

FERNANDO LUIZ GRUMMT

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO COMO SUBSÍDIO PARA QUALIDADE DE SERVIÇO
DO SIATE NO CORPO DE BOMBEIROS DE PONTA GROSSA - PARANÁ**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação do Departamento de Contabilidade do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito para a conclusão do curso de Especialização em Planejamento e Controle da Segurança Pública da Policial Militar do Paraná.

Orientadora metodológica: Prof^a. Dr^a.
Helena de Fátima Nunes Silva.

Orientadora de conteúdo: Prof^a. Dr^a.
Patrícia Zeni Machiori.

**CURITIBA
2006**

AGRADECIMENTOS

...A DEUS, pela luz de nossas vidas.

...A minha família pelo apoio e consideração.

...Às orientadoras pela paciência.

SUMÁRIO

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

LISTAS DE ABREVIATURA E SIGLAS

RESUMO

1	INTRODUÇÃO.....	07
1.1	PROBLEMA.....	08
1.2	JUSTIFICATIVA.....	09
2	OBJETIVOS.....	10
2.1	OBJETIVO GERAL.....	10
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
3.1	CONCEITOS DE INFORMACÃO.....	11
3.2	QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.....	13
3.3	NECESSIDADE DA INFORMAÇÃO.....	16
3.4	VALOR DA INFORMAÇÃO.....	22
3.5	PROCESSO DE REGISTRO DA INFORMAÇÃO.....	25
3.6	A INFORMAÇÃO COMO RECURSO PARA O SUCESSO ORGANIZACIONAL....	27
4	METODOLOGIA.....	31
4.1	TIPO DE PESQUISA.....	31
4.2	PROCEDIMENTO DA PESQUISA.....	31
4.3	SISTEMATIZAÇÃO DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	32
4.4	AVALIAÇÃO DOS DADOS.....	33
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES.....	45
	REFERÊNCIAS.....	47
	APENDICE.....	48

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

GRÁFICO 1 -	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS ATENDIDAS ANO 2006.....	34
GRÁFICO 2 -	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS COM A QUANTIDADE DE VÍTIMAS FERIDAS AGOSTO 2006.....	35
GRÁFICO 3 -	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS E SEXO DA VÍTIMA.....	36
GRÁFICO 4 -	QUANTITATIVO DE VÍTIMAS EM MEIO DE TRANSPORTE CONFORME SEU ESTADO.....	37
GRÁFICO 5 -	QUANTITATIVOS DE VÍTIMAS EM ATENDIMENTO PRÉ- HOSPITALAR E SEU ESTADO.....	38
GRÁFICO 6 -	QUANTITATIVOS DE VÍTIMAS DE ACIDENTE EM MEIO DE TRANSPORTE POR IDADE.....	39
GRÁFICO 7 -	QUANTITATIVOS DE VÍTIMAS DE PRÉ-HOSPITALAR POR FAIXA DE IDADE.....	40
GRÁFICO 8 -	TOTAL DE OCORRÊNCIAS POR DIA DA SEMANA.....	41
GRÁFICO 9 -	PESQUISA SOBRE O CONCEITO DOS SERVIÇOS DE BOMBEIRO PERÍODO DE ABR. A SET/2005.....	42

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

PMPR	- Polícia Militar do Paraná.
CCB	- Comando do Corpo de Bombeiros..
2° GB	- Segundo Grupamento de Bombeiros.
SIATE	- Sistema Integrado de Atendimento ao Trauma de Emergência
APMG	- Academia Policial Militar do Guatupê.
UFPR	- Universidade Federal do Paraná.
ALA	- Amerian Library Association.
SERVQUAL	- Serviço de Qualidade.
IML	- Instituto Médico Legal.
PG	- Ponta Grossa.
SysBM	- Sistema Informação Bombeiro Militar.

RESUMO

A pesquisa retrata a gestão da informação como subsídio para qualidade do serviço pré-hospitalar. Essa monografia objetivou levantar e descrever os processos de registros de informações operacionais relativos aos trabalhos do SIATE no 2ºGB/CCB/PMPPR; analisar as informações coletadas oferece subsídios para formular os instrumentos de coleta de informações no pós-hospitalar. Para realizar este trabalho, foi aplicado o instrumento de coleta de dados investigativa, realizou-se uma pesquisa qualitativa no banco de dados do Corpo de Bombeiros, dos relatórios de ocorrências no mês de agosto de 2006, e também nos hospitais da rede pública e privada para onde foram encaminhadas as vítimas. A análise dos resultados mostrou que as atuais coletas de dados dos socorristas do Corpo de Bombeiros atendem as necessidades primárias da instituição, porém as casas hospitalares não possuem um acompanhamento individualizado das vítimas que se possibilite o levantamento rápido dos dados. Os dados coletados pelos socorristas são de boa qualidade de interesse e de fácil acesso ao público, necessitando ser complementado com novos dados obtidos das vítimas encaminhadas pelos hospitais no pós-hospitalar, registrados em um novo formulário no SysBM, e da disponibilização de um meio de manifestação sobre os serviços prestados pela instituição no atendimento pré-hospitalar como a pesquisa de satisfação do usuário.

Palavras-chave: Gestão da informação; atendimento pré-hospitalar.

1 INTRODUÇÃO

O estudo da informação com rigor científico resultou na criação de inúmeros sistemas que serviram para melhorar a vida da Sociedade e proporcionar um melhor desempenho das organizações.

Segundo Le Coadic (1994, p.110), essa ciência está na origem de uma indústria, de um mercado e de um comércio da informação. A indústria da informação cresce rapidamente, o mercado das informações diversifica frente à necessidade das populações de usuários. O comércio da informação, ainda que se defronte com problemas de direitos autorais e propriedade intelectual, destaca-se pelas vendas de produtos informacionais de significativo valor agregado.

Um procedimento de coleta de dados bem detalhado resulta em informações de bom conteúdo, proporciona conhecimento e orienta na prática a tomada de decisão, melhorando a qualidade do atendimento de emergência.

Segundo Miranda (1994, p.55), assumida a decisão de orientar toda a perseguição tenaz da Gestão da Qualidade Total de todos os seus processos de trabalho, cabe realizar essa orientação na prática. Porém, não se pode realizar qualquer tipo de orientação sem informação e conhecimento que lhe dê suporte. Muito menos a Orientação para a Qualidade.

Este trabalho desenvolve-se em 03 (três) módulos de forma assim organizada:

Na seção 1, a apresentação das necessidades em se desenvolver o presente trabalho suas origens e justificativas.

Na seção 2 está o levantamento teórico com os compêndios estudados e observados para a formação crítica dos dados a levantar.

Na seção 3 serão apresentados os procedimentos metodológicos a serem utilizados para o desenvolvimento do trabalho.

1.1 PROBLEMA

Vivemos em época de mudanças de uma sociedade industrial para uma sociedade de informações, altamente competitiva, dentro do sistema governamental e privado de nosso país.

Esta situação de mudança está em velocidade acelerada, com repentina tecnologia de ponta ao acesso de muitas pessoas dentro do atual sistema social. Sabe-se que os dados recebidos por meio da informação e processados em conhecimento são peças chaves para o desenvolvimento e a prosperidade de qualquer organização que deseja perpetuar-se dentro desta sociedade moderna.

O Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Paraná, como organização governamental formal, amparado nas leis e regulamentos, tem por missão o atendimento da sociedade em que vive.

Para melhor executar seus trabalhos, depende a cada dia do processamento desses dados recebidos em informações, com a finalidade de transformá-los em conhecimento, para gerenciar suas atividades profissionais com qualidade e sobreviver dentro da estrutura governamental existente.

Atualmente, o Corpo de Bombeiros da PMPR, recebe por meio de suas atividades profissionais uma enorme quantidade de informações referente o serviço operacional e administrativo, as quais são diretamente registradas e armazenadas em seu banco de dados.

No entanto, é necessário operacionalizar os dados obtidos e transformá-los em informações visando às ações preventivas, para melhorar o trabalho operacional e o atendimento da sociedade Paranaense, como o que preceitua a legislação em vigor.

A qualidade do serviço realizado é marca das empresas em franca prosperidade, e para se manter em operação e desenvolver seus serviços a contento dos clientes exigentes, é necessário cada vez mais audácia, controle e produtividade.

Neste sentido, uma questão a ser verificada é a gestão da informação como subsídio para a qualidade do serviço pré-hospitalar.

1.2 JUSTIFICATIVA

A evolução econômica no comércio privado do Brasil a vaporização dos dados nos processos privatizados, exigem a busca de rapidez e transparência por parte dos órgãos públicos, em condições de apresentar à sociedade maior eficiência e eficácia nos serviços prestados com o menor tempo e o menor custo possível.

Muitas organizações desconhecem a gama de informação recebida diariamente e que elaboradas de forma diferente das atuais, poderiam gerar informações primordiais para outras organizações parceiras no trato com a comunidade social.

Estas informações devidamente registradas em banco de dados tecnicamente e conjunturalmente trabalhadas podem ajudar a sociedade paranaense a dinamizar a forma de atendimento à emergência. Também como subsídios podem auxiliar o poder público a fortalecer os programas de assistência social para o atendimento Pós-Hospitalar; tal estrutura dará condições aos acidentados de recuperação prioritária, com o intuito de volta imediata ao trabalho para encorpar a sociedade economicamente produtiva.

O Corpo de Bombeiros preocupa-se com o cidadão, tratando-o com dignidade e esforçando-se para que possua o melhor cuidado possível, desde a hora do seu chamado até a entrega na casa hospitalar.

A obtenção das informações posterior ao atendimento, são necessárias e até mesmo de extrema importância para a Corporação verificar as condições em que as vítimas se encontram, para aprimorar o seu relacionamento com o seu público-alvo, verificar a eficiência das técnicas de salvamento e do atendimento pré-hospitalar, assim avaliando a qualidade no atendimento da população.

2 OBJETIVOS

Este trabalho tem por objetivo complementar o Curso de Especialização em Planejamento e Controle da Segurança Pública, realizado pela APMG (Academia Policial Militar do Guatupê) em convênio com a UFPR (Universidade Federal do Paraná), como forma de externar o conteúdo discutido durante o período de intercâmbio cultural. Este trabalho apresenta um objetivo geral e quatro objetivos específicos.

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a partir das informações operacionais coletadas pelos Bombeiros-Militares após a situação das vítimas atendidas pelo SIATE (Serviço de Atendimento ao Trauma de Emergência), visando ao gerenciamento sobre o serviço operacional prestado pelo Corpo de Bombeiros da PMPR, no Município de Ponta Grossa.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos apresentam-se em quatro partes a seguir:

- a) Levantar e descrever os processos de registros de informações operacionais relativos aos trabalhos do SIATE no 2ºGB/CCB/PMPR;
- b) Realizar a pesquisa das ocorrências atendidas pelo SIATE em Ponta Grossa - 2ºGB/PMPR, no período de agosto de 2006, e analisar as informações sobre as condições das vítimas no atendimento pré-hospitalar;
- c) Analisar a estrutura dos formulários de coleta de dados;
- d) Oferecer subsídios para a tomada de decisão do 2ºGB/CCB/PMPR, em formular os instrumentos de coleta de informações pós-hospitalar.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, foi abordada a literatura pertinente ao assunto com o propósito de dar suporte ao levantamento dos dados a ser pesquisado. Recorreu-se à literatura sobre o tema. Não foi realizada uma revisão exaustiva, no entanto procurou-se levantar os principais pontos sobre o complexo exercício de avaliação. Assim, foi objeto de estudo, o conceito de Informação; a qualidade da Informação; as necessidades de Informação; o valor da Informação; o processo de registro de Informação e a Informação como recurso para o sucesso organizacional. Procurou-se levantar o referencial teórico relacionado à moderna ciência da informação.

3.1 CONCEITOS DE INFORMAÇÃO

O estudo da informação como ciência é uma disciplina nova, porém de importância significativa no mundo atual. A seguir apresentam-se alguns dos muitos dos conceitos referentes à informação.

Segundo Le Coadic (1994, p.5), a informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. Essa inscrição é feita graças a um sistema de signos que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação.

No *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*, encontra-se a seguinte definição: "A informação é o registro de conhecimento para a transmissão. Essa finalidade implica que os conhecimentos sejam inscritos num suporte, objetivando sua conservação e codificados, toda representação sendo simbólica por natureza" (ROBREDO, 2003, P. 3).

A *World Encyclopedia of Library and Information Sciences*, da American Library Association (ALA), apresenta, um artigo da autoria de Hayes (1986) que oferece a seguinte definição: "informação é uma propriedade dos dados resultante de ou produzida por um processo realizado sobre os dados. O processo pode ser

simplesmente a transmissão de dados (em cujo caso são aplicáveis a definição e medida utilizada na teoria da comunicação); pode ser a seleção de dados; pode ser a organização de dados; pode ser análise de dados" (ROBREDO, 2003, P. 3).

A informação é algo de que necessitamos quando nos deparamos com uma escolha. Qualquer que seja seu conteúdo, a quantidade de informação necessária depende da complexibilidade da escolha. Se nos depararmos com um grande espectro de escolhas igualmente prováveis, se qualquer coisa pode acontecer, precisamos de mais informações do que se encarássemos uma simples escolha entre alternativas (MCGARRY, 1999).

O autor cita McLuhan, que conceitua a luz elétrica como sendo "informação pura". Seu principal argumento era que todo meio de informação é conteúdo de outro meio. Por exemplo, a fala é o conteúdo da escrita, a linguagem é o conteúdo da fala, e os conceitos são o conteúdo da linguagem. Ele não chegou a relacionar a linguagem ao pensamento e ao raciocínio. Esta talvez até seja uma analogia irreal, mas pelo menos nos faz pensar de modo mais analítico sobre as formas como as pessoas usam e buscam informações (1999, p.35).

Nota-se que há diversos conceitos referentes à informação, desdobrando-se na discussão sobre o que seria a área de Ciência da Informação. Tarpanoff (2006), apresenta, a seguir, vários conceitos relativos à área:

Ciência da informação é uma espécie de caráter eminentemente interdisciplinar²², que tem por objeto o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênese e efeito). Assim em pesquisas que abordam o tema da informação, a ciência da informação contribui principalmente com estudos das necessidades informacionais, do estudo do fluxo e uso da informação.

É uma ciência aplicada com possibilidades de ser utilizada nos mais diversos contextos organizacionais, sociais e individuais. Em sua vertente social, identifica-se com o estudo da comunicação da informação na sociedade, facilitando o processo de transferência da informação e, desta forma, efetivamente contribuindo para a construção da cidadania²³ (TARAPANOFF, 2006).

O autor faz referência à interdisciplinaridade da ciência da informação, que contribui para o estudo das necessidades informacionais, o fluxo e uso das informações. Identifica-se com o estudo na comunicação e na sociedade.

Assim, segundo Tarapanoff (2006), observa-se que os autores relatam a existência da informação em diversos conceitos os quais se explicam por meio dos sentidos, sendo visual, oral e escrita. Relaciona-se também com outras áreas como a Psicologia, a Lingüística, a Sociologia, a Informática, a Matemática, a Eletrônica e a Filosofia, proporcionando assim uma interdisciplinaridade entre elas, com mudanças constantes ligadas à tecnologia da informação procurando a solução de problemas, decorrente da ativa evolução da sociedade humana e da informação, buscando definir a informação por meio do conhecimento da comunicação.

3.2 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

A informação está diretamente relacionada com o produto a ser apresentado; o interesse do cliente pelo seu produto é resultante de dois fatores essenciais: o preço apresentado e a qualidade do produto. Segundo Miranda (1994, p. 5), a desconformidade e os altos custos na geração dos produtos finais e no seu processo de vendas e entrega aos consumidores são resultados da má qualidade dos processos de pesquisa e avaliação das necessidades e dos desejos dos consumidores; da má interpretação dessas necessidades em termos de especificações para projetos; da inadequada documentação dos projetos; as conseqüentes distorções no planejamento de processos; da ausência de informação precisa para os fornecedores e para a manufatura e do precário entrosamento Produção/Marketing/Vendas. O autor ressalta que a ausência de informação precisa, para os fornecedores e para a manufatura é um composto essencial para a má qualidade de um serviço ou de um produto. Assim, a qualidade da informação é essencial para todos os processos dentro de qualquer sistema organizacional. E considerando a informação como um produto, a sua qualidade passa a ser de relevância indiscutível.

Para Moura (1996), o entendimento sobre a qualidade e o seu relacionamento direto com a informação discute a necessidade da qualidade da informação, como segue:

Muitos têm sido os conceitos e as formas de entender a qualidade. Antes de abordar diretamente a sua relação com a informação, é necessário fazer uma breve equalização dos conceitos que serão usados. Um produto, entendido como o resultado de um sistema empresarial, seja tangível como os produtos em si (um bem), ou intangível como os serviços, apresenta características que devem ser compatíveis com os requisitos dos clientes. Essas características são bastante amplas. Basicamente, podem ser definidas em três tipos: qualidade em si (intrínseca), preço e atendimento. De fato, os clientes, ao adquirir qualquer produto, esperam ter suas necessidades atendidas ao menor custo e com um adequado serviço ou atendimento (local certo, forma certa, prazo certo e cordialidade), (MOURA, 1996).

O requisito de qualidade apresenta - se no produto, com base nos preços adequados, e no valor do bem intrinsecamente.

Qualidade representa um atributo de produtos e serviços que atendem às necessidades de quem os usa. Gestão da qualidade ou qualidade total significa um modo de organização das empresas para sempre garantir produtos com qualidade, buscando a satisfação das pessoas envolvidas com a empresa, sejam clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores ou a própria comunidade. Significa uma filosofia administrativa, um modo de gestão, definindo uma organização para uso dos recursos de forma adequada, sejam materiais, financeiros e materiais, visando a agregar valor ao produto. Qualidade total representa um meio para as empresas atingirem seus objetivos. A gestão da qualidade prevê o aporte do conhecimento necessário para a empresa poder ofertar produtos de acordo com os requisitos do mercado. Esse conhecimento é adquirido por meio da informação que, como insumo principal da

empresa, é utilizado para capacitar as pessoas e estabelecer um sistema organizacional que as orienta e instrua sobre como executar suas atividades. Um sistema da qualidade é basicamente um sistema de informação. Fornece respostas às principais perguntas que as pessoas fazem para gerir as atividades da empresa: o que deve ser feito, como fazer, por que fazer, quando fazer, quem é o responsável, onde e quanto produzir (MOURA, 1996).

Para obter-se um sistema de qualidade harmônico dentro de uma empresa, são necessárias certas condições de procedimentos e processos de gestão de qualidade. Moura (1996), apresenta um sistema de qualidade na organização da informação, passando uma visão do sistema da qualidade apresentados e implementados pelas normas brasileiras em vigor, propiciando uma orientação da documentação organizada para um sistema de qualidade. Na visão do autor:

Para alcançar as políticas e os objetivos determinados, uma empresa deve prover as devidas condições para que os seus processos possam atuar em conjunto, harmonicamente, obtendo produtos de acordo com as especificações. É necessário que seja estabelecido um sistema da qualidade, que representa, conforme definido pela norma NBR ISO 9004-1/1994, "... a estrutura organizacional, procedimentos, processos e recursos necessários para implementar a gestão da qualidade". O sistema da qualidade deve ser estruturado de acordo com a realidade de cada empresa, porém podem ser identificados pontos comuns, definidos pelas normas NBR ISO série 9000, especialmente no que tange às informações necessárias para garantir a qualidade dos produtos, sendo exatamente esse ponto que trata o presente estudo: como estabelecer um sistema de informação para o sistema da qualidade das empresas. Uma visão do sistema da qualidade O sistema da qualidade, conforme apresentado nas normas NBR ISO série 9000, estabelece que, ao longo da cadeia de produção de uma empresa, devam ser definidos procedimentos e responsabilidades para aqueles processos e atividades que afetam a qualidade do produto, bem como que sejam mantidos registros que evidenciem o processo foi executado conforme estabelecido na documentação. A empresa deve, portanto, estabelecer uma devida organização da documentação que contenha os procedimentos, os planos e programas, assim como registros a respeito do ocorrido ao longo da produção. Organização da documentação do sistema da qualidade Basicamente, um sistema da qualidade é constituído pela organização de documentos que definem as responsabilidades, os procedimentos dos processos, os planos e registros. É necessário estabelecer a devida organização da emissão de toda essa documentação, bem como estabelecer condições para o controle de produto e de processo. O sistema da qualidade deve ser organizado em forma de documentação em quatro níveis:

1) Manual da Qualidade:

- Define as responsabilidades e o sistema da qualidade como um todo. Apresenta, de um modo geral, a empresa e o sistema produtivo.

2) Procedimentos:

- Define as especificações e orientação aos processos e produtos

3) Instruções:

- Complementares aos procedimentos, apresentam detalhes de determinadas atividades dos processos ou ações complementares ao mesmo.

4) Registros:

Representam a memória dos processos e atividades, contendo os dados registrados a respeito dos fatos ocorridos (MOURA, 1996).

Como se pode constatar, Moura apresenta quatro procedimentos para que a qualidade seja preservada na organização de documentos: a) o manual de qualidade que define a responsabilidade como um todo, do sistema produtivo da empresa; b) os Procedimentos que definem as especificações e orientações dos processos e produtos; c) as Instruções, que apresentam os detalhes de

determinadas atividades dos processos ou ações complementares aos procedimentos; e d) o Registro que de forma especial é a memória dos processos e atividades, contendo os dados registrados a respeito dos fatos ocorridos. Isto tudo concorre para que se estabeleça um sistema de qualidade para empresa (MOURA, 1996).

Moura (1996), faz uma relação entre os serviços de informação e a qualidade, responsabilizando a informação como básica, sendo sua missão suprir as necessidades de conhecimento da empresa para o sucesso dos negócios. Para MOURA:

Os serviços de informação são organizações que têm como missão básica suprir a necessidade do conhecimento requerido para as empresas atuarem com sucesso no seu negócio. São os fornecedores do insumo Informação das empresas. O seu negócio é prestar serviços que possam adquirir e adequar a informação de acordo com as necessidades das empresas. Como exemplo desses serviços, pode ser citado os núcleos de informação tecnológica coordenados pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), com apoio dos recursos do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PADCT), a Rede Sebrae, a Rede Senai, entre outras empresas e instituições que se dedicam a essa atividade (MOURA, 1996).

A missão básica da informação é suprir a empresa de conhecimento, fornecendo insumos de acordo com as necessidades tecnológicas.

A qualidade interessa aos serviços de informação de duas maneiras. Primeiro, são organizações que têm de atuar de maneira adequada a esse negócio, devendo implementar a gestão da qualidade para atender melhor a seus clientes e buscar a tão sonhada auto-sustentação. Podem fazer uso dessa técnica de gestão, na busca de implementar a melhor forma de gestão, atuando como se fosse uma empresa que está inserida em um contexto competitivo.

A outra maneira é que a informação sobre qualidade tem sido seguramente um dos assuntos mais solicitados pelas empresas. Os serviços de informação precisam se preparar para isso, devendo buscar fontes de informação, preparar seu pessoal, fazer parcerias com profissionais e empresas atuantes nesse importante assunto que representa uma excelente oportunidade de negócio (MOURA, 1996).

Sendo assim, em primeiro lugar a qualidade interessa aos serviços de informação considerando que estes pretendem atender melhor aos clientes e buscar a auto-sustentabilidade. Em segundo lugar, o tema é um dos mais solicitados pelas empresas no momento, as quais devem preparar seus funcionários, fazendo parcerias de forma a representar uma excelente oportunidade para seus negócios.

De acordo com Parasuraman, Berry & Zeitham (1988), os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam/esperam receber com o que, efetivamente, é obtido. Os pesquisadores definiram cinco brechas ou lacunas (gaps) identificadas entre as expectativas e percepções dos usuários (SAMPAIO et al. 2004).

As brechas apresentadas pelos autores foram:

- Gap 1 = discrepância entre as expectativas dos usuários e as percepções dos gerentes sobre essas expectativas.
- Gap 2 = discrepância entre a percepção dos gerentes em relação às expectativas dos usuários e a especificação de qualidade nos serviços.
- Gap 3 = discrepância entre a especificação de qualidade nos serviços e os serviços realmente oferecidos.
- Gap 4 = discrepância entre os serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário.
- Gap 5 = discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos SAMPAIO (2004).

Em 1988, os autores criaram o SERVQUAL, um avaliador capaz de analisar qualitativamente e quantitativamente o grau de satisfação do usuário, com relação aos serviços oferecidos. Obteve com este processo, um conjunto de formas capazes de avaliar a qualidade dos serviços representada pela seguinte visão: confiabilidade; credibilidade; segurança, empatia e tangibilidade; assim descritas por Cook, Heath & Thompson (2000):

- **Tangibilidade (tangibles):** facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.
- **Confiabilidade/Credibilidade (reliability):** habilidade em prestar o serviço prometido com confiança e precisão.
- **Receptividade (responsiveness):** disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e presteza.
- **Garantia (assurance):** conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança.
- **Empatia (empathy):** cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários. (SAMPAIO et al. 2004).

Portanto, a qualidade da informação é um procedimento relativo ao desejo da empresa, proporcionado pelo interesse do usuário. Uma organização deve ter sempre em primeiro passo o respeito pelo seu cliente visando proporcionar o melhor produto da sua empresa. Com isso captar do meio em que trabalha, as melhores informações capazes de motivar os seus negócios, atendendo bem ao seu cliente, com qualidade e responsabilidade.

Os detalhes apresentados pelo SERVQUAL proporcionam à empresa por meio da resposta aos seus serviços, uma visão de aceitação do seu produto sob a perspectiva do usuário, apurando o grau de satisfação e proporcionando a medição da qualidade da informação recebida pela empresa.

3.3 NECESSIDADE DA INFORMAÇÃO

Já não é de agora que a informação é um produto essencial para o comércio. Porém, somente nesta última década está sendo intensamente tratada como tal,

pois passou a ser estudada como matéria e como produto, devido ao grande número de oferta e procura de informação.

Segundo McGarry (1999, p.36), a sociedade da informação é o resultado desses novos referenciais sociais, econômicos tecnológicos e culturais, os quais também provocam um conjunto significativo de mudanças de enfoque no âmbito das sociedades e de suas organizações, uma vez que:

- a informação constitui a principal matéria-prima, um insumo comparável à energia que alimenta um sistema;
 - o conhecimento é utilizado na agregação de valor a produtos e serviços;
 - a tecnologia constitui um elemento vital para as mudanças em especial o emprego da tecnologia sobre acervos de informação;
 - a rapidez, a efetividade e a qualidade constituem fatores decisivos de competitividade.
- (MCGARRY, 1999).

Trata-se de uma nova sociedade que surge, com novas estruturas, novos canais de comunicação, novas formas de atuação social e de trabalho. Muda a estrutura de poder e das instituições, uma nova cultura e comportamento instalando-se, compreendidos e assimilados, de forma mais natural completa, com maior interesse, e de forma mais intuitiva, pela nova geração (Tapscott, 1997).

A necessidade da informação é enfocada de forma diferente por alguns autores, porém todos trazem à tona a sua necessidade para o desenvolvimento e crescimento da sociedade organizada. Rocha (2000), amparado em outros autores, transcreve o seguinte:

Emergindo dessas transformações e a partir de novos paradigmas, sustentada por novas tecnologias de informação e comunicações, como a trajetória mais provável pela ampliação da globalização e prevalecendo-se de uma nova hegemonia, delineia-se a Sociedade da Informação, ou Sociedade do Conhecimento.

Segundo Toffler & Toffler⁹, essa nova civilização, resultante do terceiro grande fluxo de mudança na história da humanidade - a Terceira Onda*, impõe um novo código de comportamento (ROCHA, 2000).

A sociedade da informação ou do conhecimento está delineada na trajetória da globalização, baseando-se na tecnologia da informação e da comunicação.

“Essa nova civilização traz consigo novos estilos de família; maneiras diferentes de trabalhar, amar e viver; uma nova economia; novos conflitos políticos; e acima de tudo uma consciência modificada”.

Masuda¹⁰ desenha-nos, nitidamente, o perfil dessa sociedade emergente. A base dessa sociedade será a produção de valores informacionais, intangíveis, em substituição aos valores tangíveis, em que prevalece a indústria do conhecimento, quaternária, expandindo-se a partir de uma economia sinérgica e da utilização compartilhada dos bens. A sociedade da informação será, para ele, uma comunidade voluntária, voltada para o benefício social.

Para Drucker¹¹, assim como para Masuda, o recurso econômico básico dessa sociedade pós-industrial será o conhecimento. Ela não será uma sociedade nem não capitalista, nem anticapitalista, mas, antes, utilizará o mercado como instrumento de integração econômica. Seu desafio social será o de oferecer dignidade aos trabalhadores em serviços - a maioria da população mesmo nos países mais adiantados - que carecem de educação necessária para

serem trabalhadores do conhecimento. Por sua vez, esses últimos serão considerados os principais grupos sociais da sociedade do conhecimento.

Drahos, segundo Ataíde¹², ao contrário de Masuda, entende que a sociedade da informação corre o risco de se fechar em feudos, prevalecendo os interesses dos "barões da mídia", buscando grandes lucros e acentuando as desigualdades. Alerta para o risco de limitação dos direitos de informação do cidadão e julga que a globalização, a privatização dos meios de telecomunicações e os direitos de propriedade intelectual estão a serviço de grupos poderosos (ROCHA, 2000).

Esta nova sociedade valoriza a produção de bens intangíveis e prevalece a indústria do conhecimento voltada para o bem social. Porém carece de educação para serem trabalhados e transformados em trabalhadores a serviço do conhecimento.

Adotando a mesma postura de Drahos, Martin & Schuman¹³ alertam para o risco de a globalização levar o mundo para uma sociedade de exclusão e desemprego - a "sociedade 20 por 80". Ao mesmo tempo, enfatizam que o afastamento do modelo tradicional de desenvolvimento econômico não tem de, necessariamente, levar à desagregação social, mas pode perfeitamente buscar novas formas de bem-estar, desde que se desenvolvam ações para o fortalecimento da sociedade civil.

Em uma sociedade em que a economia é baseada em conhecimento, segundo nos explica Romer¹⁴, o crescimento não tem limite, porque produz riqueza refinando idéias. Porque o conhecimento transmitido permanece na fonte: não há escassez de recursos. Nessa nova economia, segundo o autor, o padrão geral de vida da população deverá melhorar, em termos absolutos, embora, em termos relativos, o desnível entre ricos e pobres se acentue.

Entretanto, conforme nos alerta Miranda¹⁵, a simples existência da informação não garante conhecimento e desenvolvimento, importando saber se o seu uso potencial vale mais que seu uso real. Nesse sentido, os imensos arquivos de dados deixam de ser apenas repositórios de informação e valorizam-se como importantes fontes de conhecimento (ROCHA, 2000).

O autor alerta que com o advento da globalização, o poder da mídia e das telecomunicações nas mãos de poucos grupos poderosos, pode-se rumar para uma sociedade de exclusão e desemprego, porém uma sociedade baseada no conhecimento; o crescimento não tem limites de riquezas e idéias, e não há escassez de recursos, melhorando o padrão de vida da população. Porém somente a informação não garante o conhecimento, e para que seja útil e promissora, há necessidade de saber utilizá-la.

Pode-se notar que a necessidade da informação não é tão-somente importante para o conhecimento, mas também é muito mais importante para a competitividade entre as pessoas e principalmente entre as empresas. Vemos a seguinte colocação:

A INFORMAÇÃO COMO FATOR DE COMPETITIVIDADE

As empresas estão submetidas a muito mais pressões ao seu negócio que no passado, seja a ameaça da concorrência internacional, ou mesmo ao crescente número de empresas nacionais.

Existem ainda outras pressões de caráter sistêmico que atuam sobre as empresas de um modo geral, como as alterações do comportamento dos clientes (que estão mais exigentes), as exigências de proteção ambiental, as ações de sindicatos, as exigências da adoção da ISO 9000, as alterações da economia por parte do governo, ao chamado "custo Brasil", representando o aumento de custos dos produtos nacionais devido às dificuldades da infra-

estrutura e burocracia do sistema governamental, bem como outras. Para ser competitivo, é preciso conhecer o ambiente externo e dominar o ambiente interno, definindo estratégias de ação que revertam em sucesso para a empresa. Como o ambiente externo apresenta grande dificuldade em ser alterado, resta à empresa monitorá-lo, para definir a melhor organização interna. Fazer isso sem informação precisa e confiável é deixar à sorte os caminhos da empresa (MOURA 1996).

A função da empresa é ofertar à comunidade em que está inserida, um produto que atenda aos desejos dos clientes e às suas necessidades, e para isto a empresa precisa estar sempre avaliando o ambiente externo, observando as ameaças, agregando valores a seus produtos em conformidade com sua missão.

A empresa e o ambiente externo

A empresa, entendida como um sistema representa a aplicação de recursos físicos (instalações, equipamentos, máquinas etc.), humanos e organizacionais, para transformar matérias-primas, insumos e informações em produtos na forma de bens e serviços. A sua maior missão é ofertar produtos que atendam às necessidades dos clientes que estão dispostos a pagar por aquilo que recebem, proporcionando o faturamento e o conseqüente e almejado lucro para a empresa. O denominado ciclo empresarial. Uma empresa, para ser competitiva, deve agregar valor a tudo aquilo que entra, gerando produtos em que os clientes percebam o seu valor e estejam dispostos a adquiri-los.

Uma empresa, para ser competitiva, além de considerar as ameaças proporcionadas pela concorrência direta, deve considerar todo o contexto em que está inserida, conforme definido pelo modelo de Porter, ou seja, as pressões dos fornecedores, clientes, além das empresas entrantes e das substituições pelas inovações. Deve conhecer todos os fatos e dados do seu contexto empresarial, ou seja, ter informações a respeito do seu ambiente, e, a partir disso, definir uma estratégia de ação que a conduza à sua missão e objetivos globais. A informação do ambiente, nesse sentido, deve ser algo mais que as "informações sobre concorrentes": deve envolver todo o contexto do ambiente externo, as oportunidades e ameaças, e se denomina "informação competitiva" (MOURA 1996).

Por este foco de pensamento, as empresas sempre estão desenvolvendo formas estratégicas de competitividade para ofertar produto e serviço que sejam aceitos que pelo mercado, estabelecendo objetivos claros com a garantia da obtenção dos produtos, com o monitoramento do desempenho desejado.

Estratégia competitiva

Definir o caminho a seguir, o que fazer para ofertar produtos e serviços que sejam aceitos pelo mercado, eis a grande questão da estratégia a ser adotada pelas empresas. Além de considerar as ameaças e oportunidades externas, seja em relação aos concorrentes, fornecedores e clientes, a empresa deve conhecer muito bem e ter o devido domínio do seu ambiente interno: seus pontos fortes e passíveis de melhoria.

Toda e qualquer empresa deve tomar decisões em relação à sua estratégia competitiva, considerando:

- a definição de produtos e serviços a serem oferecidos;
- o estabelecimento de objetivos claros, tanto físicos, como financeiros;
- a definição de uma organização pautada em processos organizacionais que garantam a obtenção de produtos conforme os requisitos dos clientes;
- o desenvolvimento de recursos necessários a alcançar os níveis de desempenho desejados;
- o monitoramento do desempenho organizacional e redirecionamento dos recursos.

A mais moderna linha de pensamento estratégico a respeito das questões apontadas indica o estabelecimento de uma organização interna que permita o domínio das operações e atividades para obtenção de produtos diferenciados em relação ao mercado. Em ambos, o ponto-chave é a informação (MOURA 1996).

Para entender a necessidade da informação no ramo da competitividade, o autor faz a referência às pressões sofridas pelas empresas em seus negócios,

decorrente da internacionalização da concorrência e do aumento do número de empresas. Outros fatores são levados em consideração, como as alterações do comportamento dos clientes, as ações de sindicatos, alteração da economia por parte do governo, “custo Brasil” e outras. No ambiente externo, os recursos humanos, instalações, equipamento, matéria-prima, bem como a informação como produto na forma de bens e serviços. Referencia também a estratégia competitiva, buscando o caminho que deve seguir, para ofertar seus produtos, considerando as ameaças, oportunidades externas, mas conhecendo muito bem seu ambiente interno, dizendo em ambos, o ponto-chave é a informação.

A informação é igualmente importante para o setor público, e necessário, pois as políticas públicas de educação, segurança e saúde dependem em muito de metas e ações alicerçados em informações. Moraes (2002), revela a experiência levantada na Fundação SEADE, assim descrito:

A reflexão sobre estas atividades revigora a compreensão do papel e das responsabilidades da Fundação SEADE na busca do equilíbrio entre a manutenção da atualidade, relevância e foco da sua produção, a integração do conhecimento, o desenvolvimento de habilidades cognitivas e organizativas e a previsão e provisão dos recursos necessários. A esta reflexão, complexa em si mesma, acrescenta-se as transformações contemporâneas da demanda e da oferta, em que conceitos, métodos de investigação, procedimentos e tecnologias estão em plena transformação, ensejando novas políticas, metas e ações no ambiente de produção de informações.

Do acima exposto, pode-se deduzir que foi proposto à Fundação SEADE uma missão abrangente e de inquestionável necessidade tanto para os poderes públicos (Executivo, Legislativo, Judiciário) como para o setor privado e a sociedade em geral, a saber: pesquisar o papel fundamental da informação e como ela é criada, identificada, coletada, processada, apresentada, acessada, gerenciada, preservada e como é usada ao longo do tempo em diferentes ambientes culturais e tecnológicos, além de atender a diversificados propósitos.

A solução destas questões é requisito para desenvolver sensibilidade quanto às necessidades de informação e para a manutenção da qualidade referencial da produção. Atingir tais objetivos envolve dispor de competências técnicas multidisciplinares atualizadas, bem como a capacidade de redesenhar processos de preservação, representação e utilização da informação, incorporar avanços em metodologias de investigação, em ciência da informação, em tecnologias de processamento e comunicação, constelando, assim, os fatores essencialmente estratégicos ao desenvolvimento institucional e social da Fundação SEADE (MORAES, 2002).

Para o autor, “é inquestionável desenvolver a sensibilidade quanto a necessidade de informações para a manutenção da qualidade referencial da produção”. Bem como desenvolver processo estratégico ao desenvolvimento institucional e social. Desta forma, a informação a serviço da cidadania é cada vez mais necessária e de forma universal, as informações públicas devem ser oportunizadas de forma gratuita e abrangente. Armazenados em bancos de dados, e disponíveis a todos para ser trabalhados e transformados em conhecimento. A seguir veremos o que o autor nos diz:

A INFORMAÇÃO A SERVIÇO DA CIDADANIA - Reverter para a sociedade os resultados de sua produção, dispor de meios de disseminação das informações e tornar cada vez mais universal o acesso às fontes de dados também são, ao lado da identificação da demanda e da priorização de metas de produção, aspectos fundamentais na Fundação SEADE.

Neste sentido, toda a produção da Fundação SEADE como agência pública de informações é socializada gratuitamente ao público em geral e às instituições estatais e privadas, representando informações indispensáveis para o diagnóstico da situação e das tendências dos processos demográficos, sociais e econômicos do Estado. Este valor – acesso público à informação – a Fundação SEADE estende à negociação de projetos com as instituições parceiras, garantindo assim a disponibilização dos resultados produzidos dentro de escopo específico de cada projeto (MORAES, 2002).

Assim, as informações a serviço da cidadania devem ser socializadas e distribuídas gratuitamente.

Os dados – processados, armazenados e comunicados – são símbolos quantificáveis e quantificados e o seu indispensável armazenamento (“banco de dados”) deve ser ordenado, confiável e bem gerenciado, permitindo tratamento e assimilação segura. Só assim poderão ser convertidos em *informação* de utilidade pública, pelo seu *usuário*, pois dado não usado é estático, irrelevante e inofensivo.

Usuário é aqui entendido como o indivíduo ou profissional que, na busca de explicação dos fatos, é movido pela necessidade de entendimento das questões que se colocam para a sua capacidade cognitiva e que desenvolve novos significados e transforma o universo de dados disponível. O novo universo de significados será compartilhado institucional e socialmente à medida que as instituições e a sociedade também orientem esforços no sentido de identificar suas questões próprias, ou seja, focarem suas necessidades de conhecimento.

Quando ao *dado* – representado e armazenado – lhe é atribuído um significado transforma-se em *informação*, que será entendida e aceita (ou não), na dependência de quem confere o significado e que, sabidamente, é muito mais o seu usuário do que o seu autor. Ou seja, é uma avaliação (julgamento de valor) em que cada indivíduo, desenvolvendo seu senso crítico, adota suas interpretações, predileções, anseios e prioridades.

A *informação* transferida, utilizada e vivenciada individualmente como uma experiência real, que causa impacto na condição cognitiva e perceptiva do indivíduo removendo ou reduzindo incertezas, transforma-se em conhecimento, que é algo pragmático, ou seja, de aplicação prática exequível (MORAES, 2002).

Os dados devem ser ordenados, trabalhados e confiáveis, para quando gerar informações de utilidade pública e transformam-se em conhecimento.

A credibilidade, o reconhecimento e a confiança nas ações executadas, com base no conhecimento técnico e organizativo de uma instituição, podem ser verificados por avaliações externas especializadas, conferindo ao executor e à sua instituição a chamada competência que sempre é uma conquista complexa, versátil e própria, pois nunca será igual entre as pessoas de uma mesma equipe ou entre os quadros funcionais de órgãos similares em seus objetivos.

Admitindo-se que os dados hoje disponibilizados constituem a matéria-prima da geração de *informação* por quem lhes confere significados, fica inaceitável a ilusão de que somente o estoque de dados e um amplo e sofisticado acervo de equipamentos de tecnologia de informação e de rápida comunicação garantam mais exatidão nas análises, processos e produtos e, conseqüentemente, a oferta encantada de informações mais precisas para conhecimentos mais sólidos e competências inquestionáveis.

São nestes relevantes aspectos conceituais que se congregam os princípios éticos pelos quais, a Fundação SEADE pauta suas ações, ciente de que, como bem público, o saber democratizado – interna e externamente – é recurso educacional estratégico como fonte de riqueza a serviço da cidadania portadora de direitos e deveres em benefício da sociedade, (MORAES, 2002).

A avaliação da credibilidade e o reconhecimento pelas ações executadas conferem à instituição a chamada competência, que nunca será igual entre as pessoas individuais, mas sim refletirá na equipe como um todo.

Ilusório é admitir que apenas um banco de dados, ou seja, a matéria-prima da informação e modernos equipamentos com rápida comunicação se transformarão em conhecimento e garantirão o bem-estar da sociedade e o direito a cidadania, sem o comprometimento da equipe com a organização.

A informação é necessária e muito importante para a empresa, e dentro desta avaliação da importância existem sempre os valores nela embutido, assim vemos a seguir o valor da informação.

3.4 VALOR DA INFORMAÇÃO

Falar de valor de algo intangível é muitas vezes especulação do próprio ser humano, mas no ramo dos negócios, isto tanto é possível como até interessante. Mas como fazer para quantificá-lo, como medi-lo e até mesmo mensurá-lo?

Para Moresi (2000), isto é perfeitamente possível como podemos ver a seguir:

O VALOR DA INFORMAÇÃO: Como é possível admitir que a informação possua valor, é preciso definir parâmetros capazes de quantificá-lo, o que não é uma tarefa trivial. Uma das maneiras é realizada por meio dos juízos de valor, que, apesar de serem indefinidos, consideram que o valor varia de acordo com o tempo e a perspectiva. Podem, em certos casos, ser negativos, como acontece na sobrecarga de informação. Sob esta perspectiva, o valor da informação pode ser classificado nos seguintes tipos (Cronin, 1990):

- valor de uso: baseia-se na utilização final que se fará com a informação;
- valor de troca: é aquele que o usuário está preparado para pagar e variará de acordo com as leis de oferta e demanda, podendo também ser denominado de valor de mercado;
- valor de propriedade, que reflete o custo substitutivo de um bem;
- valor de restrição, que surge no caso de informação secreta ou de interesse comercial, quando o uso fica restrito apenas a algumas pessoas (MORESI, 2000).

A dimensão de valor está baseada na utilidade do produto, no valor da troca, na importância para a organização e seus clientes, na propriedade da informação.

Muitas vezes não é possível quantificar o valor da informação estabelecendo uma equivalência a uma quantia em dinheiro. Por ser um bem abstrato e intangível, o seu valor estará associado a um contexto. Assim, os valores de uso e de troca poderão ser úteis na definição de uma provável equivalência monetária.

Por exemplo, uma empresa que atua em bolsa de mercadorias, mais especificamente no mercado futuro, terá grande interesse em informações relativas à produção agrícola de um determinado país ou região. Esta empresa, provavelmente, irá alocar recursos na busca sistemática deste tipo de informação, que será utilizada na determinação de indicadores de uma tendência e que fundamentará decisões sobre o tipo de investimento a ser realizado, caracterizando a importância dos valores de uso e de troca. Considerando que, a partir delas, poderá ser obtido algum tipo de vantagem competitiva ou de diferencial de mercado, estas

informações assumirão um valor de restrição, para que se possa preservar o sigilo da aplicação (MORESI, 2000).

A quantificação de valor de produto abstrato intangível, muitas vezes está associada a um contexto, e assim podem ser atribuídos valores monetários, o que é de fundamental importância para a vantagem competitiva de uma empresa.

Por outro lado, uma organização governamental ou não que realize censos demográficos, de estilo de vida ou algum outro tipo de pesquisa de acompanhamento, deverá manter, por razões legais, o armazenamento de dados e séries históricas sem que haja explícita intenção de exploração ou de uso. Neste caso, a informação terá um valor de propriedade.

O ponto principal é perceber a informação pertencendo a dois domínios (Van Wegen & De Hoog, 1996). No primeiro deles, ela deve atender às necessidades de uma pessoa ou de um grupo. Nesse caso, a disponibilização da informação deve satisfazer os seguintes requisitos:

- ser enviada à pessoa ou ao grupo certo;
- na hora certa e no local exato;
- na forma correta.

O segundo domínio é o da organização, que introduz questões a respeito da determinação do valor da informação. Neste contexto, o valor da informação está relacionado ao seu papel no processo decisório. A determinação do valor somente do conteúdo parece um corolário natural do uso da informação como um insumo da tomada de decisão. Entretanto, ainda que a informação adquira seu valor a partir de seu papel na tomada de decisão, o produto informacional como um todo também agrega valor a outras atividades no processamento da informação (MORESI, 2000).

As informações de caráter governamental, por razões legais, devem ser armazenadas para manter a série histórica, e por isso desenvolvem um valor de propriedade.

Da mesma forma, a informação terá valor econômico para uma organização, se ela gerar lucros ou for alavancadora de vantagem competitiva. Cronin (1990) afirma que, de modo geral, a percepção de valor pode ser influenciada pelos seguintes fatores:

- identificação de custos;
- entendimento da cadeia de uso;
- incerteza associada ao retorno dos investimentos em informação;
- dificuldade de se estabelecerem relações causais entre os insumos de informação e produtos específicos;
- tradição de se tratar a informação como uma despesa geral;
- diferentes expectativas e percepções dos usuários;
- fracasso em reconhecer o potencial comercial e o significado da informação.

Para concluir este item, é importante reconhecer que, de modo geral, poucas decisões são tomadas com informação perfeita, devido a alguma insuficiência de informação e/ ou uma sobrecarga de informação desnecessária. O valor da informação é uma função do efeito que ela tem sobre o processo decisório. Se a informação adicional resultar em uma decisão melhor, então ela terá valor. Caso contrário, ela terá pouco ou nenhum valor (Wetherbe, 1987), (MORESI, 2000).

O valor da informação está diretamente ligado ao grau de utilidade que a organização espera dela. Assim, se a informação propiciar vantagens competitivas, certamente o valor será levado em consideração para o processo decisório da empresa.

Sintetiza estes aspectos, mostrando que uma mesma informação poderá ter valor diferenciado, dependendo do contexto das organizações.

Assim, o valor da informação pode ser traduzido em uma equação que contenha todos os fatores que influenciam a avaliação de valor da informação. É preciso definir quem é o cliente, qual a finalidade de utilização da informação, a que nível organizacional atenderá à

necessidade, qual a utilidade para outros clientes e os resultados esperados. Portanto, apresenta uma equação que procura resumir a função que define o valor da informação (VI). VI = função (informação, organização, finalidade, ações e resultados), (MORESI, 2000).

O autor fundamenta-se com base na classificação do: valor de uso; valor de troca; valor da propriedade e o valor da restrição, e muitas vezes sem poder quantificá-lo, age por equivalência, estabelecendo uma quantia em dinheiro.

Em outra modalidade, dispõe que o valor da informação está sob dois domínios: um em satisfazer as necessidades do cliente e outro relacionado ao seu papel no processo decisório tornando-se um insumo.

Para outras empresas, a informação alavanca vantagens competitivas e pode ser influenciada por fatores: identificação de custos; entendimento da cadeia de uso; incerteza ao retorno dos investimentos; dificuldade das relações de insumos e produtos; o trato de informação como despesa; expectativa do usuário e o fracasso do significado potencial da informação os quais acrescentam que muitas decisões são tomadas com informações imperfeitas. Conclui que para estabelecer um valor para a informação é preciso saber qual é o cliente, qual a finalidade da informação, qual a utilidade para outros clientes e os resultados esperados.

Verificar como quantificar o valor da informação não é suficiente sem conhecermos e termos a disposição um sistema de informação. Moresi (2000), destaca que “o fluxo da informação em uma organização é um processo de agregação de valor, e o sistema de informação pode ser considerado como a sua cadeia de valor, por ser o suporte para a produção e a transferência da informação. Assim, um sistema de informação é uma combinação de processos relacionados ao ciclo informacional, de pessoas e de uma plataforma de tecnologia da informação, organizados para o alcance dos objetivos de uma organização”.

O processo de agregação de valor se dá por meio de uma organização, ou seja, é derivado de um fluxo de uma cadeia de valor de uma combinação de processos. Por meio de planejamento, o sistema melhora a otimização do processo decisório da organização.

Para Moresi (2000), ainda há importância da coleta de dados e os meios que entram no sistema de informação, a disponibilização dos dados de forma correta às pessoas certas e de forma clara para apoiar o processo de decisão, como vemos:

A coleta de dados inclui todos os meios pelos quais a informação dá entrada no sistema. Eles podem ser coletados diretamente de fontes internas, no ambiente interno da organização, ou de fontes externas, no seu ambiente externo. Normalmente, os dados brutos coletados no ambiente externo têm pouco valor direto para a organização. Então, eles devem ser processados visando à transformação em uma forma mais útil. Em geral, este processamento inicial envolve a formatação, a agregação e a filtragem dos dados brutos, além da combinação com aqueles dados provenientes de fontes diferentes.

Uma das tarefas críticas de qualquer sistema de informação é a disponibilização da informação correta às pessoas certas e com oportunidade. Cada tomador de decisão dentro de uma organização necessita apenas de uma pequena porção de informação para apoiá-lo neste processo. O propósito da atividade de disseminação é determinar as necessidades de informação e disponibilizá-las com oportunidade. Cada vez mais, esta atividade envolve a disponibilização da informação em diferentes formatos (MORESI, 2000).

Os dados podem ser coletados internamente e de fontes externas, estes dados brutos coletados devem ser processados, formatados agregados de forma a transformarem-se em informações mais úteis.

O propósito da etapa de modelagem e apresentação é combinar a informação proveniente de diversas fontes, transformando-a em uma forma útil e clara para apoiar o processo de decisão. Frequentemente, esta transformação final e a apresentação da informação são inseparáveis, porque a forma final deve ser personalizada para atender a um cliente específico. A informação pode ser apresentada por meio de um dos seguintes modos:

- visualização de atividade corrente ou histórica: a modelagem consiste simplesmente em agregar, resumir ou filtrar a informação para ser apresentada em um formato claro;
- prognóstico de atividade futura: a modelagem requer o uso de metodologias estatísticas que estimam valores futuros baseado nas informações atuais e históricas;
- simulação dos efeitos de diferentes decisões: o modelo de simulação pode ser tão simples quanto uma curva de demanda, que relaciona a demanda de um produto ao seu preço, ou ser um modelo complexo, que incorpora interações entre centenas ou milhares de variáveis;
- recomendação das melhores decisões: para sugerir a melhor decisão, um modelo de otimização deve procurar entre diferentes alternativas e determinar qual é a melhor, o que requer uma sofisticada modelagem matemática (MORESI, 2000).

Uma das formas de apresentação da informação é por meio da visualização. Segundo o autor, consiste em agregar, resumir ou filtrar a informação para apresentar; coloca o prognóstico futuro da informação baseando-se nas informações atuais e históricas; propõe a simulação de diferentes decisões que proporcionam a verificação da demanda de um produto e suas variáveis e procurar recomendar as melhores decisões para determinar qual é a melhor.

3.5 PROCESSO DE REGISTRO DE INFORMAÇÃO

Os processos de registro e armazenagem são os mais diversos e conhecidos de todo o estudo pesquisados. Dentre os processos de registro, além da mente humana, são mais conhecidos os visuais, auditivos, audiovisuais, escritos e na era da informática os analógicos e mais recentes os digitais; quanto aos processos de armazenagem, se destacam-se os escritos, (livros, revistas, jornais e outros) os visuais por meio de fotografias, auditivos por meio do rádio, gravadores; os

audiovisuais, a televisão; e os analógicos e digitais na era da informática chamados de banco de dados, que agregam basicamente todos os tipos de registro e processos de informações.

Segundo McGarry (1999), a imprensa teve o papel definitivo na história para o crescimento rápido da comunicação e da informação; influenciou em todas as áreas de registro e armazenagem do processo de informação, como vemos a seguir, em seu capítulo a imprensa e o conhecimento registrado:

Os efeitos da imprensa na história da civilização superam qualquer estimativa. Não foi apenas o rápido crescimento do número de exemplares disponíveis, mas a mudança de seu conteúdo que tanto influenciou o clima intelectual daquele tempo. Até então, os livros haviam sido em geral de conteúdo teológico; agora passaram a incorporar as idéias das novas ciências, nas obras de Galileu, Kepler e outros pioneiros da nova filosofia natural (MCGARRY. 1999. P, 80).

Segundo McGarry, (1999. p. 83), O poder de preservação do pensamento registrado cresceu enormemente. Idéias que haviam sido registradas em poucos manuscritos os quais corriam sempre o perigo de se perderem ou caírem no esquecimento da comunidade acadêmica. Idéias registradas num milheiro de exemplares tinham mais chance de durar do que naquela tênue cadeia de manuscritos.

Segundo McGarry (1999. p. 83), a nova invenção da imprensa tinha um potencial que só foi compreendido aos poucos, à medida que a flecha do tempo ganhava velocidade. No entanto, como seus sucessores só se desenvolveram porque as pessoas viam uma necessidade para suas manifestações, não se pode separar significativamente o meio de seu usuário.

Para Stollenwerk (1999), o principal objetivo do registro e armazenagem da informação é a sua recuperação rápida, por meio de mecanismos adequados, para aplicação em produtos e processos da organização. Como segue a explicação sobre organização e armazenagem:

O objetivo desse processo é garantir a recuperação rápida, fácil e correta do conhecimento, por meio da utilização de sistema de armazenagem efetivos. O ponto central relacionado a este processo refere-se à reflexões sobre algumas questões, consideradas básicas: 1) Que conhecimento a organização quer ou deve guardar? 2) De que conhecimento a organização necessita? 3) Que conhecimento deve ser ignorado ou descartado? 4) Qual a melhor forma de recuperar o conhecimento? (STOLLENWERK, 1999).

O principal aspecto ou o ponto central é o que a organização deve guardar, do que ela necessita, o que deve ser descartado.

Quanto mais formalizar o conhecimento, mais eficaz será o processo de organização e armazenagem. O conhecimento, a competência e a experiência informais ou não estruturados, dominados apenas individualmente e não compartilhados por meio de mecanismos adequados, são facilmente perdidos e esquecidos e não podem ser organizados e armazenados para aplicação em processos, produtos e serviços da organização. A armazenagem de conhecimento está, atualmente, bastante facilitada em função das tecnologias associadas à gestão da informação (STOLLENWERK, 1999).

A formalização do processo de obtenção e armazenagem proporciona mecanismo adequado à função da gestão da informação.

O repositório de conhecimento é um sistema computadorizado, no qual se encontram armazenadas informações sobre competência, o conhecimento a experiência e a documentação nas diversas áreas de conhecimento. Fazem parte desse repositório os seguintes tipos de estruturas de conhecimento: banco de conhecimento com regras de indexação à base de linguagens documentárias, banco de dados de imagem, textos, documentos, dados, casos, normas, procedimentos e modelos. As etapas deste processo: 1) classificação do conhecimento já validado, segundo critérios predefinidos; 2) definição da arquitetura de tecnologia de informação (TI) e seleção de ferramentas de gestão da informação; 3) criação e gerenciamento de banco de dados relacionados a serem utilizados como repositório de conhecimento, informações e dados (STOLLENWERK, 1999).

A computadorização trouxe ao mercado um excelente meio de reposição rápida da informação, por meio de estruturas com regras de indexação, e procedimentos à base de linguagem documentada.

Por estes processos de registro com rapidez para reposição da informação, tornou-se indispensável a utilização deste destes veículos e métodos como recursos organizacionais.

3.6 A INFORMAÇÃO COMO RECURSO PARA O SUCESSO ORGANIZACIONAL

Toda organização por menor que seja, precisa o mínimo de informação possível para poder sobreviver no mundo globalizado. Vemos abaixo uma definição de organização e informação:

A organização de uma empresa é a ordenação e o agrupamento de atividades e recursos, visando ao alcance de objetivos e resultados estabelecidos. Para a adequada organização de uma empresa, pode-se considerar o desenvolvimento de alguns aspectos tais como: a estrutura organizacional e decisões das unidades das unidades organizacionais de uma empresa; e as rotinas e os procedimentos administrativos (OLIVEIRA, 2002).

Para Moresi (2000), a informação tem basicamente duas finalidades: o conhecimento do ambiente interno e o externo de uma organização. As empresas devem priorizar a busca e a manutenção da informação, evitando desperdícios de recursos na sua obtenção, sendo a sua classificação delicada e de difícil solução. Como vemos a seguir:

A aceitação de que a informação possua um valor da mesma forma que outros recursos da organização é, ainda, um assunto polêmico. As diferenças da informação em relação a outros recursos dificultam ou impossibilitam a sua categorização em termos econômicos. Estas dificuldades motivam as organizações, como alternativa ao gerenciamento da informação, a direcionar os seus esforços de gestão sobre as tecnologias da informação (King & Kraemer, 1988), por encontrarem aí maior aplicabilidade de seus modelos tradicionais. Basicamente, a informação tem duas finalidades: para conhecimento dos ambientes interno e externo de uma organização e para atuação nestes ambientes (Chaumier, 1986). Uma derivação desta classificação deve ser feita em função do papel que a informação pode desempenhar nas atividades de uma organização (informação crítica, mínima, potencial, sem interesse), (MORESI, 2000).

O sucesso das organizações está ligado diretamente ao fator de saber usar o valor das informações e a utilização como fator de gerenciamento.

Reconhecendo a importância da informação, muitas organizações não são sensíveis a alguns excessos na busca e na manutenção da informação. Os esforços principais de uma organização devem priorizar a busca e a manutenção da informação crítica, mínima e potencial, respectivamente. Em relação à informação sem interesse, o esforço é, obviamente, no sentido de se evitar desperdício de recursos na sua obtenção. A aceitação do princípio subjacente a classificações como esta é comum e utilizado em muitas abordagens de gerenciamento da informação. Contudo, a operacionalização deste princípio é muito delicada, pois a classificação de uma dada informação, em particular, em uma destas classes é, obviamente, um problema de difícil resolução prática (MORESI, 2000).

Segundo Moresi (2000), descreve, as organizações devem atender às necessidades dos diversos níveis administrativos, diferenciando-se em três níveis organizacionais, qualquer que seja a natureza ou tamanho da organização:

- operacional - relacionado com os problemas de desempenho eficaz e dirigido para as exigências impostas pela natureza da tarefa técnica;
- intermediário ou gerencial - gerencia particularmente as atividades do nível operacional, mediando as fronteiras ambientais e administrando as tarefas técnicas que devem ser desempenhadas, escala de operações etc.;
- institucional - constitui-se na fonte do significado e da legitimização que possibilita a consecução dos objetivos organizacionais (MORESI, 2000).

Abaixo, vemos a definição de cada um dos três níveis apresentados pelo autor:

- O institucional corresponde ao nível mais elevado da empresa, composto dos diretores, dos proprietários ou acionistas e dos altos executivos. É o nível em que as decisões são tomadas e são estabelecidos os objetivos da organização, bem como as estratégias para alcançá-los. Mantém a interface com o ambiente, lidando com a incerteza, exatamente pelo fato de não ter poder ou controle algum sobre os eventos ambientais presentes e muito menos capacidade de prever com razoável precisão os eventos ambientais futuros (MORESI, 2000).

Este nível está afeto aos cargos mais elevados da organização; serve para as tomadas de decisão, estabelecer as estratégias da empresas, analisando o ambiente com o meio externo sem ter nenhum controle sobre ele.

- O nível intermediário, também chamado de nível mediador, nível gerencial ou nível organizacional, é aquele posicionado entre o institucional e o operacional que cuida da articulação interna entre eles. Trata-se da linha do meio de campo. Cuida também da escolha e captação dos recursos necessários, bem como da distribuição e colocação do que foi produzido pela empresa nos diversos segmentos do mercado. Este é o nível que lida com os problemas de adequação das decisões tomadas em nível institucional (no topo) com as operações realizadas em nível operacional (na base da organização). O nível intermediário é geralmente composto da média administração da empresa, isto é, as pessoas ou órgãos que transformam as estratégias elaboradas para atingir os objetivos empresariais em programas de ação. O nível institucional está geralmente ligado ao nível operacional por uma cadeia de administradores de linha média com autoridade formal (MORESI, 2000).

Este nível cuida da capacitação de recursos, distribuição dos seguimentos de mercado, lida com a ligação entre as medidas tomadas pela direção e a base da organização e transforma estratégias gerenciais em objetivos empresariais.

- O nível operacional, também denominado nível técnico ou núcleo técnico, está localizado nas áreas inferiores da organização. Está relacionado com os problemas ligados à execução cotidiana e eficiente das tarefas e operações da organização e orientado quase exclusivamente para as exigências impostas pela natureza da tarefa técnica a ser executada, com os materiais a serem processados e com a cooperação de numerosos especialistas necessários ao andamento dos trabalhos. É o nível no qual as tarefas são executadas e as operações realizadas: envolve o trabalho básico relacionado diretamente com a produção dos produtos ou serviços da organização (MORESI, 2000).

O menor nível, ou seja, o operacional, ou o técnico, compõe a base inferior da organização e está relacionado diretamente com a produção dos produtos, com os problemas ligados à execução das tarefas.

Esse nível é geralmente composto pelas áreas encarregadas de programar e executar as tarefas e operações básicas da organização. É nele que estão as máquinas e equipamentos, as instalações físicas, as linhas de montagem, os escritórios, os balcões de atendimento, cujo funcionamento deve atender a determinadas rotinas e procedimentos programados dentro de uma regularidade e continuidade que assegurem a utilização plena dos recursos disponíveis e a máxima eficiência das operações (MORESI, 2000).

A composição do nível é dos encarregados de programas à execução da realização de todas as tarefas, são responsáveis pela linha de montagem e atendimento, e devendo atender à rotina programada.

Após o autor exemplificar esta classificação em níveis: podemos observar que as informações de nível institucional, observando as variáveis presentes e dentro de um planejamento, servem para a tomada de decisão de alto nível; já as informações de nível intermediário, observando as suas variáveis de ambiente externo e interno, servem para dentro do planejamento específico para a tomada de decisão a nível

gerencial; assim as informações de nível operacional servem para executar de suas tarefas, monitorar seu espaço, bem como tomar decisão a nível operacional.

Também, podemos alegar que a informação como recurso para o sucesso organizacional está diretamente ligada à maneira adequada de sua utilização, podendo estimular as inovações e tornar-se um bem precioso para as empresas.

Porém, é necessário enfatizar que o processo de informações de uma empresa não deve ficar somente em bancos de dados, registrados e armazenados por todos os profissionais competentes e dedicados, mas, todos os dados registrados na área da informação devem ser analisados pelas unidades de informação e transformados em conhecimento para o uso da sociedade.

Neste capítulo, mostramos a metodologia empregada no trabalho, após o levantamento teórico do assunto pertinente; descrevemos o processo percorrido para a realização do levantamento dos registros de informação operacionais relativos aos trabalhos do SIATE (Ponta Grossa), 1ºSGB/2ºGB/CCB/PMPR. E realizam uma proposta de novos formulários para a elaboração da coleta dos dados referentes às vítimas após o atendimento pré-hospitalar tendo em vista que tais informações não são coletadas atualmente.

4.1 TIPO DE PESQUISA

O procedimento utilizado para a realização da pesquisa seguindo o tema estudado, foi o levantamento dos dados dos relatórios do Corpo de Bombeiros, os registros dos atendimentos realizados pelo SIATE, ocorridos no mês de agosto de 2006, na cidade de Ponta Grossa. E também os registros de informações recebidas dos hospitais para onde foram encaminhadas as vítimas após o atendimento pré-hospitais.

A pesquisa teve o caráter qualitativa, servindo-se dos dados já registrados em documentos por outras pessoas, ou seja, de fontes secundárias. A elaboração de instrumento de coleta de dados das vítimas após o atendimento pré-hospitalar será de importância, visando sistematizar a informação necessária para a tomada de decisão quanto às condições de atendimento do SIATE/PG.

4.2 PROCEDIMENTOS DA PESQUISA

Para a elaboração deste trabalho, primeiramente realizou-se uma pesquisa documental, de forma a levantar os dados das ocorrências atendidas no mês de agosto de 2006, na cidade de Ponta Grossa. Acessando o SysBMCCB-2005, (Sistema de Registro e Estatística de Ocorrências – Corpo de Bombeiros) por meio do site www.bombeiroscascavel.com.br, após a abertura da sua pagina principal acessamos estatísticas, da qual obtemos os relatórios das ocorrências pretendidas, posteriormente consultamos os arquivos a B/3-2ºGB, em busca de mais informações

a respeito dos documentos pertinentes aos atendimentos. De posse dos relatórios, oficiamos à rede integrada de atendimento, solicitando as informações sobre as condições das vítimas atendidas pelo SIATE após ser entregue às casas hospitalares. Contudo, tais informações inexistem, pois os hospitais não realizam um controle separado das vítimas encaminhadas pelo SIATE, e dos outros pacientes que entram no sistema de saúde pelas portas do hospital, após o início do tratamento.

4.3 SISTEMATIZAÇÃO, DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O estudo foi realizado com base nos relatórios de agosto de 2006 emitidos pelo Corpo de Bombeiros da PMPR, e uma pesquisa de opinião realizada no período de Abril a Setembro de 2005 pela B/3 do 2ºGB. Após isto discutiu-se e analisou-se o volume e as características das ocorrências, e o conceito do serviço frente à população apresentados em gráficos, após a análise foi proposto novas formas de coletar dados para aperfeiçoar o sistema de análise de informações.

Após o recolhimento das planilhas, passa-se a processar, analisar e discutir os dados obtidos, preparando-os para a próxima etapa. A partir deste ponto poder-se-ia discutir a necessidade de complementação de dados (que poderiam ser coletados pelo formulário a ser construído).

Os atuais formulários usados pelos socorristas do SIATE para a coleta dos dados das ocorrências e das vítimas atendidas são ricos em detalhes, e proporcionam ao Corpo de Bombeiros de Ponta Grossa uma boa gama de informações sobre os serviços prestados à sociedade; assim, analisamos a seguir estes dados:

Observamos que as ocorrências de atendimento pré-hospitalar e acidentes em meios de transportes realizados pelo SIATE, representam a maior parte dos serviços executados pela Organização. Hoje é o carro chefe dos serviços de bombeiros, seguido pelos serviços de combate a incêndios, o de prevenção e auxílios e os serviços de salvamento, com o menor número de ocorrências atendidas durante todo o ano.

Após levantarmos os processos, descrevemos o registro de informações realizado pelo SIATE no 2ºGB/CCB/PMPR, e passaremos a analisar a estrutura dos formulários e os dados transcritos retirados do sistema digital localizado na internet, na página do site do Corpo de Bombeiros de Cascavel.

4.4 AVALIAÇÃO DOS DADOS

Quando uma solicitação de ocorrência é atendida pelo Corpo de Bombeiros, o rádio-operador/telefonista anota os dados da ocorrência que está sendo solicitada: data/hora; solicitante; telefone; tipo e descrição da ocorrência, local e proximidades.

Nas ocorrências atendidas pelo SIATE, após a abordagem e cuidados com a vítima, os socorristas registram os seguintes dados, em formulário próprio: a localização da ocorrência, com bairro; quadricula; rua; número; ambiente; utilização; altura; área; e a informação sobre as vítimas como: nome; idade; sexo; tipo de ferimento com as lesões aparentes e procedimentos realizados; código da lesão; sinais vitais da vítima; escala de Glasgow/Trauma; destino da vítima. Registram-se também os dados da viatura com sua movimentação: prefixo da viatura; posto de bombeiros a que pertence; horários: saída do quartel, chegada ao local da ocorrência, saída do local da ocorrência, chegada ao hospital, saída do hospital, e chegada ao quartel, além do nome da equipe de atendentes.

Após este levantamento de dados, os socorristas de retorno ao seu posto de Bombeiros, acessam o site e registram a ocorrência, que é homologada pelo supervisor de serviço.

Estes dados são gravados no servidor instalado no Corpo de Bombeiros de Cascavel, e ficam à disposição da organização em seu todo, e à disposição da imprensa e da população com informações de domínio público, ou seja, as que não violam a integridade das pessoas envolvidas.

Abaixo, passamos a analisar os dados registrados no mês de agosto e colhidos dos relatórios de divulgação pública.

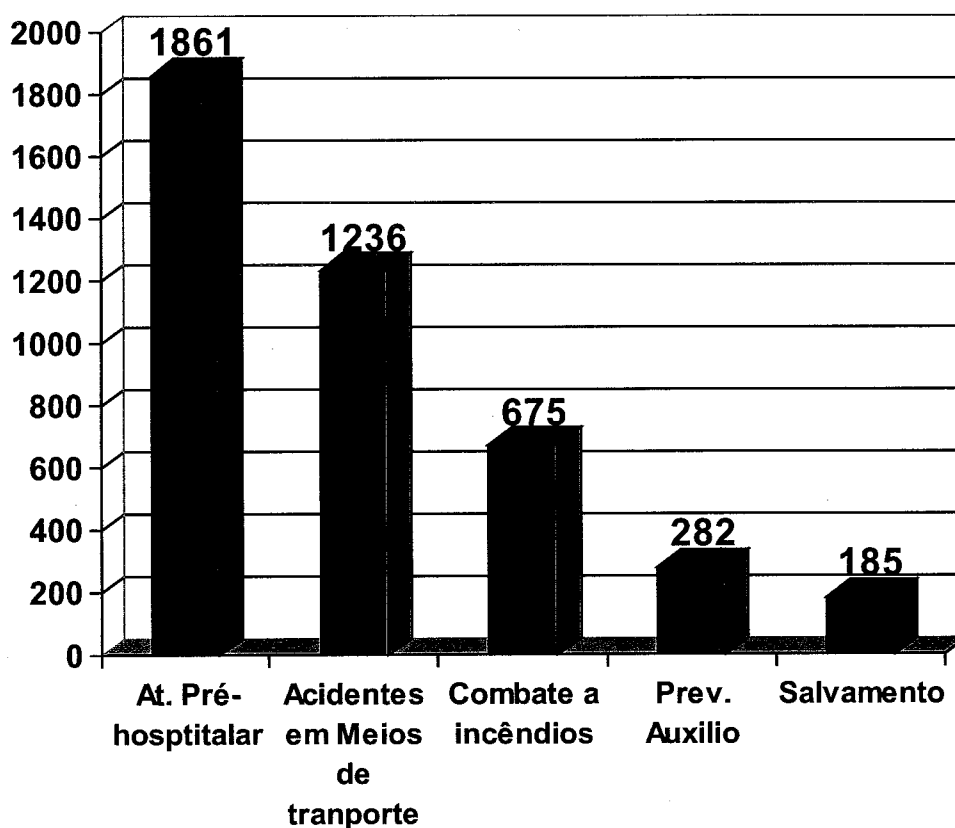
A análise dos dados pesquisados será feita em demonstração por meio de gráficos para uma melhor visualização e entendimento.

O gráfico número 1 apresenta a consulta até o mês de agosto do ano de 2006 das ocorrências atendidas. Ele expressa a quantidade de atendimento de cada seção do Corpo de Bombeiros, proporcionando uma visão geral dos serviços prestados pela Organização.

Os gráficos posteriores de 2 a 8, relatam os atendimentos realizados no mês de agosto.

O gráfico de número 9 é do período de abril a setembro do ano de 2005, e mostra uma pesquisa em que o Corpo de Bombeiros de Ponta Grossa, por meio telefônico realizou sobre o conceito da instituição, sendo avaliado o seu serviço prestado em rápido, demorado ou regular.

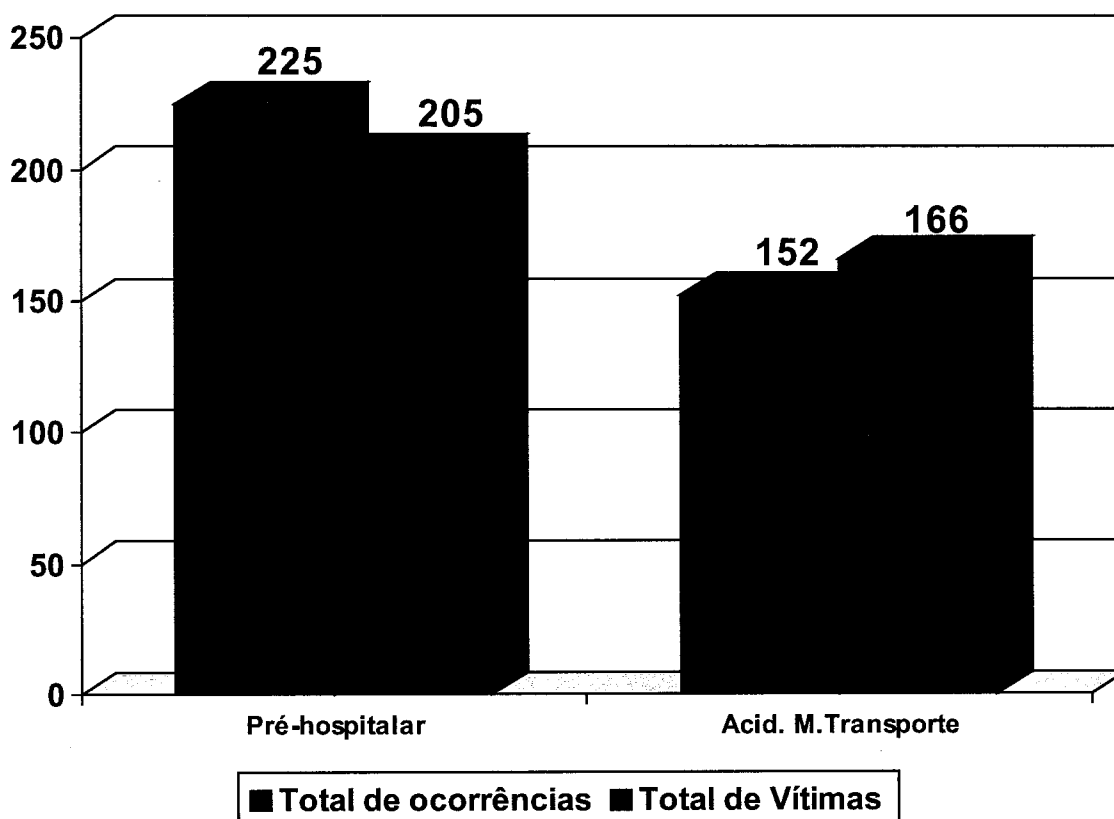
Gráfico nº1 – NÚMERO DE OCORRÊNCIAS ATENDIDAS / ANO 2006



As ocorrências especificadas como de pré-hospitalar (são todos os acidentes exceto os em meio de transporte) estão em 1º lugar nos atendimentos do SIATE de Ponta Grossa, seguido em 2º lugar pelos atendimentos de acidentes em meio de transporte. Estes serviços respondem pela maioria das ocorrências atendidas pelo Corpo de Bombeiros, demonstrando assim a importância de manter-se um banco de dados bem organizado e de fácil acesso às informações nele inserido. Posteriormente temos em menor número os serviços de Combate a Incêndios; prevenção e auxílio; e o de Salvamento.

O gráfico nº2 mostra o número total das ocorrências atendidas no mês de agosto de 2006 pelo SIATE, com ênfase no total das ocorrências atendidas e o número de vítimas atendidas tanto nos atendimentos pré-hospitalar, como nos atendimentos em acidentes em meios de transportes.

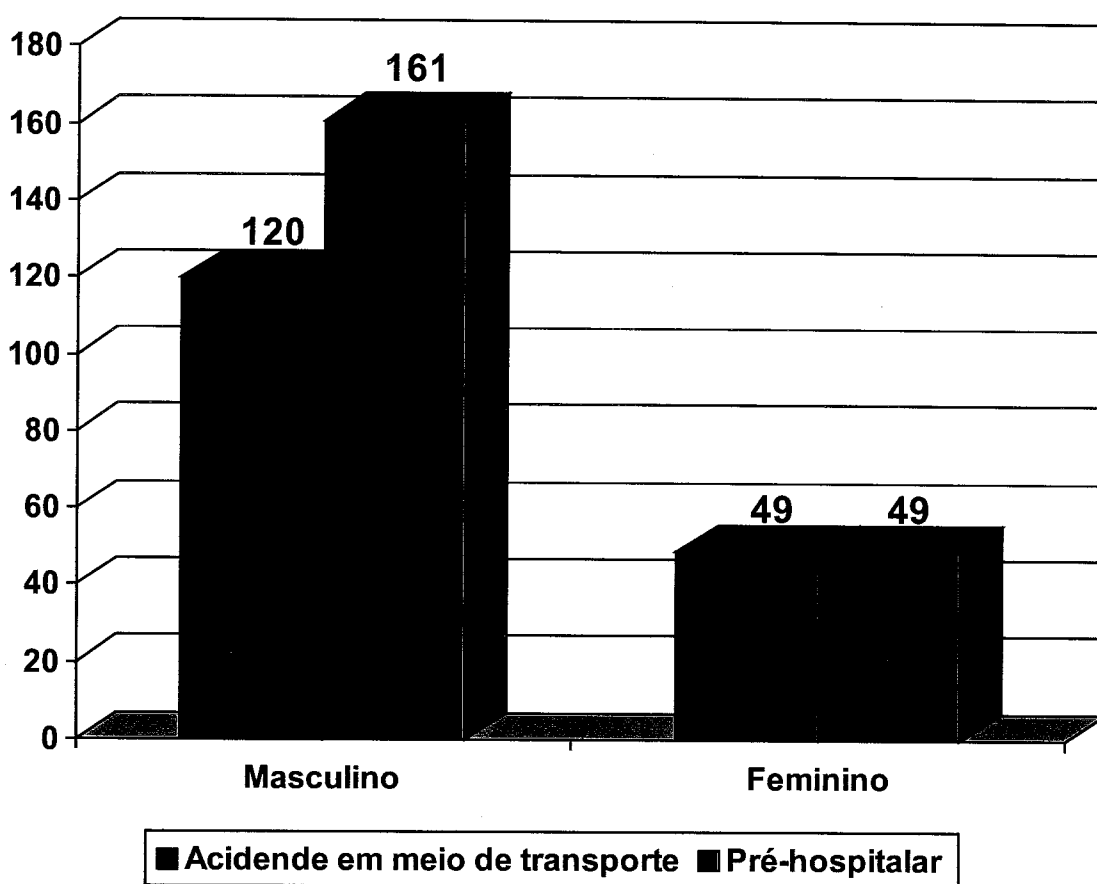
Gráfico nº2 - NÚMERO DE OCORRÊNCIAS COM A QUANTIDADE DE VÍTIMAS FERIDAS/AGOSTO 2006



Neste gráfico, observamos que os atendimentos de ocorrências em pré-hospitalar apresentam um número maior do que as de acidentes em meios de transporte, e um número de vítimas nos atendimentos pré-hospitalar e menor do que as de ocorrências atendidas. Já nas ocorrências com os meios de transporte, é inversamente proporcional em que apresenta o número de vítimas maior do que o número de ocorrências atendidas. Por esta análise, concluímos que nem todas as ocorrências dos atendimentos no pré-hospitalar houve vítimas atendidas.

O gráfico nº3 registra o número de ocorrências atendidas em meio de transporte e no pré-hospitalar, além do sexo das vítimas.

Gráfico nº3 - NÚMERO DE OCORRÊNCIAS E SEXO DA VÍTIMA



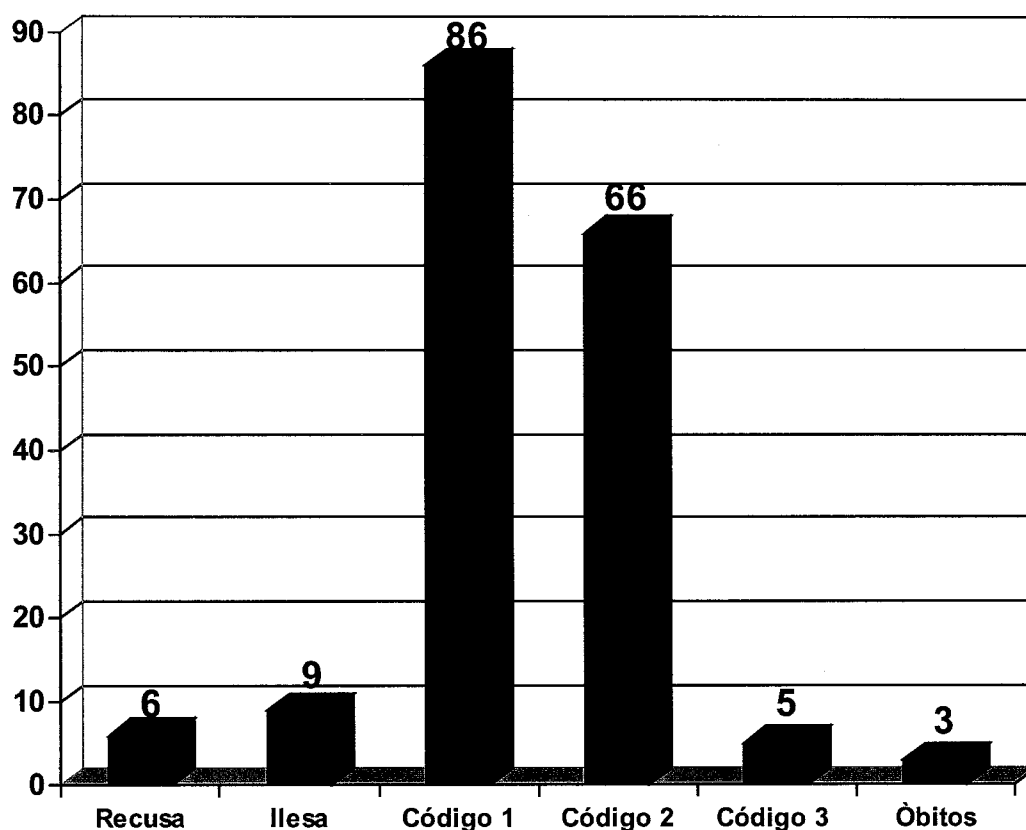
Fonte: SysBMCCB-2006

Aqui, o levantamento dos dados mostra que tanto nos atendimentos de acidentes em meios de transporte, quanto no atendimento pré-hospitalar, a quantidade de vítimas do sexo masculino supera a do sexo feminino. E

curiosamente neste mês de agosto em especial, as vítimas do sexo feminino foram em iguais números, e a do sexo masculino obteve um número mais elevado no atendimento pré-hospitalar.

O gráfico abaixo mostra o estado das vítimas encontradas pelos socorristas no momento do atendimento do acidentes em meio de transporte, com a quantidade e definição conforme o protocolo do SIATE.

Gráfico nº4 - QUANTITATIVO DE VÍTIMAS EM MEIO DE TRANSPORTE
CONFORME SEU ESTADO

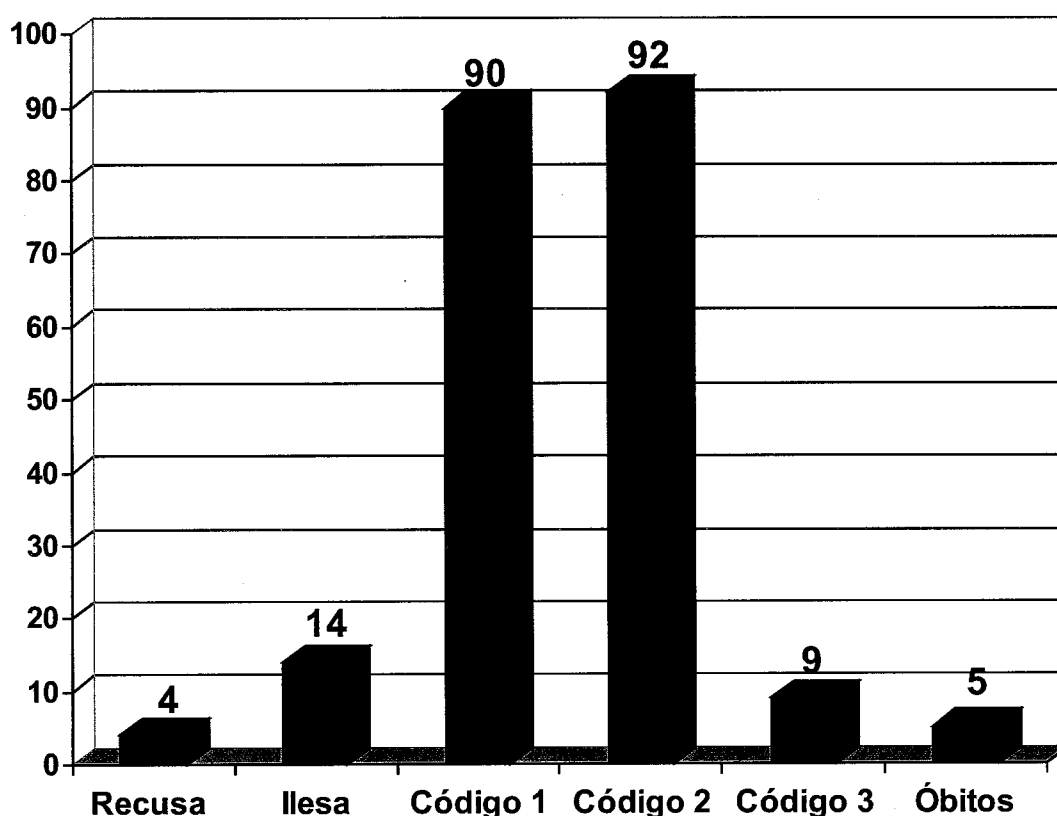


Fonte: SysBMCCB-2006

O gráfico número 4 mostra o estado das vítimas na hora do atendimento pelos socorristas do SIATE, sendo: a recusa quando os socorristas chegam ao local e a vítima recusa-se a ser atendida; ileso quando não apresenta ferimentos ou qualquer outro sintoma; vítimas de Código 1 apresentam pequenos ferimentos ou

sintomas; vítima de Código 2 apresenta ferimentos de médio porte, e cortes, arranhões, luxações mais graves; vítimas de Código 3 são as de maior gravidade, apresentam fraturas expostas, contusões com hemorragia interna, e vítimas inconscientes; e Óbitos, são as vítimas desfalecidas que não sofrem a interferência dos socorristas, ficam à disposição do IML.

Gráfico nº5 - QUANTITATIVOS DE VÍTIMAS EM ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR E SEU ESTADO

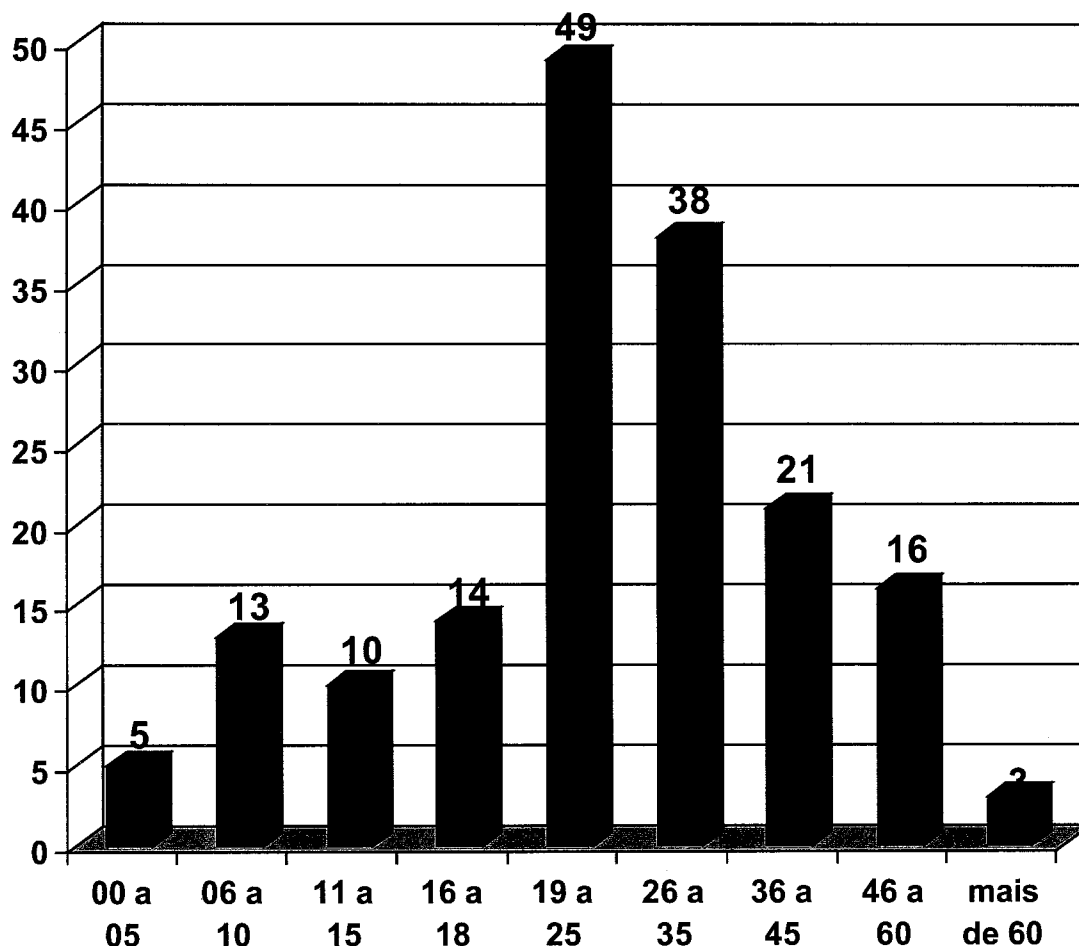


Fonte: SysBMCCB-2006

As condições do estado das vítimas do gráfico nº5 representam em mesma linha os estados das vítimas do gráfico nº4, porém notamos a diferença no número das ocorrências. Enquanto no gráfico nº4, os acidentes em meios de transporte obtiveram um número de vítimas de código 1 maior do que os de código 2, os atendimentos pré-hospitalar foram inversos, o número de vítimas de código 2 foi

maior do que as de código 1, muito embora apresentem o número de vítimas muito próximo um do outro.

Gráfico nº6 - QUANTITATIVOS DE VÍTIMAS DE ACIDENTE EM MEIO DE TRANSPORTE POR IDADE

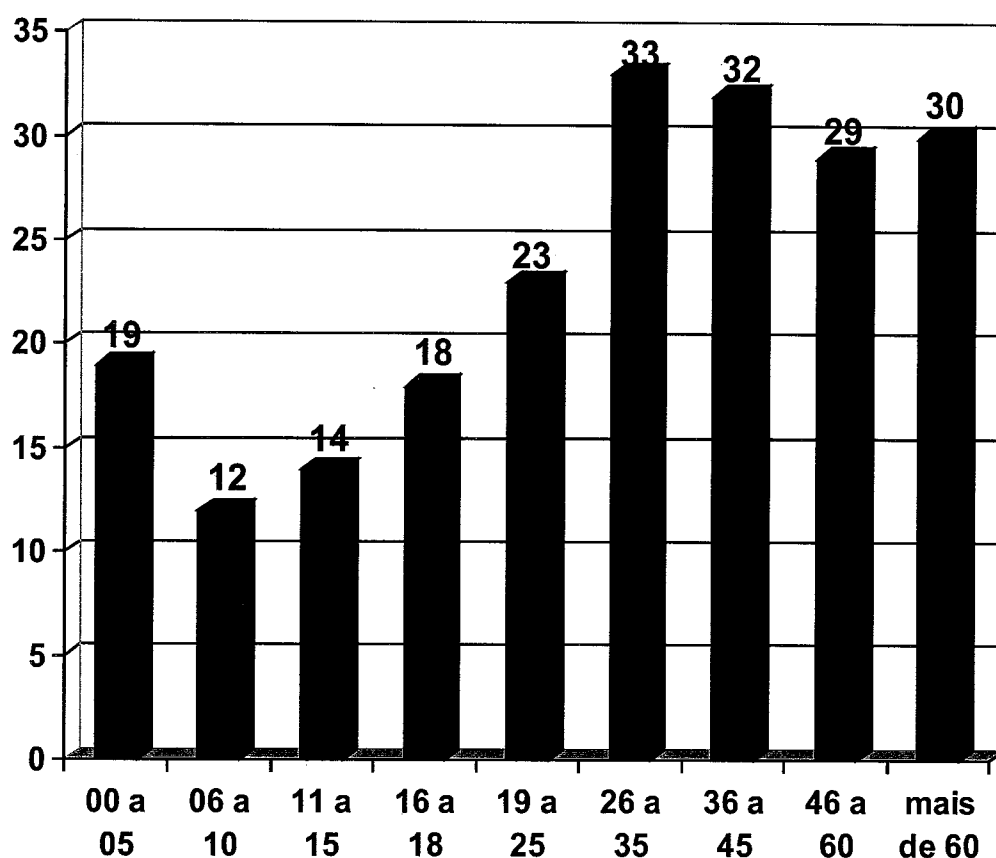


Fonte: SysBMCCB-2006

O gráfico de número 6 por faixa de idade, mostra que os acidentes em meio de transporte provocaram a quantidade maior de vítimas do mês de agosto envolvendo as que estão entre 19 e 25 anos com 49 pessoas, seguida das vítimas com idade entre 26 a 35 anos, com uma quantidade de 38 pessoas, sendo uma quantidade bem superior às demais faixas de idade; podemos observar que nesta modalidade, os mais prudentes foram as com idade maiores de 60 anos. Este gráfico é de fundamental importância, pois nos mostra qual a faixa de idade da

população está mais sujeita aos acidentes em meios de transporte e a mais prudente.

Gráfico nº7 - QUANTITATIVOS DE VÍTIMAS DE PRÉ-HOSPITALAR POR FAIXA DE IDADE

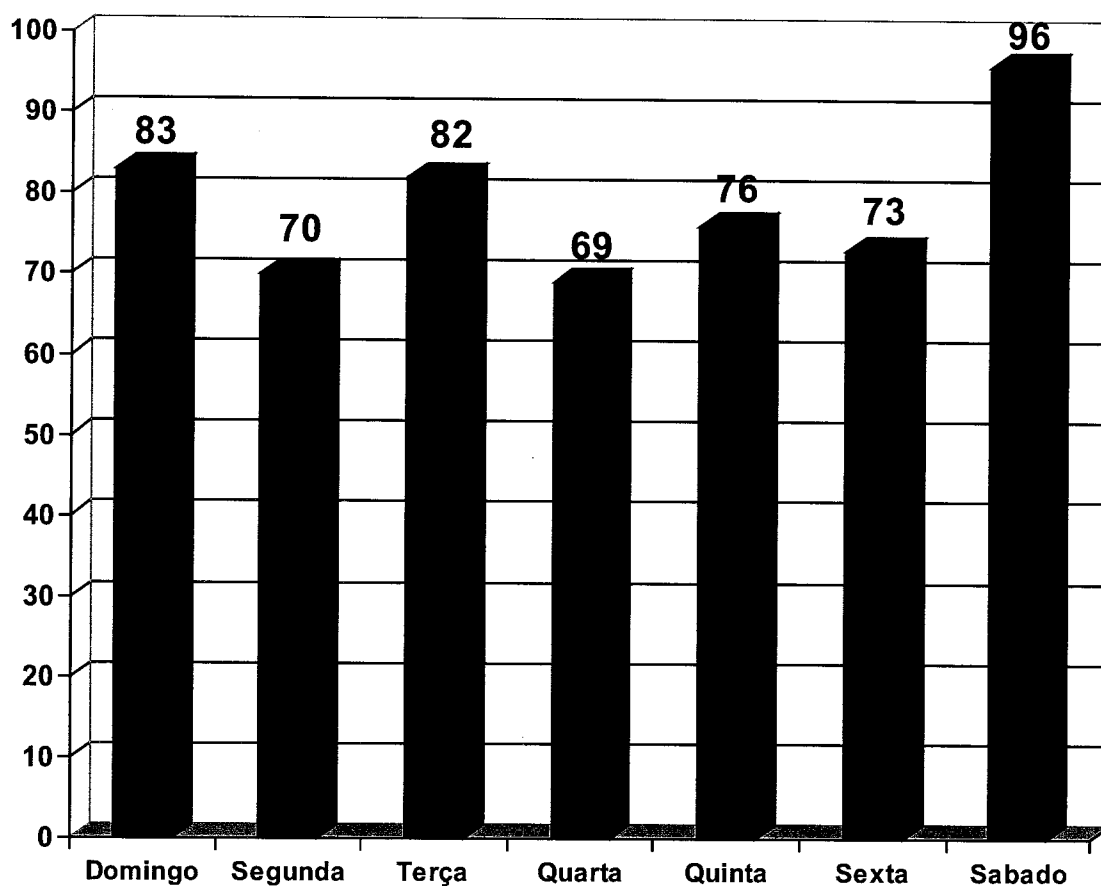


Fonte: SysBMCCB-2006

O gráfico número 7 mostra que os atendimentos pré-hospitalar diferenciam em muito dos atendimentos em meio de transporte, se lá as vítimas com mais de 60 anos apresentam o menor quadro de acidentes, nesta modalidade, eles estão próximos de serem os mais atendidos com 30 vítimas devido ao tipo de ocorrência, ou seja, o de queda de mesmo nível. Foram apenas superados pelos atendimentos

das faixas de idade entre 26 a 35 e da faixa idade entre 36 a 45, devido às ocorrências de agressão uma das mais altas nestas idades.

Gráfico nº8 – TOTAL DE OCORRÊNCIAS POR DIA DA SEMANA



Fonte: SysBMCCB-2006

Notou-se no gráfico número 8 que a quantidade de ocorrências nos dias da semana, está quase em números similares entre quarta feira com 69 ocorrências e domingo com 83 ocorrências. Desponta-se apenas o dia de sábado com um número de 96 ocorrências, bem superior ao de quarta que apresenta o menor número com apenas 69.

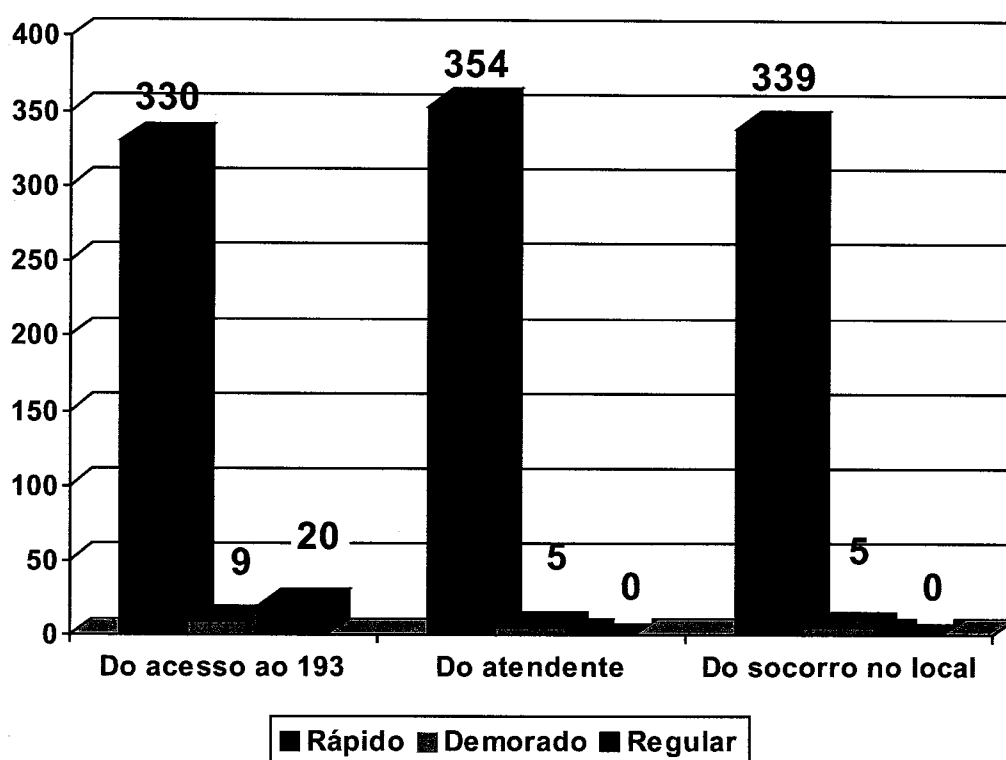
O sistema ainda apresenta um média de horário de todas as operações executadas durante o mês de agosto de 2006. No total de 609 deslocamentos realizados no mês de agosto, obteve-se um tempo resposta, ou seja, do momento em que o cidadão acionou o Corpo de Bombeiros pelos meios de comunicação até a saída da viatura para a ocorrência, de 00:05:16hs, (cinco minutos e dezesseis segundos), tendo o deslocamento desde a saída do quartel até a chegada no local

de ocorrências com o tempo médio de 00:08:08hs, (oito minutos e oito segundos), o tempo de operação médio, que é medido pelo horário da saída do local da ocorrência menos o horário de saída do quartel é de 00:39:49hs, (trinta e nove minutos e quarenta e nove segundos) e por fim o tempo de operação média das ocorrências atendidas no mês de agosto foi de 01:05:39hs, (uma hora, cinco minutos e trinta e nove segundos).

Observou-se que em agosto de 2006, as ocorrências foram realizadas em tempo médio de 01:05:39hs.

Colhida também na B/3-2ºGB uma pesquisa realizada pelo Corpo de Bombeiros de Ponta Grossa, em relação à satisfação do usuário com os serviços prestados pela organização, por telefone dias após as ocorrências, no período de 01/04/2005 a 06/09/2005, observou-se o seguinte resultado.

Gráfico nº9 – PESQUISA SOBRE O CONCEITO DOS SERVIÇOS DE BOMBEIRO
PERÍODO DE ABR. A SET./2005



Fonte: B/3-2ºGB

Observou-se que embora em período distante do proposto por este trabalho, realizou-se uma pesquisa de satisfação do cliente com relação aos serviços prestados pela organização. Muito embora por um período limitado, esta pesquisa apresentou um resultado interessante em que se pode notar que a maioria avalia positivamente os serviços realizados pelo Corpo de Bombeiros; no acesso ao número de chamada, na receptividade e atendimento do rádio-operador/telefonista, e no deslocamento da guarnição até o local da ocorrência.

Observou-se que a coleta de dados da atuação no pré-hospitalar utilizada pelo Corpo de Bombeiros por meio do SIATE é adequada, pois possui todas as informações necessárias para as análises a que se destinam.

Após análise dos dados colhidos, podemos afirmar que a informação é algo necessário, e dependendo de sua complexibilidade, podemos precisar de mais informações do que achamos necessário. O estudo da informação transformou-se em Ciência da Informação com caráter de disciplina, e contribui para o estudo das necessidades do fluxo das informações. A computação como veículo de transmissão e armazenamento de dados veio a facilitar a tarefa de organizar e trabalhar com os dados, convertendo muitas vezes em informações.

As informações coletadas são necessárias e possuem a qualidade dependendo do seu interesse para a empresa ou consumidor. As informações sem interesse devem ser descartadas, pois possuem pouco aproveitamento e apenas servem para tomar lugar em banco de dados e transformam-se em lixo. As informações em potencial são de grande interesse e servem como vantagens competitivas, ressaltam os serviços da organização dando o aporte para a melhoria e o crescimento. As informações mínimas servem para a gestão, são essenciais para manter a organização viva e em funcionamento. As informações críticas são de puro interesse, pois devem ser levadas ao máximo em consideração; a dependência delas é o fator principal para a sobrevivência da organização. Os resultados obtidos com esta pesquisa mostram que os relatórios nos apresentam informações de todos os tipos desde as sem interesse até as informações críticas. Podemos dizer que as informações coletadas atendem a um procedimento previamente definido dentro da responsabilidade do sistema, e são registradas obedecendo a um padrão estabelecido.

Os serviços do SIATE do Corpo de Bombeiros de Ponta Grossa, são desenvolvidos com aparência, dando as características de tangibilidade, confiabilidade receptividade, garantia e empatia, pois oferece um serviço com conhecimento, cuidado, individualizado, trabalha com precisão, e goza da confiabilidade da população.

A informação gerada pelos dados coletados das ocorrências atendidas, possui um valor primordial, sendo elas transformadas em conhecimento, podendo em muito, por meio de campanhas de prevenção, reduzir os acidentes com a população.

O registro das informações, com o sistema computadorizado e Estadual, ajuda em muito o controle e a distribuição das informações, tanto para a organização Bombeiro Militar como órgão do governo como para a sociedade em geral. Isto mostra um grau de confiança e respeito ao público externo como cliente, facilitando a divulgação das informações mínimas via imprensa. Sendo estes dados trabalhados pela sociedade só ou em conjunto com outros de interesse, transformam em conhecimento de domínio público.

A informação é um recurso de extrema importância para o sucesso da organização, devendo se priorizar pela busca e a manutenção de informações críticas e de potencial respectivamente mantendo seus esforços direcionados em classificá-las para o bem comum. Essas informações operacionais servem em muito para relacionar as tarefas realizadas, proporcionando dar suporte ao nível intermediário de legitimar a consecução dos objetivos organizacionais.

A razão principal para se realizar uma gestão de informação de um serviço é avaliar se a unidade de informação de seus produtos e serviços está sendo coletada conforme suas expectativas, ou seja, se a informação oferecida é suficiente e atende às suas necessidades.

Essa foi a finalidade da realização dessa monografia, a Gestão da informação como subsídio para a qualidade do serviço do SIATE de Ponta Grossa, com o objetivo de subsidiar o Corpo de Bombeiros com informações que propiciem o planejamento de ações voltadas à efetiva atuação do serviço do SIATE com qualidade.

Até então, nenhuma avaliação do serviço do SIATE de Ponta Grossa com base na gestão da informação foi realizada. Portanto, o desenvolvimento deste projeto foi de extrema importância para identificar a realidade da atuação dos socorristas no serviço de atendimento às vítimas, sob o ponto de vista organizacional. Além de poder propor melhorias que venham ao encontro com a qualidade de do produto oferecido e serviço prestado.

Constatou-se que os principais relatórios com as informações pré-hospitalar apresentado e disponibilizado no acervo do banco de dados são de fácil acesso e de domínio público, corroborando com os interesses da instituição e da população. Nesse aspecto, a organização prima pela qualidade e presteza dos serviços. Porém, algumas informações não puderam ser colhidas devido ao tempo exíguo, como as informações das vítimas do mês de agosto após o atendimento pré-hospitalar, isto como forma de avaliar a qualidade dos serviços do SIATE/PG seria de fundamental importância.

Sugestões:

A complementação do registro da ocorrência com as informações após o atendimento pré-hospitalar, realizado pelos serviços administrativos dos hospitais no site do Corpo de Bombeiros de Cascavel.

A implantação do serviço de informações visando coletar subsídios para a qualidade do serviço do SIATE/PG, com a entrega de um formulário próprio para preenchimento, com o título de Avaliação de Qualidade.

O formulário poderá ser entregue no hospital na hora em que a vítima obtiver alta hospitalar, e também poderá ser entregue ao público no momento em que se retirar a certidão de ocorrência fornecida pelo Corpo de Bombeiros.

Este formulário deverá ser colocado em urna própria ou enviado pelos correios com porte gratuito para o cliente, tendo como forma voluntária o preenchido para evitar constrangimento e obter maior sinceridade.

REFERÊNCIAS

- LE CADIC, Y. **A Ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
- BARRETO, A de A. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação. **Ci.inf.**, Brasília, vol.25, n. 3, p. 2, jan/abr. 1996.
- ROBREDO, J. **Da ciência da informação revisada**. Brasília: Thesaurus. 2003.
- MCGARRY, K. **O Contexto dinâmico da informação**; uma análise introdutória. Brasília, Brinquet de Lemos/Livro. 1999.
- MIRANDA, R. L. **Qualidade total**. São Paulo. 1994
- MOURA, L. R. Ciência da Informação – Artigos: Informação: a essência da qualidade. **Ci. Inf.**, Brasília vol 25, n 1, 1996.
- MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000.
- Sampaio, M. I. C. /Cybelle, A. F./Rebello, M. A. F.R. PAQ . et. al – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, jan./abril 2004.
- ROCHA, M. P. C. A questão cidadania na sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 40-45, jan./abr. 2000.
- DE MORAES, F. F./ SOTO, M. J. Del C. M. **Informação e Conhecimento no Setor Público**: a experiência. São Paulo em perspectiva, 16(3):15-122, 2002.
- STOLLENWERK, M. F. L. **Gestão do conhecimento**; conceitos e modelos. p. 152 Brasília, Editora Universidade. 2001.
- TARAPANOFF, k. **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília. IBICT, UNESCO. 2006.

APÊNDICE 1
Formulário de Avaliação de Desempenho

..... COLEAQUI

----- DOBRE -- AQUI -----

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

DATA	-----/-----/-----	CONCEITO			
		ÒTIMO	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
Tempo de acesso ao Tel.193					
Presteza do atendente do Tel. 193					
Tempo para a chegada do Bombeiro					
Tempo p/ atendimento da ocorrência					
Agilidade em fornecer informações					
Confiabilidade no serviço prestado					

Instrução: Este formulário deverá ser preenchido com apenas um X para cada linha, e colocado em uma caixa de correios.

COLE AQUI

..... COLE AQUI

-----DOBRE – AQUI-----

AO:
CORPO DE BOMBEIROS

2º GRUPAMENTO DE BOMBEIROS/CCB/PMPR
A/C DA 3ª SEÇÃO-EM
PRAÇA ROOSEVEL N° 43 CENTRO
PONTA GROSSA - PR -

Espaço para ECT

C.E.P:84.010-690

CARTÃO RESPOSTA

-----DOBRE – AQUI-----

NÃO É NECESSÁRIO SELAR
O SELO SERA PAGO PELO:
CORPO DE BOMBEIROS - PMPR

-----DOBRE – AQUI-----

COLE AQUI