordo com a nova necessidade de informação do usuário que procura a entidade, tal informação é pesquisada e comunicada ao mesmo, fazendo parte da estatística de assuntos procurados, sem, no entanto, manter registrada na organização tal informação para que possa ser feita, seja avaliação, seja acompanhamento, para que seja integrada ao processo. Não há, portanto, o mecanismo formal de controle – pelo contrário, suas práticas são informais, predominando o autocontrole, viabilizando seus anseios - promover a integração social, dar orientação e assistência aos de kasseguis sem se basear em modelos ou em imposição externa, característica de organização substantiva.

Da mesma maneira, não existe qualquer indício de que seja feito o acompanhamento das reais necessidades do usuário, se as informações lhe são válidas ou qualquer monitoramento a respeito de mudanças na legislação, de processos, dentre outros, para que a entidade possa antever as futuras necessidades de informação de seus usuários e antecipar-se no fornecimento de tais informações. Nota-se, portanto, traços de racionalidade substantiva na condução da organização, na qual, valoriza-se mais a política do cotidiano do que o planejamento de longo prazo.

Houve um caso no qual o usuário da ABD, na busca por informações a respeito de Educação, foi o responsável por fornecer uma informação atualizada; ou

seja, não há um convênio oficial com instituições no Japão, bem como assinatura de fontes de informação especializadas, que mantenha a ABD atualizada sobre assuntos abrangidos pela mesma (os contatos feitos no Japão para a obtenção de informações são estabelecidos pela rede de relacionamento particular da responsável pelo atendimento e da vice-presidente da entidade). Tal fato não contempla uma das fases do processo da administração da informação, que se refere à obtenção de informações como uma atividade ininterrupta da qual fazem parte a exploração do ambiente informacional, classificação da informação, formatação e estrutura das informações. Além disso, como o produto do serviço de informação da entidade é a informação, um dos vetores da qualidade desse serviço é a oportunidade: para que ela seja útil deve ser atualizada.

Conforme declarado no item 2.4.2 -Visão da Gestão do Processo de Serviço versus Qualidade, no mercado da informação, a oferta determina a demanda, pressupondo a existência de mecanismos de pesquisas a fim de se prever novas demandas e incorporá-las à suas ofertas; normalmente as pessoas somente se deparam com tais necessidades ao saber da existência de tais informações, que as levam a refletir, analisar, a conhecer - e o conhecimento leva a novas necessidades de informação.

4.3.2 Demanda da Informação

As necessidades de informação sobre os mesmos assuntos se repetem ao longo dos meses. No período de janeiro do ano 2003 a julho de 2004, dentre as informações mais solicitadas estão:

- a) dekasseguis: sobre a vida dos dekasseguis no Japão, dificuldades encontradas, tanto no Japão quanto após seu retorno ao Brasil; vantagens e desvantagens em ser dekassegui; número de dekasseguis que vivem no Japão; índice de criminalidade; mercado de trabalho; valor em moeda americana que se consegue economizar e enviar ao Brasil; custo da viagem ao Japão, dentre outras;
- b) sobre a instituição: história e trabalhos/atividades desenvolvidos pela entidade bem como o seu funcionamento; apoio oferecido pelos departamentos; cursos oferecidos ; existência da ABD em outros

estados; sobre o *site* da entidade; planos de atividades para o futuro; como se tornar sócio ou voluntário;

- c) investimentos: melhores investimentos nas regiões de São Paulo, Curitiba, Brasil; quais as áreas de investimento dos dekasseguis; existência de projetos de parcerias com a prefeitura, com o SEBRAE; existência de consultorias além de questionamentos sobre investimentos nas mais diversas áreas, tais como comércio de alimentos, embalagens, confecções, estacionamento, franquias, dentre outras;
- d) visto/ documentação: documentos necessários para ir ao Japão, onde e como providenciar, seja para descendentes e não descendentes; custo da documentação; certidões de casamento, bem como o tempo mínimo de casamento que é necessário se ter, para a obtenção do visto; documentos necessários para se realizar casamento por procuração; como transcrever o registro de nascimento do filho e a aquisição da nacionalidade brasileira para quem nasceu no Japão; certificado de ilegibilidade e suas implicações; koseki tohon (registro de família); regularização do título de eleitor; transferência da carteira de habilitação brasileira para a japonesa e vice-versa; declaração de saída definitiva; como adquirir a dupla nacionalidade, dentre outros;
- e) recursos humanos: curriculum vitae – elaboração, modelos, envio; existência de ofertas de emprego; oferecimento de vagas; qualificação necessária para se conseguir emprego; existência de cursos de atualização; atividades do departamento empresarial;
- f) fisco-contábil/jurídico e seguro no Japão: leis trabalhistas do Japão; direitos do brasileiro de dupla nacionalidade no Japão; leis de trânsito e as implicações do envolvimento com acidentes de trânsito; direitos da mulher em caso de divórcio; possibilidade de se realizar casamento/divórcio pelo consulado; declaração/restituição de imposto de renda, bem como outros impostos pagos no Japão, bem como os documentos necessários; legislação do imposto de renda no Japão; bi - tributação; indenização; como se conseguir a aposentadoria no Japão, dentre outros;

- g) educação: escolas, creches no Japão – brasileiras, japonesas, bem como a existência de bolsas de estudo, carga horária; transferência; dificuldades encontradas para a adaptação da criança à escola no Japão e a sua readaptação no retorno ao Brasil; como se obter o certificado de conclusão de curso de escola no Japão; escolas/aulas do idioma japonês em Curitiba;
- h) sobre o Japão: cultura japonesa; moeda; população; mercado de trabalho; custo de vida; bancos brasileiros atuantes naquele País; *sites* que informam acontecimentos do Brasil no Japão; divulgação de vagas de trabalho no Japão;
- i) saúde: principalmente indicação de profissionais especializados nas diversas áreas de saúde – antes, porém, a pessoa passa por uma “triagem” junto à entidade, com a pessoa responsável pelo atendimento;
- j) outros assuntos: nesse item vale ressaltar que fazem parte informações que pouco dizem respeito ao contexto de kassegui, e é expressivo o número de pessoas que procuram a ABD para obter tais informações, conforme ilustrado na Tabela 1. Essas informações dizem respeito a significados/ tradução de nomes, frase, símbolos, ideogramas; receitas; local para locação de roupas típicas, vendas de instrumentos musicais; cultivo de plantas; artes em bambu; lenda japonesa; pessoas desaparecidas, dentre outros. A ABD classifica ainda como outros: informações a respeito de tradutor juramentado; sobre agências idôneas e não idôneas que encaminham pessoas ao Japão, bem como as taxas cobradas; endereço do consulado japonês nos diversos estados, além da existência de entidades que oferecem apoio aos de kasseguis.

TABELA 1 – RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DO ANO DE 2004: JANEIRO A JULHO (%)

| Nº | Assunto | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Total |
|----|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | ABD/Dekassegui | 13,21 | 29,63 | 27,27 | 20,00 | 18,18 | 23,81 | 26,03 | 22,8 |
| 2 | Investimentos | 11,32 | 7,41 | 1,52 | 3,33 | 9,09 | 4,76 | 6,85 | 6,2 |
| 3 | Visto/Doc. | 7,55 | 12,96 | 9,09 | 6,67 | 3,64 | 4,76 | 5,48 | 7,2 |
| 4 | RH | 7,55 | 9,26 | 6,06 | 6,67 | 10,91 | 7,14 | 8,22 | 7,9 |
| 5 | Fisco/Cont/Jurídico | 7,55 | 12,96 | 6,06 | 8,33 | 7,27 | 16,67 | 5,48 | 8,6 |
| 6 | Saúde | 3,77 | 1,85 | 4,55 | 5,00 | 3,64 | 2,38 | 2,74 | 3,4 |
| 7 | Educação | 30,19 | 5,56 | 16,67 | 15,00 | 16,36 | 9,53 | 19,18 | 16,3 |
| 8 | Seg./Aposen./Japão | 7,55 | 1,85 | 1,52 | 8,33 | 0,00 | 4,76 | 4,11 | 3,9 |
| 9 | Outros | 11,32 | 18,52 | 27,27 | 26,67 | 30,91 | 26,19 | 21,92 | 23,3 |

Fonte: Associação Brasileira de Dekasseguis.

Vale salientar que não há um controle rigoroso da frequência com que os usuários procuram a ABD, podendo um mesmo usuário procurá-la por mais vezes a respeito do mesmo assunto e seus dados fazerem parte da mesma estatística.

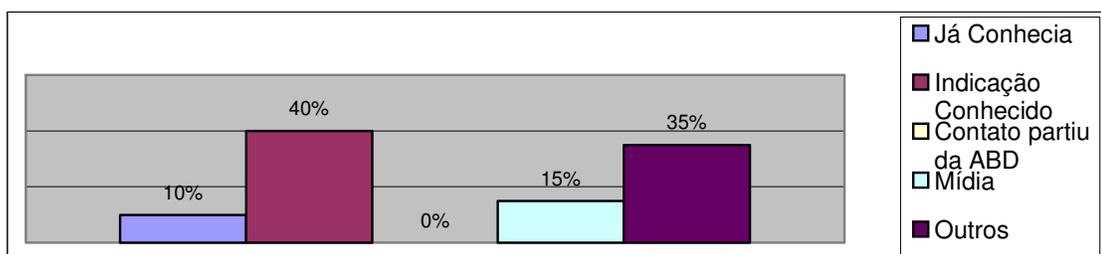
Além da observação não participante e pesquisa em estatuto e estatísticas realizadas pela entidade, realizou-se, para esse item – oferta e demanda da informação - uma segunda pesquisa, de natureza qualitativa, com o intuito de verificar a satisfação das necessidades de informação dos usuários pela entidade, bem como coletar sugestões, quer de informações, quer de ações, as quais a entidade poderia internar a fim de auxiliar os usuários.

O intuito inicial da ABD seria oferecer possíveis soluções aos dekasseguis que tivessem problemas jurídicos, de saúde, empresariais, de recolocação no mercado e de educação – nesse último item, principalmente com relação ao idioma. Porém, conforme indicado na Tabela 1, no cômputo geral, exceto pela educação, os demais itens figuram entre os menos procurados pelos seus usuários; os assuntos classificados pela entidade como “outros”, dividem sua procura com os assuntos a respeito da entidade e dekasseguis, o que denota a necessidade, ou de uma revisão da missão da ABD, ou das reais necessidades de seus usuários e o motivo de tais necessidades; ou ainda, a necessidade de uma melhor divulgação da existência da entidade. Esse último item pôde ser constatado com a pesquisa de satisfação do usuário, já comentada, na qual se procurou saber como o usuário tomou conhecimento da existência da ABD: o resultado mostrou, de 20 pessoas, que a maioria, 40%, chegou à ABD por indicação de conhecido; 35% tomaram

conhecimento por outros meios; 15% por meio da mídia (jornal, revista) e o restante, 10% já conheciam, conforme ilustrado no Gráfico 7. Entretanto, aqueles que tiveram o conhecimento da existência da entidade por intermédio de outras pessoas, deveu-se ao motivo de pertencerem, ou freqüentarem, os mesmos ambientes, principalmente clubes recreativos cujos sócios são descendentes de japoneses, ou festividades da colônia japonesa. Aqueles que souberam da existência da ABD por outros meios, como por exemplo, a Internet, ocorreu por uma simples coincidência, ao buscarem informações ligadas à cultura japonesa, como culinária.

Outra questão, visando saber a opinião com relação ao conhecimento da existência da entidade pela sociedade, seja ela de kassegui ou não, revelou que, para 70%, a ABD é pouco conhecida; 10% julgam-na conhecida; 10%, como desconhecida, 5% têm-na como bastante conhecida; 5% não responderam, como ilustrado no gráfico 8. Conclui-se, nesse item, que a ABD necessita de melhor divulgação de seus serviços para que possa atingir um público maior. Segundo os entrevistados, muitas pessoas foram ao Japão com dúvidas ou sem o domínio do idioma japonês, que poderiam ser amenizadas caso soubessem da existência da entidade; sugeriram que se fizesse a divulgação em jornais de bairros e na primeira página da Gazeta do Povo, boletins informativos, divulgados não apenas para o Brasil, mas também para o Japão, que contenham tanto informações a respeito de eventos da cultura japonesa quanto assuntos atualizados de interesse dos de kasseguis, como por exemplo, documentações válidas e não válidas para o Brasil, taxas cobradas, expectativa de emprego, sobre a economia no Brasil e no Japão, convênios profissionais, dentre outros.

GRÁFICO 7 - COMO CONHECEU A ABD



Fonte: Pesquisa de Campo – Mai./Jun. 2004

GRÁFICO 8 – IMAGEM DA ABD

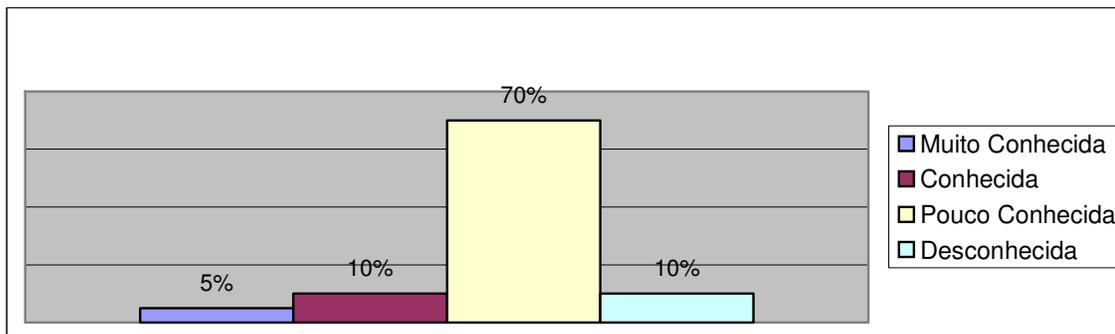


GRÁFICO 8 - IMAGEM DA ABD 1

Fonte: Pesquisa de Campo – Mai./Jun. 2004

A pesquisa para verificar **a satisfação das necessidades de informação** dos usuários pela entidade revelou que, a maioria **dos pesquisados** (6 dentre 15) procurou a ABD para obter informações a respeito de Educação, principalmente a respeito do ensino do idioma Japonês; consideraram as informações completas, porém sugeriram que a pessoa responsável por ministrá-las pudesse realmente se dispor a dar atenção aos alunos, estando, efetivamente presente, tirando dúvidas e não apenas

“passar exercícios e ficar fazendo outras coisas”,

conforme relata um dos entrevistados. Outra sugestão é para que haja disponibilidade de horário mais flexível, uma vez que o intuito da ABD é realmente auxiliar tais usuários.

Quando se trata de informação a respeito de dekasseguis, é considerada, pela maioria (4 pessoas), completa, com algumas sugestões, de acordo com os dekasseguis entrevistados:

“a ABD deveria possuir uma rede de informação melhor a respeito de agências de emprego, filtrando as melhores agências e indicando aquelas sérias, o que facilitaria para o dekassegui”.

A respeito da documentação necessária ao futuro dekassegui, nos diversos

casos e áreas, como questões legais, o entrevistado declara:

“embora tais informações existam no *site* do consulado do Japão no Paraná, elas não são tão detalhadas, sendo necessário consultar as do consulado em São Paulo ou Rio de Janeiro; a ABD poderia trazê-las mais detalhadas e a quem recorrer, tanto no Brasil quanto no Japão, não só com relação à documentação, mas caso ocorra algum problema legal com o brasileiro no Japão”.

Preocupado com a qualificação de mão-de-obra do dekassegui, indicando a preocupação com a inserção do trabalhador no mercado de trabalho, esse entrevistado sugere:

“a ABD deveria focar, reunir, verificar o que está sendo feito no Japão e o que poderia ser feito aqui (no Brasil), para que, ao retornar ao Brasil pudesse desenvolver tal trabalho no Brasil, qualificando aqueles que já retornaram ao Brasil, oferecendo-lhes qualificação e oportunidade de reintegração ao mercado”.

A questão do bem estar social, ética e valores, também está presente, conforme a pergunta do entrevistado:

“existe algum programa ou planos de onde esteja envolvido o profissional do Serviço Social em relação aos Dekasseguis no Brasil e no Japão?”, e, “qual a política das empresas japonesas junto a esta população (dekasseguis)”.

Uma sugestão, indicativa de racionalidade substantiva, concernentes à comunicação para a troca de informações visando a ajuda mútua, a solidariedade, na declaração do entrevistado:

“ a ABD deveria fazer reuniões periódicas com aqueles que voltam para que troquem informações, experiências e não se sintam sozinhos com suas dificuldades, que outras pessoas também passam ou já passaram por tal situação”.

Aqui cabe uma observação à informação que consta no *site* da entidade a respeito de a mesma atuar como **mediadora** entre os ex-dekasseguis que fazem parte da associação e aqueles recém-chegados do Japão, bem como com aqueles que desejam trabalhar naquele país, possibilitando uma rede de relacionamentos para a troca de informações. Percebe-se que a entidade ainda precisa promover

essas trocas, ou, pelo menos, intensificar e divulgar.

Com relação às informações existentes no *site* da entidade, a maioria (10 pessoas) considerou-as incompletas e desatualizadas, corroborando a afirmação do MANUAL... (1997, p.135), de que o que importa não é o suporte físico no qual a informação se encontra, mas sim, o conhecimento que é transmitido. Para isso é necessário que essa informação seja completa, atualizada, confirmando a declaração de que, em serviços de informação é necessária também a preocupação com o acesso da informação por parte de seus usuários, e o mais importante, o atendimento de suas necessidades de informação; informações exatas, oportunas, acessíveis e pertinentes, conforme exposto no item 2.4.1 - Qualidade dos Serviços de Informação.

Três entrevistados afirmaram que as informações nada lhes ajudaram. Um deles, ao procurar a entidade para solucionar um problema a respeito de regularização dos estudos dos filhos afirmou que

“uma organização que existe para dar informações não pode dizer ‘eu acho que é assim’, tão pouco não saber que determinado órgão, que trata de assuntos relacionados à ABD, mudou de local; a informação que têm não ajuda; além do mais, a gente gasta um dinheirão lá no Japão para trazer o documento traduzido, daí chega aqui e não era necessário, você sabia disso?”

Como o fornecimento de serviços proporciona um benefício intangível ao usuário, é necessário visualizá-lo como um processo, cujas fases devem ser cuidadosamente gerenciadas a fim de fornecer-lhes um serviço que atenda às suas expectativas, de tal sorte que percebam o seu valor; um dos fatores de percepção de valor é a economia de tempo e dinheiro, conforme referenciado no item 2.4.2, Visão da Gestão do Processo de Serviço versus Qualidade, justificando a declaração da entrevistada.

Percebeu-se que, embora a maioria dos entrevistados tenha avaliado positivamente a ABD nos quesitos propostos, algumas sugestões foram possibilitadas pela aproximação pessoal (por meio de telefone) da autora com os entrevistados. Muitos se mostraram surpresos por essa iniciativa ter partido da autora e não por parte da ABD, salientando a necessidade de uma maior aproximação ABD/dekassegui para o cumprimento da sua missão.

4.4 AVALIAÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS PROCESSOS INFORMACIONAIS PARA O CUMPRIMENTO DA MISSÃO DA ABD

De acordo com a coleta de dados secundários e entrevistas realizadas com a principal responsável pelo atendimento ao público, embora a entidade possua vários departamentos, as funções praticamente se acumulam em torno dessa responsável. Somente em casos que o assunto foge do conhecimento da atendente, e mesmo assim, após pesquisas exaustivas, os responsáveis pelo departamento são acionados.

Dessa maneira, a responsável pelo atendimento tem a competência de fornecer as informações necessárias, solucionar ou buscar soluções para problemas diversos enfrentados pelos dekasseguis, obter informações de acordo com a demanda, seja no Brasil ou no Japão, para atender às necessidades dos dekasseguis, ex-dekasseguis e familiares do Brasil inteiro que procuram a ABD.

Os processos necessários ao atendimento ao público observados, deram origem às seguintes constatações:

4.4.1 Fontes de Informação.

As informações fornecidas ao público, bem como aquelas obtidas pela própria ABD, de interesse aos dekasseguis, encontram-se registradas em forma incipiente de registro. Documentos produzidos pela ABD, material de apoio aos dekasseguis, artigos publicados em jornais, revistas – relativos aos dekasseguis e ABD, currículos, dentre outros, encontram-se armazenados em um único armário de madeira, acondicionados em pasta-fichário, arquivados por assunto – esse por ordem alfabética; não há um critério para descarte dos mesmos. Constatou-se ainda a ausência de convênio oficial com instituições no Japão, bem como assinatura de fontes de informação especializadas, que mantenha a ABD atualizada sobre assuntos abrangidos pela mesma (contatos feitos no Japão para a obtenção de informações são estabelecidos pela rede de relacionamento particular da responsável pelo atendimento e da vice - presidente da entidade, como já citado).

Constatou-se a ausência de registros de procedimentos necessários ao atendimento ao público, no qual conste onde encontrar a informação requisitada, a quem encaminhar o usuário, caso necessite de um profissional especializado, dentre outros, para que, na ausência da pessoa responsável, uma outra pessoa possa dar continuidade ao atendimento.

Percebeu-se, pelas pesquisas e observações não participantes, que o usuário da ABD a procura para obter informações das diversas áreas e, muitas vezes, diversos usuários possuem as mesmas necessidades de informação. Portanto é necessário gerenciar as fontes de informação que as contém a fim de torná-las comunicáveis, uma vez que compreendem os recursos informativos da entidade, que, segundo o *Manual...*(1997, p. 121), constituem a matéria-prima a ser trabalhada pela entidade a fim de gerar seus produtos e serviços. Dessa maneira, conforme exposto no item 2.4.2 – Visão de Gestão do Processo de Serviço versus Qualidade, CHOO (1998, p. 33) afirma que a informação adquirida ou gerada deve ser organizada e armazenada sistematicamente para facilitar seu compartilhamento e recuperação, dando atenção à possibilidade de acesso à informação certa, no momento oportuno.

O gerenciamento dos recursos de informação da organização exige a identificação de quem são os usuários dessas informações, bem como de seus fornecedores, entender como serão usadas e relacionar as necessidades de informação com os recursos de informação já existentes na organização – o que pressupõe o seu registro, seja internas, seja externas. Tal registro possibilita que outras pessoas da entidade possam acessar tais informações no momento em que forem solicitadas pelo usuário/cliente. Além disso, a atualização e o monitoramento constante do uso de tais informações são importantes, permitindo, assim, determinar a duração de vida, o destino dos documentos inativos (destruição ou arquivamento), o lugar de conservação, as modalidades de consulta e o grau de sigilo.

Para a seleção das fontes úteis, o usuário é o ponto principal, selecionando-se as fontes internas e externas (vivas ou em outros meios) que contenham as informações requisitadas e respondam aos objetivos. A posse de dados secundários, elaborados pela entidade, permite o estudo das informações relevantes e necessárias no contexto de kassegui, possibilitando relacionar o assunto à fonte de informação, sua localização, em quais situações procurá-las e quando se deu a

última atualização.

Para que as fontes de informação humanas sejam acessíveis, a manutenção de um cadastro paralelamente ao arquivo de correspondência corrente, contendo o nome, endereço físico, eletrônico, telefones, especialidade, em que casos recorrer a essa fonte, dentre outras informações, auxiliaria, na ausência do principal responsável pelo atendimento, sua localização por outra pessoa. O referido cadastro deverá estar facilmente acessível a todos os usuários.

Percebe-se, portanto, o caráter substantivo da organização, no qual suas ações resultam em práticas que não seguem o padrão sistêmico das organizações burocráticas. Pelo contrário, são ações que surgem da prática do cotidiano, da autonomia de quem a pratica, do prazer em fornecer as informações que auxiliem a quem as procura, não importando como, sem o cálculo das conseqüências de longo prazo. A ela interessa “porque fazer” e não o “como”, preocupação predominante da racionalidade instrumental, cujo cálculo é dirigido para o alcance das metas econômicas ou de poder social.

4.4.2 Informações dos usuários da ABD

A entidade mantém um registro, banco de dados, a respeito das pessoas que a ela se dirigem para obter informações - trata-se de uma ficha preenchida manualmente, contendo o nome da pessoa, endereço residencial e eletrônico, quem a encaminhou e o assunto que o levou à ABD. Tal registro, armazenado apenas seguindo a ordem cronológica mensal, dará origem ao relatório com dados estatísticos dos assuntos procurados, cuja elaboração se dá mensalmente, pela pessoa responsável pelo atendimento. Porém, não há um acompanhamento a respeito da satisfação de suas necessidades de informação, se o seu problema foi solucionado total ou parcialmente e o motivo pelo qual foi solucionado, bem como a atualização desse cadastro.

Conforme exposto no referencial teórico-empírico, é fundamental a compreensão de que o cliente é uma parte ativa na prestação de serviço, pois é a partir de sua necessidade que todo o processo é desencadeado. O início desse processo dependerá de algumas variáveis que, por sua vez, dependerão da qualidade desse serviço, que somente poderá ser melhorado se houver a avaliação

da satisfação do usuário com relação a esse serviço. De acordo com o item avaliação do serviço de informação (2.4.4), os principais componentes do sistema de avaliação de qualidade, cujo foco principal é a satisfação das necessidades de informação do cliente/usuário, são o controle e avaliação, que visam revelar problemas existentes e o seu grau de influência no alcance de objetivos propostos.

Nota-se que o resultado de tal avaliação servirá como uma informação extrínseca da organização, ou seja, não faz parte do processo de prestação do serviço, mas auxiliará no processo, fornecendo dados de como instrumentalizá-lo a fim de potencializar seus efeitos, servindo apenas como apoio a uma tomada de decisão.

A compreensão desse item levaria a entidade a manter o cadastro de seus usuários atualizados para que pudesse manter o constante contato com o mesmo, para, além de acompanhar e avaliar seu próprio serviço, conseguir o feito a que se propôs, como consta em seu *site*:

“com cerca de 300 ex-dekasseguis, a ABD torna-se uma ponte entre esse mesmo público, gerando uma rede de relacionamento onde aqueles que acabaram de chegar do Japão podem relatar suas experiências de trabalho e responder às várias dúvidas daqueles que vão trabalhar ou já trabalharam no Japão...”. (disponível em: <http://www.dekassegui.org.br/abd/index.htm>)

Algumas situações dificultaram a realização das pesquisas, já mencionadas, uma vez que os questionários enviados ao endereço eletrônico do usuário retornaram, o número do telefone, ou não respondia ao chamado ou havia mudado e, em outros casos, a pessoa se encontrava no Japão. Cabe à entidade reforçar aos seus usuários, a sua importância no cenário de kassegui a fim de ajudá-la a cumprir sua missão, fazendo-os sentir parte no cumprimento da mesma, tornando-se multiplicadores dos seus benefícios.

Esse fato corrobora a existência da racionalidade substantiva na organização, na qual não há o esforço sistemático algum para medir o grau de satisfação do usuário. Busca-se o apoio de pessoas identificadas com a causa e valores defendidos – um exemplo bastante interessante a esse respeito: passado cerca de um mês que a autora realizou a pesquisa de avaliação da satisfação das necessidades dos usuários, uma das entrevistadas ligou para a mesma procurando saber o resultado da pesquisa, como se encontra o trabalho desenvolvido e mostrou

interesse em colaborar com a causa da ABD, dizendo ser necessário reuniões

“...não apenas para comemorar, mas para discutir o que pode ser feito para melhorar, o que oferecer a mais para contribuir com a causa; fazer uma mesa redonda, colher sugestões, entrar em contato com as pessoas, que, como eu, estou sozinha aqui, tocando o meu negócio e meu marido no Japão, às vezes a gente tem dúvida... acho que nós duas poderemos ajudar, trabalhar juntas...”

Essa última declaração denota que, mais do que reunir, comemorar, integrar o dekassegui no convívio social, o importante é agir, verificar as reais dificuldades dessas pessoas, avaliar as ações realizadas e o que poderá ser feito para complementá-las e contribuir no cumprimento da missão da ABD.

O cumprimento dessa missão depende de um conjunto de atividades envolvendo a informação: identificar as necessidades de informação do usuário, aquisição, organização e armazenamento, desenvolvimento de produtos e serviços, distribuição e uso, todas contempladas nas análises acima relacionadas.

Dessa maneira, torna-se possível analisar a influência da prática dessas atividades no cumprimento da missão da organização estudada.

4.5 ANÁLISE DOS PROCESSOS INFORMACIONAIS NO CUMPRIMENTO DA MISSÃO DA ABD

Mesmo apresentando a ausência de determinadas práticas potencializadoras para a prestação de um serviço de qualidade, a pesquisa qualitativa revelou um resultado inesperado, tomando-se como base o referencial teórico adotado, conforme descrito a seguir.

A maioria dos entrevistados mostrou-se satisfeita com relação à qualidade de atendimento, agilidade em fornecer as informações solicitadas, clareza e confiabilidade das informações fornecidas. A expectativa para a solução dos problemas por parte da ABD foi considerada dentro do esperado pelos usuários; aqueles com necessidade de informações com um grau maior de especificidade e complexidade, que foram encaminhados a um profissional especializado, consideraram o desempenho de tal profissional satisfatório.

Com relação ao papel desempenhado por parte da ABD em atingir seu

objetivo, a maioria acredita que ela esteja próxima ao ideal. Falta, porém, uma melhor divulgação de sua existência e um acompanhamento efetivo para os dekasseguis e ex-dekasseguis, com um maior contato de ambas as partes.

Quanto ao atendimento das necessidades de informação dos usuários, a maioria afirma estar satisfeita, no entanto, sugestões foram feitas visando enriquecer o cumprimento dos objetivos da entidade.

Embora a teoria referenciada na base teórico-empírica do presente trabalho, concernentes aos processos de informação para o atendimento ao público, não se aplique à realidade observada, as variáveis analisadas não influenciam negativamente no cumprimento dos objetivos da organização.

Os processos informacionais da ABD resultam de ações flexíveis, nas quais valoriza-se a política do cotidiano, cujas práticas resultam de suas experiências, sem seguir padrões ou modelos empregados pelas organizações centradas no mercado. No entanto, não impedem, ou mesmo dificultam, o alcance do objetivo proposto pela organização estudada. Segundo o ponto de vista de seus próprios usuários, a entidade cumpre com o seu objetivo. A eles interessa a presença de uma entidade que se preocupa com suas dificuldades, problemas, que “está caminhando para chegar ao ideal”, segundo um dos entrevistados.

Durante o estudo percebeu-se que a racionalidade substantiva permeia a organização, cujos valores detectados são:

- a) a **ética**, gerando ações que promovem o equilíbrio entre a satisfação pessoal e satisfação social – como exemplo pode-se citar a seleção dos usuários que não fariam parte da pesquisa, para que não houvesse o constrangimento dos mesmos;
- b) a **autenticidade**, exemplificada pela honestidade e franqueza na resolução de conflitos;
- c) a **empatia, dignidade, solidariedade e afetividade**, bem como **valores emancipatórios**, originando ações que visam aprimorar suas competências pessoais, de forma a resultar um melhor relacionamento social, pessoal, familiar e profissional. Ações essas que não se aplicam a uma organização instrumental, como a decisão de se desenvolver um projeto, voltado aos jovens nipo-brasileiros – dekasseguis ou potenciais dekasseguis - para o despertar da necessidade de tais competências, e a

ajuda para desenvolvê-las, por **acreditarem** ser esse um dos motivos de poucos se tornarem empreendedores ou líderes, por possuírem baixa auto-estima, dificuldade de relacionamento - fruto de “modelos mentais” pré-existentes (cultura, educação) - dentre outras situações. Ou seja, não houve uma pesquisa ou estudo aprofundado, com os referidos jovens, para descobrir as verdadeiras razões de tal comportamento e justificar, assim, a mobilização de voluntários - com despêndio de seu tempo, energia, enfim , dos recursos necessários.

Vale lembrar que a situação acima descrita remete ao início da ABD, quando pessoas sensibilizadas com os problemas vivenciados pelos dekasseguis, ex-dekasseguis e seus familiares, procuraram meios para solucioná-los. Isso leva à dedução que, a empatia e valores emancipatórios são fatores determinantes, norteadores das ações da ABD.

O presente estudo corrobora as constatações de SERVA (1993), SERVA (1997a) e SERVA (1997b): enquanto em organizações instrumentais, suas ações estão pautadas no cálculo para o alcance de metas técnicas ou para atingir interesses econômicos, por meio da maximização de recursos disponíveis, nas organizações substantivas tais ações valorizam a ética, o bem estar, tanto daqueles que executam a ação quanto daqueles que sofrerão seus efeitos.

4.5.1 Observações

Embora os usuários da ABD estejam satisfeitos com os serviços prestados, torna-se pertinente para a entidade voltar sua atenção aos processos informacionais desenvolvido pela mesma. É necessário observar que a ABD é única entidade em Curitiba a prestar tal serviço, portanto, não existe um parâmetro de comparação para que seu usuário o avalie; a gratuidade do serviço pode ser um dos fatores que o torne menos exigente.

A informação é o insumo básico para qualquer transação, para novas idéias, novos negócios; a ABD deve estar atenta a novos mercados que surgem; poderão surgir outras que ofereçam soluções melhores a um preço mínimo: os fatores tempo e custo são fatores determinantes na escolha de um serviço.

Aprimorar suas atividades, a fim de atingir sua missão, não deve ser característica peculiar a organizações dessa natureza; peculiar às organizações sem fins lucrativos é atingir seu resultado, que não o lucro: a sua missão - seja a inserção de indivíduos na sociedade, de assistência social, combate ao analfabetismo, dentre outros, usando os poucos recursos, frutos seja de doações, parcerias, voluntários, cujos resultados serão determinantes para a continuidade desses recursos, sem, no entanto, enriquecer aqueles que a ela se dedicam.

A informação é o principal instrumento de trabalho da ABD e o decaassegui conscientizado de seus direitos e obrigações, inseridos na sociedade, por meio da utilização dessa informação, é o seu produto final.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve início no Estágio Supervisionado do Curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná, no qual foi apresentado como produto final o resultado da avaliação de satisfação do usuário da ABD, uma vez que, ao longo do processo da formação acadêmica da autora, a avaliação das variáveis: qualidade do processo versus satisfação do usuário foram apontados como fatores importantes para uma organização.

Conforme RAMOS (1981), a academia está engendrada nos moldes do capitalismo ocidental, cujas características foram expostas por WEBER (1963), e aplicáveis em sua época histórica. Sua crítica a respeito de que o ensino oferecido aos estudantes, tanto nas escolas de administração pública e de administração de empresas, quanto nos departamentos de ciência social, ainda são baseados nos pressupostos da sociedade centrada no mercado procede e é uma realidade que deveria ser revisada.

Tal constatação deu-se, a princípio, ao realizar-se o diagnóstico organizacional, no qual detectou-se a ausência de algumas práticas, inclusive a ausência de avaliação da satisfação do usuário, conforme expostas ao final. Tal fato levou a autora a pesquisar as características das entidades sociais sem fins lucrativos, embasados em SERVA (1993), SERVA (1997a) e SERVA (1997b), porém, sem deixar de visualizar a lógica do mercado como modelo – mesmo que a organização não vise o lucro, são necessários recursos para se manter e continuar a prestar seus serviços, cumprindo a missão a que se propôs, que seria obtido se houvesse a avaliação de seus procedimentos, conjugados à satisfação de seus usuários – a noção de eficiência e eficácia, próprias de organizações centradas no mercado.

Realizou-se, em momento inicial, a pesquisa da satisfação de usuários, conforme projeto do estágio supervisionado, cujo resultado mostrou a satisfação pela maioria dos usuários. Não satisfeita com o resultado, a autora utilizou-se dos estudos de PARASURAMAN e ZEITHAML e BERRY (1988, p. 16), que constataram que a satisfação do usuário nem sempre significa um serviço de qualidade.

Partiu-se, dessa maneira para o objeto de estudo do presente trabalho: verificar o impacto dos processos informacionais no cumprimento dos objetivos da Associação Brasileira de Dekassegui – ABD.

Um dos questionamentos da pesquisa foi a satisfação das necessidades de informação dos usuários pela ABD. Diante de todo o referencial teórico-empírico apresentado e a realidade constatada na organização estudada, seria previsível que o impacto dos processos informacionais fosse negativo no cumprimento dos objetivos da mesma, seguindo-se a lógica do mercado. No entanto, a teoria não se aplicou à realidade apresentada. Aqui cabe citar RAMOS (1981, p. 1) ao afirmar que “... não é a primeira vez em que, em razões de considerações teóricas, se é levado a condenar aquilo que funciona na vida social prática...”.

De acordo com a pesquisa realizada, a entidade cumpre com os objetivos a que se propõe, na visão do próprio usuário. Porém, na visão de um gestor de informação, tal constatação não ocorreria. Diante de tal resultado, tornou-se claro, para a autora, os distintos valores que permeiam as organizações instrumental e substantiva, para o alcance de seus objetivos. A imagem transmitida pela ABD é de uma organização que envolve seus funcionários, colaboradores e seu público em torno de um objetivo: fornecer não apenas informações, mas informações embebidas na idéia de comunidade; de se sentir parte da comunidade. Suas ações são realizadas independente da expectativa do resultado.

Conforme apresentado nesse estudo, a aplicação dos princípios da racionalidade instrumental, característica da sociedade centrada no mercado, a todas as organizações, mais de dois séculos após seu aparecimento, como afirma RAMOS (1981), leva a um despertar para as conseqüências desses princípios, para o surgimento de novas formas de organizações. Leva ao questionamento do motivo pelo qual surgem e da necessidade de novos instrumentos de análise e condução da mesma, que priorizem seus valores éticos, sem engessar suas práticas em padrões sistêmicos, desviando-as de seus valores: autenticidade, autonomia, liberdade, solidariedade e a harmonia do indivíduo com os valores da organização.

Tendo em vista que a racionalidade substantiva consiste em uma alternativa à racionalidade instrumental, e a informação configura uma posição secundária na escala figurativa, conforme comprova este estudo, sugere-se a continuidade do estudo de todos os processos dentro de tais organizações, lançando-se o desafio

de importar suas práticas valorativas para o Homem, do ambiente substantivo para o instrumental, estudar seus efeitos, lapidá-las, para que se origine uma nova teoria, uma vez que as organizações substantivas conseguem atingir seu objetivo, embora seguindo outros caminhos.

REFERÊNCIAS

- ABONG. Disponível em: <<http://www.abong.org.br>> Acesso em: 13 out. 2004.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS DEKASSEGUIS. Disponível em: <<http://abdekasseguis.com.br>> Acesso em: 31 out. 2004.
- BARCA. Disponível em: <<http://www.barca.efei.br/amostragem/calculam.html>> Acesso em: 01 out 2004
- BARRETO, A. de. A. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao>> Acesso em: 26 nov. 2004.
- BELUZZO, R. C. B. ; MACEDO, N. D. de. 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.
- BEST, D. P. **The fourth resource: information and its management**. Great Britain: Aslib Gower, 1995.
- BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial**. São Paulo: Atlas, 2000.
- CHOO, C. W. **Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment**. Medford-NJ: Asis monograph series, 1998.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.
- DAVENPORT, T. ; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- DRUCKER, P. F. **Administração de organizações sem fins lucrativos: princípios e práticas**. São Paulo: Pioneira, 1994.
- ESTATUTO da Associação Brasileira de Dekasseguis. Associação brasileira de dekasseguis, Curitiba, 2002
- FERRAREZI, E. ; REZENDE, V. **Organização da Sociedade Civil de Interesse Público: a lei 9.790/99 como alternativa para o terceiro setor**. Brasília: Comunidade Solidária, 2000.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Porto Alegre, Bookman, 2000.
- GIANESI, I.G. N.; CORRÊA, H.L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1996.
- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet Remos, 1996

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MANUAL de gestão de unidades de informação. Curitiba: TECPAR; Brasília: IBICT, 1997.

MOLINA, M. P. Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológica. **Ciencias de la Informacion**, Cuba, v. 30, n. 2, p. 23-29, jun. 1999.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas, 1995.

PARASURAMAN, A. ; ZEITHAML, V. A. SERVQUAL: a multiple-item scale for a measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-37, spring, 1988.

PAULA, I. A. N.; CAMEJO, I. G. Cómo evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida: primera parte. **Ciencias de la Informacion**, Cuba, v. 30, n. 4, dic., 1999

RAMOS, A. G. **A nova ciência das organizações: uma reconceituação da riqueza das nações**. Rio de Janeiro: FGV, 1981.

RITS. Disponível em: <<http://www.rits.org.br>> Acesso em: 13 out. 2004.

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

SERVA, M. O fenômeno das organizações substantivas. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 36-43, mar./abr. 1993.

SERVA, M. Abordagem substantiva e ação comunicativa: uma complementaridade proveitosa para a teoria das organizações. **Revista de Administração Pública**, São Paulo, v.31, n. 2, p. 108-134, mar./abr. 1997a.

SERVA, M. A racionalidade substantiva mostrada na prática administrativa. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.37, n.2, p. 18-30, abr./jun. 1997b.

VASCONCELOS F. C. Racionalidade, ética e organizações: uma visão analítica. In: ENCONTRO ASSOCIAÇÃO NACIONAL PÓS-GRADUAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO, 17., 1993, Salvador. **Anais do XVII ENANPAD**. Salvador: ANPAD, 1993. 9 v.

WEBER, M. **Economia y sociedad**. México: Fondo de Cultura Economica, 1963.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICES

1. QUESTIONÁRIO PARA A AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS DEKASSEGUIS –ABD.

- O esperado ()
Ligeiramente melhor que o esperado ()
Melhor que o esperado ()
Muito melhor que o esperado ()
1. Como tomou conhecimento da ABD
- Já conhecia ()
Indicação de conhecido ()
Contato partiu da ABD ()
Através da mídia – revista , jornal ()
Outros () -----
- Das questões 2 a 5, pontue:
2. Com relação à facilidade de contato com a ABD
- Insatisfeito 1 2 3 4 5 Satisfeito
3. Com relação à qualidade de atendimento pessoal
- Insatisfeito 1 2 3 4 5 Satisfeito
4. Com relação à agilidade/rapidez da ABD em fornecer as informações solicitadas, você está:
- Insatisfeito 1 2 3 4 5 Satisfeito
5. Com relação à clareza da informação
- Insatisfeito 1 2 3 4 5 Satisfeito
6. Como classificaria , com relação à confiança, as informações fornecidas pela ABD
- Totalmente confiáveis ()
Relativamente confiáveis ()
Pouco confiáveis ()
Nada confiáveis ()
7. Com relação às suas expectativas, o interesse da ABD em resolver seus problemas foi
- Pior que o esperado ()
Ligeiramente pior que o esperado ()
8. Caso tenha sido encaminhado para profissionais associados à ABD, o seu problema foi solucionado?
- Sim ()
Não ()
9. Mesmo que o problema não tenha sido solucionado, com analisa o esforço empreendido pelo profissional em solucioná-lo. Pontue de 1 a 5
- Insatisfatório 1 2 3 4 5 Satisfatório
10. Para você, qual é a imagem que a ABD transmite
- Muito conhecida ()
Conhecida ()
Pouco conhecida ()
Desconhecida ()
11. De acordo com o papel a que a ABD se propôs a desempenhar, ela se encontra;
- Muito distante do ideal () ,
Distante do ideal ()
Ligeiramente distante do ideal ()
Nem distante/nem próxima do ideal ()
Ligeiramente próxima do ideal ()
Próxima ao ideal ()
Muito próxima ao ideal ()
12. No geral, indique o seu grau de satisfação
- Insatisfeito 1 2 3 4 5 Satisfeito.
13. Procuraria a ABD novamente?
- Sim ()
Não () , porque-----
Sugestões:

2. QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DO USUÁRIO,

O objetivo principal (missão) da Associação Brasileira de Dekasseguis (ABD) é orientar e prestar assistência aos dekasseguis, ex-dekasseguis e seus familiares tanto no Japão quanto no Brasil nas áreas da educação, saúde, empresarial, fisco, contábil, jurídico, a respeito da cultura japonesa. Algumas das informações são:

- a) Informações a respeito da cultura japonesa;
- b) informações sobre motivação e planejamento;
- c) informação sobre saúde física e mental, bem como assistência à saúde física e mental;
- d) orientação empresarial para o novo empreendedor dekassegui;
- e) apresentação de uma cartilha de orientação aos dekasseguis;
- f) impostos e leis: informações a respeito de procedimentos tributários e jurídicos – providências a serem tomadas antes de ir ao Japão e ao chegar no Japão;
- g) informações quanto a procedimentos relativos ao estudo no Japão e à revalidação de cursos no Brasil;
- h) recursos humanos: informações que auxiliam a elaboração do plano/ revisão da carreira profissional;
- i) informações a respeito de modelos de currículos.

1) Qual a necessidade de informação o levou à ABD?

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> educação | <input type="checkbox"/> fisco |
| <input type="checkbox"/> saúde | <input type="checkbox"/> cultura japonesa |
| <input type="checkbox"/> empresarial | <input type="checkbox"/> recursos humanos |
| <input type="checkbox"/> contábil | <input type="checkbox"/> outros: ----- |
| <input type="checkbox"/> jurídico | ----- |

2) Quanto às informações que você solicitou:

- foram completas – suficiente para a solução do seu problema;
- foram insuficientes: precisei procurar informações que complementassem aquelas fornecidas pela ABD;
- as informações estavam desatualizadas;
- não auxiliaram.

3) Além das informações disponíveis na ABD, que outras informações você sugere importantes para o cumprimento de sua missão?

4) Dentre as áreas indicadas na questão número 1, especifique quais foram essas informações.

Muito obrigada por sua colaboração!!