



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

JOSÉ ANTONIO GUAZELLI DE JESUS

**POLÍTICA DE INFORMAÇÃO NA SECRETARIA DE ESTADO
DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR DO
PARANÁ**

LONDRINA

2011

JOSÉ ANTONIO GUAZELLI DE JESUS

**POLÍTICA DE INFORMAÇÃO NA SECRETARIA DE
ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO
SUPERIOR DO PARANÁ**

Dissertação de mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof^a Dr^a Terezinha Elisabeth da Silva.

Coorientadora: Prof^a Dr^a Brígida Maria Nogueira Cervantes.

LONDRINA

2011

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

J58p Jesus, José Antonio Guazelli de.
Política de informação na Secretaria de Estado da Ciência,
Tecnologia e Ensino Superior do Paraná / José Antonio Guazelli de
Jesus. – Londrina, 2011. 127f. : il.

Orientador: Terezinha Elisabeth da Silva ; Coorientador: Brígida
Maria Nogueira Cervantes.

Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) –
Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação, Comunicação
e Artes, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, 2011.
Inclui bibliografia.

1. Política de Informação. 2. Gestão pública. 3. Secretaria de Estado
da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do Paraná. I. Silva, Terezinha
Elisabeth da. II. Cervantes, Brígida Maria Nogueira. III. Universidade
Estadual de Londrina. Centro de Educação, Comunicação e Artes.
Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação. IV. Título.

CDU 02:32(816-2)

JOSÉ ANTONIO GUAZELLI DE JESUS

**POLÍTICA DE INFORMAÇÃO NA SECRETARIA DE ESTADO
DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR DO
PARANÁ**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (MP), da Universidade Estadual de Londrina, em convênio com a Escola de Governo do Paraná, para a obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Terezinha Elisabeth da Silva
Universidade Estadual de Londrina

Profa. Dra. Sueli Édi Rufini
Universidade Estadual de Londrina

Profa. Dra Maria Júlia Giannasi-Kaimen
Universidade Estadual de Londrina

Londrina, 09 de dezembro de 2011

*A vocês Terezinha e Espedito,
onde quer que estejam neste
universo sem fim.*

AGRADECIMENTOS

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (MP) da Universidade Estadual de Londrina, pelos conhecimentos transmitidos, dedicação e constantes incentivos, o que tornou possível concluir o presente trabalho. Extensivo aos companheiros técnico-administrativos da Secretaria Executiva do Programa de Mestrado CECA/UEL.

À minha orientadora, Profa. Dra. Terezinha Elisabeth da Silva, por sua dedicação, paciência e empenho na orientação do desenvolvimento desta pesquisa. Inclusive com esforços pessoais decorrentes da sua aposentadoria e mudança de cidade.

À minha Coorientadora, Profa. Dra. Brígida Maria Nogueira Cervantes que concordou prontamente com a coorientação do desenvolvimento da pesquisa e esteve presente em todos os momentos necessários e nos mais difíceis.

Aos colegas da Turma 2009 do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação pela oportunidade de compartilhamento de informação e conhecimento, inclusive da paciência em ouvir as apresentações sobre a SETI.

Aos Dirigentes da Secretaria de Estado da Ciência e Tecnologia pela autorização para participação no mestrado, bem como todas as demais etapas até a realização da pesquisa para coleta de dados e informações.

Aos companheiros de trabalho da Secretaria de Estado da Ciência e Tecnologia que colaboraram desde o início da elaboração do pré-projeto para a inscrição no programa até a fase conclusiva de depósito e defesa desta dissertação.

Aos companheiros de trabalho da Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais e a todos os meus amigos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização desta pesquisa, a quem guardarei na memória para sempre, a minha sincera e cordial gratidão.

À minha família pelo apoio em todos os momentos necessários.

A luta pela vida, nem sempre é vantajosa aos fortes, nem aos espertos. Mais cedo ou mais tarde, quem cativa a vitória é aquele que crê plenamente: EU CONSEGUIREI.

(Napoleon Hill)

JESUS, José Antonio Guazelli de. **Política de informação na Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do Paraná**. 2011. 127f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2011.

RESUMO

Analisa a atual política de informação, no contexto do regime e do fluxo da informação praticados pela Coordenadoria de Ensino Superior, uma das unidades programáticas da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI), órgão da administração pública responsável pela gestão dos sistemas estaduais de ensino superior e de ciência, tecnologia e inovação do Paraná. A metodologia consiste da revisão de literatura dos temas relacionados com a Ciência da Informação e no levantamento de dados e informações (coletados por meio de análise documental, questionário estruturado e observação participante), elaborando um diagnóstico, mapeamento e análise dos resultados. Os dados coletados foram categorizados em temas: política de informação, sistema de informação, fluxo informacional, informação sobre gestão pública e conceituação de Estado, Governo, administração pública, gestão pública, sistema corporativo estatal e governança. Pode-se dizer que a instituição possui um fluxo lógico das informações, mas encontra dificuldades relacionadas com o uso da tecnologia, comunicação e disseminação das informações. Sugere-se ações e atitudes que contribuam para a identificação e melhoria dos recursos informacionais estratégicos essenciais para manter o nível de qualidade e de competitividade organizacional. Foram identificados os principais desafios impostos à organização comprometida com a gestão da informação na criação de um contexto organizacional favorável ao acesso, uso e compartilhamento de informações e conhecimento. Os resultados confirmaram os pressupostos indicando que a política de informação possibilita o uso do conhecimento informacional voltado para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela organização. A integração com os fatores da administração pública contribuem para a melhoria do desempenho da gestão da informação, tomada de decisão e governança.

Palavras-chave: Política de informação. Fluxo informacional. Gestão pública. Governança.

JESUS, José Antonio Guazelli de. **Information policy at the State Secretariat of Science, Technology and Higher Education of Paraná State (SETI)**. 2011. 127f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2011.

ABSTRACT

Analyzes the current information policy in the context of the information regime and information flow carried out by the Coordination of Higher Education, one of the programmatic units that belongs for the State Secretariat of Science, Technology and Higher Education of Paraná State (SETI), the office for managing the state systems of higher education, science, technology and innovation of Paraná. The methodology included a literature review of the issues related to information science and collecting data and information (through document analysis, structured questionnaire and participant observation), developing diagnosis, design processes and analysis of results. The collected data were categorized into themes: information policy, information systems, information flow, information on public management and the conceptualization of State, Government, public administration, public management, state corporative system and governance. It is pointed out that the institution has a logical flow of information, but there are many difficulties related to the use of technology, communication and information dissemination. It is suggested actions and attitudes that contribute to identification and improvement of strategic information resources that are essential to maintain quality level and organizational competitiveness. Were identified the main challenges placed to the organization engaged in information management in creating an organizational context that promotes information and knowledge access, use and sharing. The results confirmed the assumptions and indicate that the information policy enables the use of informational knowledge aimed at improving the quality of services provided by the organization. The integration with public management factors contributes to improve the information management performance as well as decision making and governance.

Keywords: Information policy. Information flow. Public management. Governance.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	24
Figura 2 – Modalidades de processos culturais que integram a SETI.....	26
Figura 3 – Clientes e Fornecedores, perspectivas de relacionamento Informacional da SETI.....	30
Figura 4 – O contexto de transformação e a necessidade de alinhamento organizacional	56
Figura 5 – Portal da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI)	67
Figura 6 – Portal da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI), <i>site</i> /página do Ensino Superior.....	70
Figura 7 – Portal do Governo do Estado do Paraná: página Cidadão - Educação e Ciência	71
Figura 8 – Portal do Governo do Estado do Paraná: página Cidadão – Tecnologia e Comunicação.....	72
Figura 9 – Fluxo de Fornecimento de Informações - Coordenadoria de Ensino Superior – CES/SETI.....	97
Figura 10 – Fluxo dos procedimentos para a elaboração do Relatório Anual de Ensino Superior com as Ações e Atividades da Coordenadoria de Ensino Superior.....	99

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Nível de Acesso às Informações na Coordenadoria de Ensino Superior CES/SETI.....	76
Gráfico 2 – Resumo do total das frequências das fontes/canais formais na CES/SETI.....	77
Gráfico 3 – Principais Fontes/Canais formais, por ordem de frequência, utilizados na busca de Informações pela CES/SETI.....	78
Gráfico 4 – Resumo do total das frequências das fontes/canais informais na CES/SETI.....	79
Gráfico 5 – Principais Fontes/Canais informais utilizados na busca de Informações pela CES/SETI para o desenvolvimento das atividades.....	80
Gráfico 6 – Principais Fontes/Canais informais utilizados na busca de Informações pela CES/SETI junto a outras Instituições, esferas ou níveis de Governo.....	81
Gráfico 7 – Resumo da situação de atendimento das necessidades da CES/SETI pelas principais Fontes/Canais informacionais relacionados à informatização	81
Gráfico 8 – Detalhamento da situação de atendimento das CES/SETI pelas principais Fontes/Canais relacionadas à informatização.....	83
Gráfico 9 – Importância da Política de Informação no âmbito da CES/SETI	84
Gráfico 10 – Resumo da importância do compartilhamento de informação no âmbito da CES/SETI	84
Gráfico 11 – Detalhamento da importância do compartilhamento de informação no âmbito da CES/SETI.....	85
Gráfico 12 – Fluxo de Informações da CES/SETI nos ambientes interno e externo	85
Gráfico 13 – Os recursos compartilhados da SETI (textos, estudos em desenvolvimento, trabalhos técnicos e outros) se encontram facilmente disponível para o seu uso imediato?.....	86
Gráfico 14 – Situação de compartilhamento de informações entre a CES e as áreas relacionadas aos sistemas de ensino superior, ciência e tecnologia e de serviços meio	87

Gráfico 15 – Compartilhamento de informações entre a CES e as áreas relacionadas aos sistemas de ensino superior, ciência e tecnologia e de serviços meio	88
Gráfico 16 – Resumo do levantamento da situação das variáveis informacionais da SETI	89
Gráfico 17 – Demonstrativo Gráfico de algumas variáveis informacionais da SETI	89
Gráfico 18 – Detalhamento da situação de algumas variáveis informacionais da SETI	90
Gráfico 19 – Principais dificuldades da CES em relação ao fluxo informacional da SETI, considerando as variáveis apresentadas	91
Gráfico 20 – Organização da Informação em meios físicos e digitais no âmbito da CES/SETI	93
Gráfico 21 – Distribuição dos serviços e produtos informacionais da CES/SETI.....	94
Gráfico 22 – Nível de divulgação das informações desenvolvidas pela CES/SETI.....	95

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Principais Fontes/Canais Formais utilizados na busca de Informações pela CES/SETI para o desenvolvimento de atividades.....	74
Tabela 2 – Principais Fontes/Canais Informais utilizados na busca de Informações pela CES/SETI para o desenvolvimento de atividades.....	75
Tabela 3 – Principais Fontes/Canais formais, por grupo de frequência, utilizados na busca de Informações pela CES/SETI para o desenvolvimento das atividades	77
Tabela 4 – Principais Fontes/Canais informais, por grupo de frequência, utilizados na busca de Informações pela CES/SETI.....	79
Tabela 5 – Fontes/Canais informais utilizados na busca de Informações pela CES/SETI junto a outras Instituições, esferas ou níveis de Governo	80
Tabela 6 – Situação de atendimento das CES/SETI pelas principais Fontes/Canais relacionadas à informatização	82
Tabela 7 – Compartilhamento de informações entre a CES e as áreas relacionadas aos sistemas de ensino superior, ciência e tecnologia e de serviços meio.....	87
Tabela 8 – Situação informacional da CES considerando o fluxo de informações, por etapas do ciclo informacional	92
Tabela 9 – Disponibilização das informações produzidas pela CES/SETI	95

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	- Associação Brasileira de Normas Técnicas
CAPS	- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CELEPAR	- Companhia de Informática do Paraná
CES	- Coordenadoria de Ensino Superior
CCT	- Coordenadoria de Ciência e Tecnologia
CNPq	- Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CONFAP	- Conselho Nacional das Fundações Estaduais de Amparo à Pesquisa
DAU	- Diretoria de Assuntos Universitários (extinta – referência histórica) da Secretaria Estadual da Educação
FINEP	- Financiadora de Estudos e Projetos
FUNDAÇÃO ARAUCÁRIA	- de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Paraná
FUNCITEC	- Fundo de Ciência e Tecnologia (extinto – referência histórica) da Secretaria do Planejamento e Coordenação Geral
FUNDO PARANÁ	- Fundo Estadual de Ciência e Tecnologia
GAS	- Grupo Administrativo Setorial
GFS	- Grupo Financeiro Setorial
GPS	- Grupo de Planejamento Setorial
GRHS	- Grupo de Recursos Humanos Setorial
IAPAR	- Instituto Agrônomo do Paraná
IEES	- Instituição Estadual de Ensino Superior

IES	- Instituições de Ensino Superior
IP	- Instituto de Pesquisa
IPEM	- Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Paraná
LACTEC	- Instituto de Tecnologia para o Desenvolvimento
MINEROPAR	- Minerais do Paraná S.A.
OCDE	- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
PARANATECNOLOGIA	- Serviço Social Autônomo Paraná Tecnologia
PUC	- Pontifícia Universidade Católica
SEAP	- Secretaria de Estado da Administração e da Previdência
SEED	- Secretaria de Estado da Educação
SEFA	- Secretaria de Estado da Fazenda
SEIC	- Secretaria de Estado da Indústria e Comércio
SEPL	- Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral
SETI	- Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do Paraná
SIMEPAR	- Instituto Tecnológico SIMEPAR (Sistema Meteorológico)
TECPAR	- Instituto de Tecnologia do Paraná
UFPR	- Universidade Federal do Paraná
UGF	- Unidade Gestora do Fundo Paraná
UTFPR	- Universidade Tecnológica Federal do Paraná

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 A SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR – SETI	23
2.1 A INSTITUIÇÃO E AS ÁREAS PROGRAMÁTICAS	30
2.2 A COORDENADORIA DE ENSINO SUPERIOR.....	31
3 REFERENCIAL TEÓRICO	33
3.1 PERSPECTIVAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	34
3.1.1 Visão Contemporânea.....	34
3.1.2 Política de Informação.....	39
3.1.3 Regime de Informação	42
3.1.4 Fluxo Informacional	45
3.2 ESTADO, GOVERNO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	48
3.2.1 Estado e o Governo	49
3.2.2 Administração Pública	51
3.2.3 Gestão Pública e Governança.....	53
3.2.4 Sistema Corporativo e Organizacional do Estado	58
3.2.5 Sistema Estadual de Ciência e Tecnologia	60
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	62
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	66
5.1 NÍVEL INFORMACIONAL DA SETI E A INFORMAÇÃO NA <i>WEB</i>	66
5.1.1 Institucional	68
5.1.2 Ensino Superior	68
5.1.3 Demais <i>Sites</i> da SETI	70
5.1.4 Portal do Governo do Estado	71

5.2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA COORDENADORIA DE ENSINO SUPERIOR NA PERSPECTIVA DOS GESTORES	73
5.2.1 Fontes e Canais Informacionais	74
5.2.2 Política de Informação.....	83
5.2.3 Fluxo Informacional	90
5.2.4 Organização, Suporte e Tratamento da Informação	92
5.2.5 Disseminação, Produtos e Serviços Informacionais.....	94
5.3 MAPEAMENTO DE FLUXOS	96
5.3.1 Fluxo de Fornecimento de Informações da CES/SETI.....	96
5.3.1.1 Responsabilidades	97
5.3.1.2 Descrição do fluxo	97
5.3.1.3 Documento complementar	98
5.3.2 Fluxo de Elaboração do Relatório Anual de Ensino Superior com as Ações e Atividades da CES	99
5.3.2.1 Campo de aplicação.....	99
5.3.2.2 Responsabilidades	100
5.3.2.3 Elaboração	100
5.3.2.4 Encaminhamentos.....	100
5.3.2.5 Efetivação.....	101
5.3.2.6 Documento/informação originados.....	101
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	103
REFERÊNCIAS.....	112
APENDICES	120
APÊNDICE A – Questionário	121
APÊNDICE B – Carta	127

1 INTRODUÇÃO

As rápidas e bruscas mudanças que vêm ocorrendo no ambiente externo¹ atual, a forte competição entre as empresas, a globalização da economia, a complexidade multidimensional causada pela diversidade de tecnologias, incluindo as de telecomunicações, segundo Trope (1999), são fatores que, entre outros, fazem com que as organizações passem a lidar com a incerteza em vez da previsibilidade e a continuidade.

As organizações brasileiras, incluindo as do setor público, passaram até a última década, por significativos períodos de turbulência, ocasionados por intensos processos inflacionários seguidos das medidas saneadoras que levaram ao congelamento de preços, desvalorização de moeda, excessivo número de programas de estabilização e de controle de preços, corte de gastos públicos e privados e políticas salariais restritivas.

Os desequilíbrios econômicos, também demonstrados nos levantamentos de indicadores econômicos efetuados por Salem e Salem (1999), repercutiram e ainda causam grandes prejuízos no desenvolvimento e amadurecimento das estruturas organizacionais públicas, que foram instituídas em diferentes momentos críticos do passado, decorrentes de fortes desorganizações e restrições orçamentárias e financeiras.

Esta situação atingiu as áreas de gestão, administrativas e operacionais ocasionando deficiências para formatação e manutenção de quadros de pessoal permanente qualificado e acarretaram redução dos investimentos em conhecimentos técnicos e principalmente os de caráter informacional e de tecnologias - informática e de comunicação.

As organizações públicas também passaram por fatores específicos que dificultaram a trajetória de transformação e modernização organizacionais como as constantes mudanças de atribuições e responsabilidades de vários órgãos públicos em todas as instâncias, além de outros que constam desta pesquisa.

¹ Ambiente Externo corresponde ao ambiente geral ou macroambiente (cenário global), com as oportunidades e ameaça para as organizações privadas ou públicas.

A Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do Paraná (SETI) tem superado diversas mudanças de atribuições e responsabilidades que aconteceram ao longo da sua estruturação e reestruturação. Em 1992, a Instituição recebeu, conforme Lei Estadual nº 9.896/92 (PARANÁ, 1992), a denominação de Secretaria de Estado da Indústria, Comércio e Serviços (SETI) e posteriormente, em 1995 pela Lei Estadual nº 11.066/95 (PARANÁ, 1995), passou para a atual denominação mantendo, porém, a sigla SETI.

Ainda que as mudanças de atribuições organizacionais, nesta situação específica mencionada, tenham vigorado por pouco tempo, causaram dificuldades para a formulação da política informacional, considerando a necessidade do desmembramento das informações, entre duas ou mais Secretarias, nos seus diversos formatos como arquivos, documentos, acervos técnicos históricos, banco de dados, sistemas informacionais e bibliotecas.

As constantes mudanças de gestores da Secretaria, ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento que muitas vezes se desligam na mesma data, produzem bruscas alterações na política de informação e podem causar a descontinuidade dos processos e gerar desequilíbrios no compartilhamento da informação e do conhecimento na organização.

Estas mudanças são possíveis de acontecer a cada dois anos, por prerrogativas constitucionais de descompatibilização de servidores ocupantes de cargos públicos, fator este inerente às demais organizações públicas, o que reforça a necessidade e importância do fortalecimento da política informacional da Instituição, como um processo natural de alternância de gestão pública.

Diversos outros acontecimentos também impactam o processo de informação e de conhecimento, como afastamento e desligamento de pessoal, aposentadorias, falecimentos e demais situações e fatores além dos apontados, ocasionam expressivo prejuízo para a administração pública, sendo necessário analisar em que níveis interferem na política de informação da organização e, por consequência, na gestão.

Diante da situação levantada e considerando a complexidade e dimensão do assunto a ser analisado sob a ótica da Ciência da Informação, o campo da pesquisa foi delimitado e adequado às possibilidades do tempo necessário para a

coleta e análise das informações na Instituição, sem prejuízo do atendimento dos objetivos propostos.

O escopo da pesquisa consiste na análise da atual política de informação, no contexto do regime e do fluxo da informação praticados pela Coordenadoria de Ensino Superior, uma das unidades programáticas da SETI, Órgão da administração pública direta do Estado do Paraná. A SETI é responsável pela gestão dos Sistemas Estaduais de Ensino Superior e de Ciência e Tecnologia e Inovação. Considera-se a relevância da Instituição na definição de políticas e diretrizes públicas de ensino superior e da ciência e tecnologia, como fator importante para a sua realização.

Nas etapas de construção do referencial teórico, levantamento de dados e informações, elaboração de diagnóstico, mapeamento e análise dos resultados desta pesquisa, considerando o regime informacional e o fluxo de informação, foram verificados como referência os fatores preponderantes e inerentes à administração pública estadual.

A comprovação das experiências e boas práticas adotadas no passado e também no presente da Instituição, serviram de parâmetros de verificação da política de informação praticada.

A SETI está incluída entre as primeiras instituições públicas paranaenses, da administração direta, a adotar ações concretas, com ajuda de consultorias especializadas, para acelerar o processo de melhoria do nível informacional. Além de outras ações, podem ser registradas:

- a) implantação do Sistema de Garantia da Qualidade, ISO 9002, com apoio do Instituto de Tecnologia do Paraná (TECPAR) e auditoria anual da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A Secretaria foi certificada pela (ABNT, 1998) e manteve o funcionamento do sistema por um período de três anos;
- b) melhorias no nível de integração informacional pela organização dos primeiros grupos de usuários de informática (grupo funcional);
- c) acesso à rede *Web*, viabilizando a internet em altas velocidades para toda a equipe da Secretaria;

- d) mudanças ocorridas nos fluxos de informações para melhoramento da tomada de decisão, considerando o ambiente organizacional com um número expressivo de dados e informações;
- e) melhorias salariais, adequações funcionais, plano de carreira e outros benefícios específicos do setor público;
- f) ingresso de nova força de trabalho incluindo bolsistas contratados via Instituto de Tecnologia do Paraná e estagiários de nível superior de várias áreas do conhecimento;
- g) organização e gestão de documentos e de arquivos;
- h) organização da informação analógica compatível com evolução para a informatização digital;
- i) melhoria dos ambientes de trabalho;
- j) uso da tecnologia da informação e de sistemas informatizados baseados na *web*/internet, ainda que sob condições iniciais restritas e centralizadas.

A partir dos pontos assinalados, os questionamentos que seguem são importantes para reflexão e busca de esclarecimentos sobre a política informacional da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino do Paraná, conforme seguem:

- a) Quais as principais dificuldades em relação à política de informação da SETI, principalmente no que se refere ao fluxo e compartilhamento de dados?
- b) Essa política encontra resistência por parte de servidores e dirigentes de modo a obstaculizar a implantação da gestão da informação?
- c) Qual o uso que se faz da informação para a tomada de decisões no nível de coordenação e chefia?

d) Em que medida a política de informação está suficientemente transmitida, considerando a abrangência dos sistemas sob responsabilidade da SETI?

A expectativa é que os resultados desta pesquisa abordem, prioritariamente, o uso do conhecimento informacional voltado para a melhoria do nível de qualidade dos serviços prestados pela Coordenadoria de Ensino Superior da SETI, unidade selecionada para a coleta de dados. Considera-se também o uso dos conhecimentos e dos avanços no campo da Ciência da Informação no domínio da administração pública estadual, conforme argumento de Velloso:

O conhecimento - a ciência, tecnologia e a informação, é hoje considerado o fator de produção por excelência, determinante do progresso e da riqueza das nações. Essas atividades já respondem por mais de 50% do PIB das economias mais avançadas. E países emergentes, como a Coréia e a China, conduzem programas de desenvolvimento que enfatizam a educação de qualidade, a qualificação técnica, a ciência e a tecnologia, a disseminação da informação e a permanente incorporação, à economia e à sociedade, de inovações (VELLOSO, 2002, p. 5).

Para responder às questões acima propõe-se, como objetivo geral, analisar a política de informação praticada pela Coordenadoria de Ensino Superior (CES) como unidade programática da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do Estado do Paraná. Como objetivos específicos pretende-se: a) identificar a política informacional explícita e tácita da Coordenadoria; b) mapear os processos de fluxo de fornecimento de informações e de Elaboração do Relatório Anual de Ensino Superior com as ações e atividades da CES/SETI; c) averiguar os fatores organizacionais que afetam a Coordenadoria, considerando o acesso, o fluxo e o compartilhamento da informação no contexto da política de informação e dos procedimentos governamentais (corporativo).

A análise da política de informação da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino, tem significativa importância informacional e de geração de conhecimento no sistema de gestão pública. Ensino superior, ciência, tecnologia e inovação são componentes de uma situação relevante para o campo da ciência da informação e para interesses de pesquisas científicas.

Também é preponderante a contribuição da pesquisa para o aprimoramento da Gestão da Informação, sob o enfoque da Ciência da Informação,

na busca de melhorias informacionais e de interação com os Sistemas Estaduais de Ensino Superior e de Ciência e Tecnologia.

Durante os levantamentos realizados para esta pesquisa verificou-se a existência de número reduzido de pesquisas e estudos atualizados que demonstrem o reconhecimento dos principais problemas de ordem informacional. Pressupõe-se que a existência dessas pesquisas pudesse contribuir para a melhoria da gestão pública, oferecendo soluções a serem compartilhadas pelos gestores nas ações qualitativas de governo, incluindo as inovadoras e de resultados, principalmente as realizadas pelas equipes técnicas e administrativas dos quadros permanentes da organização.

Para alcance dos objetivos propostos foram utilizados os seguintes procedimentos metodológicos: revisão de literatura de política de informação, regime de informação, fluxo informacional, informação na gestão pública e as de conceituação de Estado, governo, administração pública, gestão pública, sistema corporativo estatal e governança; pesquisa de campo junto aos dirigentes e colaboradores com a aplicação de questionário estruturado; observação participante; realização de levantamentos e estudos técnicos sobre relatórios, correspondências e diagnósticos produzidos pela Instituição; levantamento de dados históricos e de legislação, além de normas, procedimentos e práticas, relacionados ao assunto e à Instituição.

A partir desta Introdução, a dissertação está estruturada da seguinte forma: o Capítulo 2 apresenta a Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, as áreas programáticas e a Coordenadoria de Ensino Superior, instituição e unidade pesquisadas, com suas principais características no contexto do governo do estado do Paraná.

O Capítulo 3 trata do referencial teórico a partir de duas perspectivas norteadoras que dão suporte à pesquisa: a primeira perspectiva consiste na abordagem conceitual dos temas relacionados com política de informação no contexto da sociedade da informação e do conhecimento e a segunda perspectiva está voltada para a conceituação de Estado, governo, administração pública, gestão pública, sistema corporativo estatal e governança.

O Capítulo 4 versa sobre os procedimentos metodológicos utilizados. O Capítulo 5 trata da análise e discussão dos resultados decorrentes dos levantamentos realizados e o Capítulo 6 apresenta as considerações finais.

2A SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR – SETI

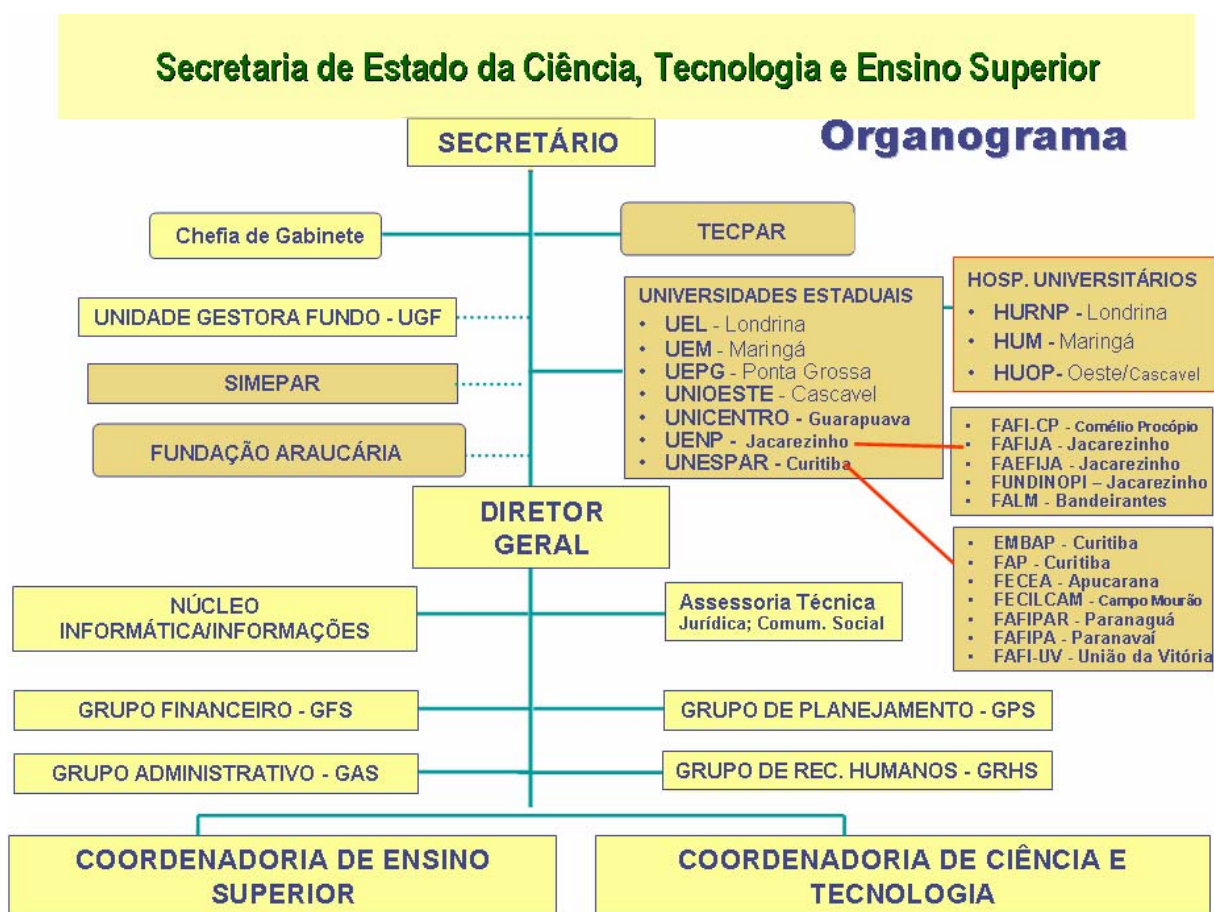
A SETI caracteriza-se como órgão da administração direta do Governo do Estado do Paraná, instituída em março de 1987, com a atribuição de definir, coordenar e executar políticas e diretrizes dos sistemas estaduais de ensino superior e de ciência e tecnologia, conforme legislações específicas (PARANÁ, 1987a, 1987b, 1987c, 1991, 1992, 1995 e 1998). Esses dois sistemas – ciência e tecnologia – são, por natureza, geradores de informação e de conhecimento.

Quanto à caracterização e aos objetivos:

A SETI constitui órgão de primeiro nível hierárquico da administração estadual, de natureza substantiva e tem por objetivo definir, coordenar e executar, a política e diretrizes nas áreas de ciência, tecnologia e ensino superior, num processo de continuo desenvolvimento, em prol da sociedade paranaense (PARANÁ, 1998).

A SETI coordena as entidades vinculadas e entes de cooperação que constituem os órgãos e unidades da administração indireta: as Instituições Estaduais de Ensino Superior (IEES), abrangendo as universidades e faculdades estaduais, o Instituto de Tecnologia do Paraná (TECPAR) a Fundação Araucária de Desenvolvimento da Ciência e da Tecnologia e o Sistema Meteorológico do Paraná (SIMEPAR) (Figura 1). Esses órgãos e unidades da administração indireta não são objetos desta pesquisa.

Figura 1 - Organograma da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.



Fonte: Paraná (2011b) (adaptado pelo autor).

A força de trabalho destas entidades e entes da administração indireta soma mais de 16 mil servidores entre professores, cientistas e pessoal técnico administrativo que atuam de forma autônoma, consoante amparo constitucional ou por seus regimes legais de constituição.

A Secretaria é parte integrante do sistema corporativo do Governo do Estado e tem, na constituição do seu ambiente informacional, obrigatoriedade de relação de interface e de responsabilidades com as entidades, entes vinculados e o ambiente corporativo do governo estadual de onde emanam as orientações e determinações coletivas.

A Instituição passou por diversas fases de estruturação, inclusive atuando como Secretaria de Estado da Indústria, Comércio e Ensino Superior com o objetivo de promover a integração do ensino superior e a ciência e tecnologia com as áreas de desenvolvimento econômico (indústria, comércio e serviços).

Esta situação não prosperou, visto que a estrutura foi desfeita em pouco tempo. Vigorou no período de março de 1987 a janeiro de 1989, passando por novas modificações em março de 1991. E finalmente com a estrutura e sigla atual desde fevereiro de 1995.

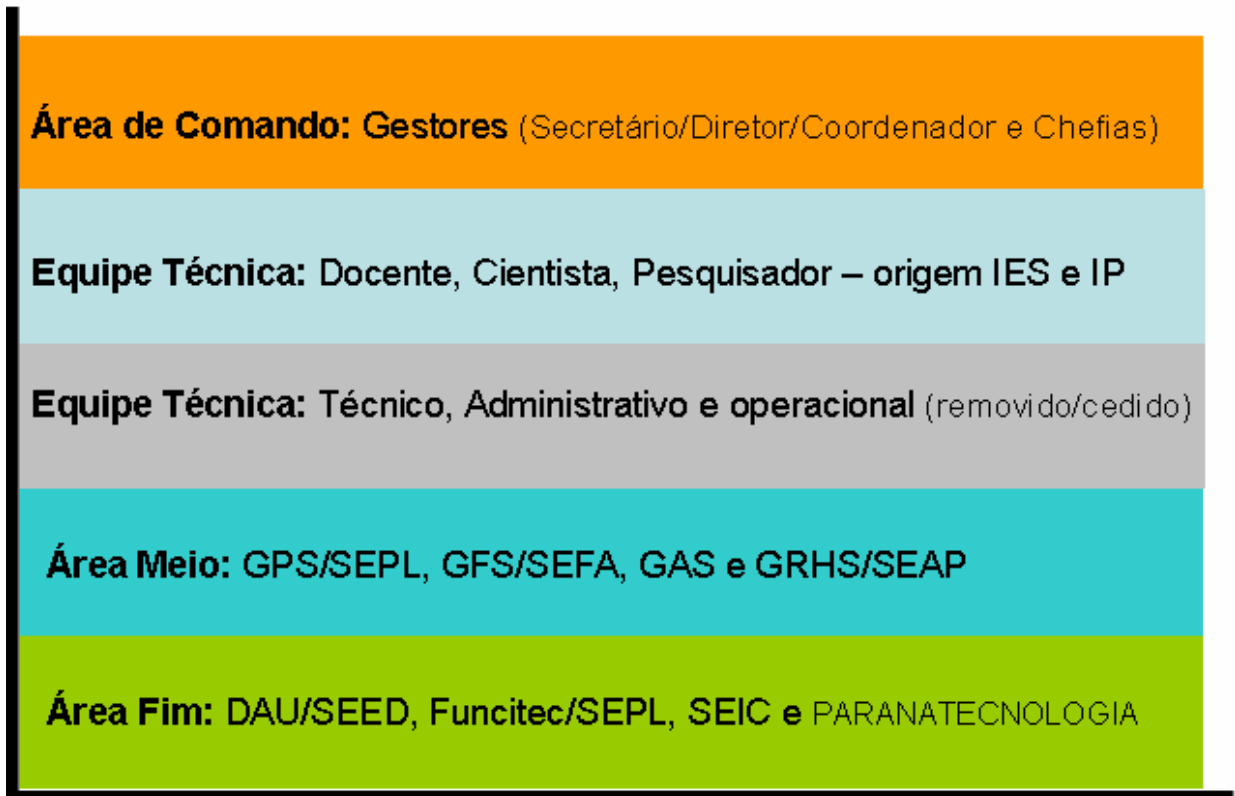
A estrutura organizacional da Secretaria, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 4.766/98 (PARANÁ, 1998), é composta basicamente pelas Unidades denominadas de: Gabinete do Secretário, Diretoria Geral, Coordenadorias, Assessorias Técnicas, Unidade de Gestão e Grupos Setoriais, com um total 127 funcionários distribuídos em 18 unidades. À época das pesquisas preliminares para esta dissertação, em agosto de 2009, a Coordenadoria de Ensino Superior era a maior unidade, contando com 21 funcionários - incluindo estagiários e bolsistas. Atualmente a Coordenadoria passa por mudança de local e de reestruturação da sua equipe de trabalho.

Dos levantamentos prévios realizados na Secretaria denota-se, conforme Figura 2, a existência de pelo menos 11 modalidades de equipes organizacionais que contribuiriam com a estruturação do quadro de pessoal. Essas equipes foram formadas por grupos oriundos de outras instituições estaduais, incorporando a cultura desses órgãos.

Desta forma, tanto as áreas fins (finalística/substantiva) como as áreas meio (serviços meio ou instrumental), compreendendo planejamento, recursos humanos, financeiro e administração geral e a área de comando (direção/chefia/assessoramento) se consolidaram a partir desta composição inicial até a formação atual da SETI.

As equipes técnicas que constam da Figura 2 foram formadas pelo pessoal técnico e administrativo removido ou cedido de outras instituições estaduais e reforçadas periodicamente pelos docentes, pesquisadores ou cientistas provenientes das instituições estaduais de ensino superior ou institutos de pesquisas.

Figura 2 – Modalidades de processos de formação de Equipes que integram a SETI



Nota: As siglas constam de lista de abreviaturas e siglas.

Fonte: Levantamentos efetuados pelo autor (2011).

A maior probabilidade de ocorrência de alguma 'lacuna informacional' está entre os grupos de modalidades das equipes organizacional mais antiga e o decorrente do nível do grupo equipe de gestores, nas alterações de comando/dirigentes, principalmente com o ingresso de gestores não integrantes dos sistemas de Ensino Superior ou Ciência e Tecnologia.

Por lacuna informacional entende-se como o tempo de interrupção do acesso e compartilhamento de informação necessária para o processo de tomada de decisão pelos novos gestores que assumam o comando da Secretaria. Esta situação reforça a necessidade da existência de uma política de informação que consolide e estabilize as diversas culturas organizacionais, voltadas para a gestão da informação.

Essa interrupção do fluxo da informação pode se acentuar nos períodos de mudança de linhas diferentes de governo, obrigando à reformulação muito rápida da política da informação com a revisão, acomodação e

realinhamento do processo cultural, da organização de modo a melhorar a recepção dos novos conhecimentos sem alargar a interface com a equipe permanente da instituição.

As áreas fins da Secretaria, incluindo as unidades programáticas, foram formadas inicialmente pelo remanejamento das equipes técnicas e administrativas das seguintes unidades, secretarias ou órgãos públicos:

- a) Departamento de Assuntos Universitários da Secretaria de Estado da Educação (DAU/SEED) (extinto);
- b) Fundo de Ciência e Tecnologia da Secretaria de Planejamento e Coordenação Geral (FUNCITEC/SEPL) (extinto);
- c) Secretaria de Estado da Indústria e do Comércio (SEIC), no período em que foi fundida com a Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia, Ensino Superior e Desenvolvimento Econômico (posteriormente foram novamente desmembradas);
- d) Serviço Social Autônomo PARANATECNOLOGIA, cuja incorporação aconteceu em período mais recente mediante a formação de equipe contratada – contrato de gestão com o governo do estado e posteriormente parte da equipe foi transferida e permanece junto com a Unidade Gestora do Fundo Paraná de Ciência e Tecnologia;
- e) Fundação Araucária instituída como entidade vinculada com a formação do quadro de direção definido nos seus estatutos e de equipe técnica e científica contratada;
- f) Instituições de Ensino Superior (IES) e Instituições de Pesquisa (IPs), constituídas de docentes, cientistas e pesquisadores advindos de diversas regiões do Estado que foram se incorporando a cada gestão governamental, na forma de alternâncias;
- g) Diversas secretarias, órgãos e unidades que cederam ou remanejaram servidores públicos das áreas técnicas e administrativas.

As unidades de execução dos serviços meio, compreendendo as áreas de planejamento, orçamento, financeiro, recursos humanos, serviços administrativos e operacionais da Secretaria, foram formadas pela alocação e disposição funcional de pessoal das equipes técnicas e administrativas das seguintes secretarias:

- a) Grupo de Planejamento Setorial (GPS/SETI), com vínculo e orientação técnica da Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral (SEPL);
- b) Grupo Financeiro Setorial (GFS/SETI), com vínculo e orientação técnica da Secretaria de Estado da Fazenda (SEFA);
- c) Grupo Administrativo Setorial (GAS/SETI), com vínculo e orientação técnica da Secretaria de Estado da Administração e da Previdência (SEAP);
- d) Grupo de Recursos Humanos Setorial (GRHS/SETI), com vínculo e orientação técnica da Secretaria de Estado da Administração e da Previdência (SEAP). Este grupo teve origem na Secretaria Estadual de Recursos Humanos que foi incorporada na SEAP;
- e) Diversas secretarias, órgãos e unidades que cederam ou remanejaram servidores públicos das áreas técnicas e administrativas.

A Secretaria passou por rápidos e consistentes avanços na área de informática e telecomunicação, com investimentos na aquisição de equipamentos e tecnologias, antecedendo os demais órgão e unidades da administração direta do governo do estado.

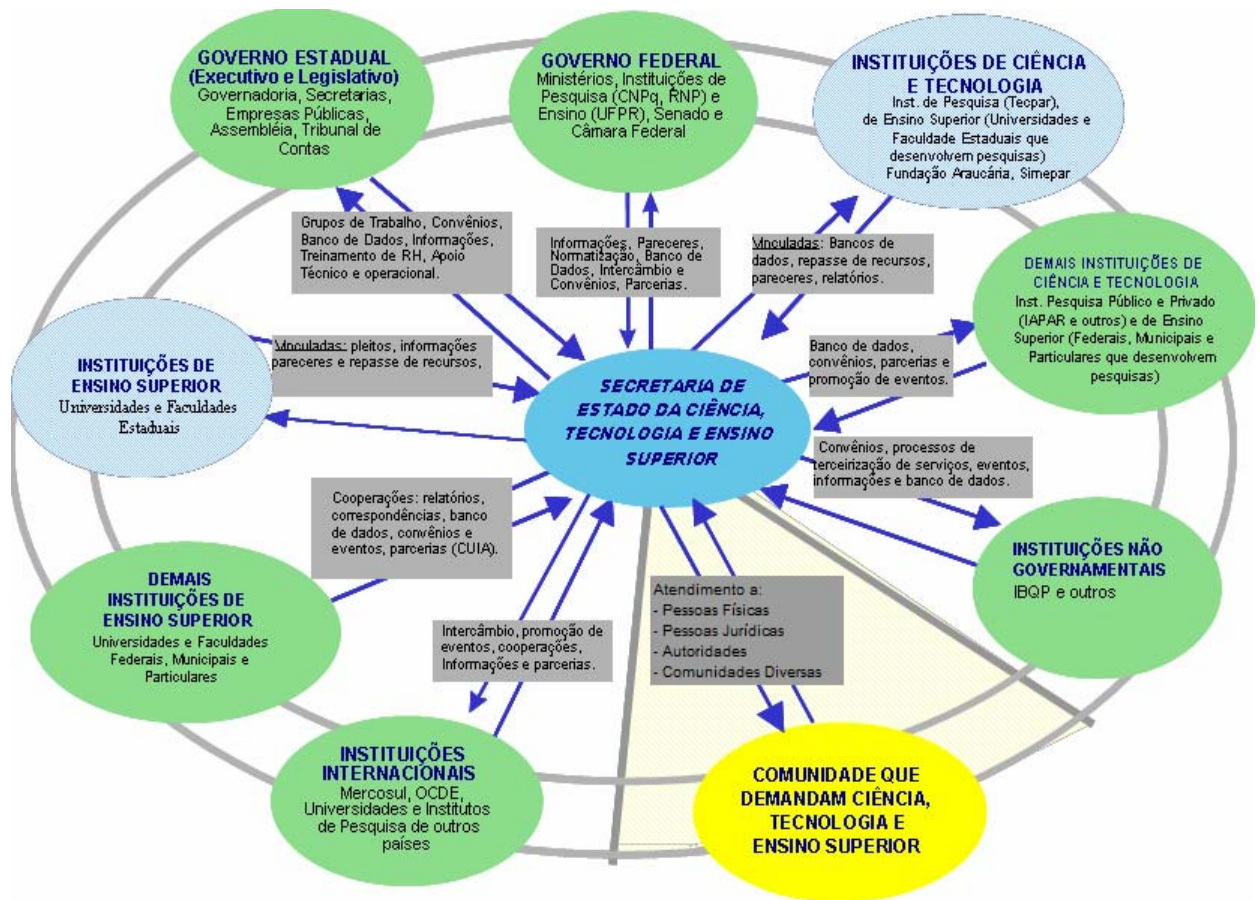
No período de 1995 a 2009, a organização aumentou de 16 computadores Dx2 40/65 para 127 computadores de última geração, com acréscimo de 694%. A relação equipamento de informática/funcionário alterou de 0,28 para 1,0 representando um computador para cada funcionário, mantido até o presente momento, com a renovação periódica dos equipamentos. Nesta mesma situação foi ampliado o número de periféricos, *software* e licenças de uso (PARANÁ, 1995a).

A mudança de gestores, em vários níveis, que acontece quase regularmente a cada dois anos por prerrogativas constitucionais de descompatibilização de servidores oriundos da carreira técnica que são ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, e ainda dos cargos de direção comissionados, tem ocasionado alterações significativas no compartilhamento de informações e, como consequência, também no compartilhamento do conhecimento.

Os principais clientes e fornecedores da SETI, conforme demonstrado na Figura 3, na perspectiva de relacionamento informacional, são constituídos por:

- a) Universidades e faculdades estaduais, componentes do sistema estadual de ensino superior, incluindo as Instituições Municipais;
- b) Universidades e institutos públicos do sistema federal de ensino superior, mediante ação conjunta, cooperação ou convênio;
- c) Universidades, faculdades e institutos particulares (setor/privado) e filantrópicos, mediante parceria, cooperação e/ou convênio;
- d) Universidades e institutos públicos de tecnologia e pesquisa do sistema estadual e federal de ciência, tecnologia e inovação.
- e) Governo Federal, Governo Estadual e Governos Municipais, abrangendo os Ministérios, Secretarias Nacionais, Secretarias Estaduais, Secretarias Municipais e outros órgãos e unidades;
- f) Entidades internacionais mediante intercâmbios, cooperações, a exemplo do Mercosul e OCDE;
- g) Sindicatos, associações e entidades de professores, agentes universitários e das mais diversas origens e áreas de atuação;
- h) Comunidades que demandam serviços prestados no âmbito dos sistemas de ensino superior e de ciência e tecnologia: comunidade universitária, pacientes dos hospitais universitários e centros/núcleos de atendimentos e comunidade em geral que participa de ações cultural, social e de conhecimento técnico e científico.

Figura 3 – Clientes e Fornecedores, perspectivas de relacionamento Informacional da SETI



Fonte: Manual da Qualidade SETI (2001) (atualizado pelo autor em 2011).

2.1 A INSTITUIÇÃO E AS ÁREAS PROGRAMÁTICAS

A estrutura organizacional básica de cada uma das Secretarias do Estado do Paraná compreende, em nível de execução programática, as unidades encarregadas das funções típicas da natureza da instituição, consubstanciadas em programas, projetos e ações ou em missões de caráter permanente. Esta situação está especificada no art. 10, item V da Lei Estadual nº 8.485 de 03 de junho de 1987.

A administração direta compreende serviços típicos da administração pública e que não pode ser delegado á entidade vinculada, a saber:

II - Secretarias de Estado, de natureza instrumental e de natureza substantiva, órgãos de primeiro nível hierárquico para o exercício do planejamento, comando, coordenação, fiscalização, execução, controle e orientação normativa da ação do Poder Executivo (PARANÁ, 1987c, art. 6º).

As unidades de execução programáticas estão estabelecidas, na sua maioria, no formato de coordenadorias.

2.2 A COORDENADORIA DE ENSINO SUPERIOR

A Coordenadoria de Ensino Superior (CES), unidade selecionada para a aplicação da pesquisa de campo, tem a responsabilidade de atender as políticas e diretrizes da área de Ensino Superior da SETI: ações de gestão, planejamento, supervisão e avaliação do Sistema de Ensino Superior no âmbito do Estado. São ações que estimulam a qualificação docente e o intercâmbio cultural, educacional, científico e tecnológico entre as instituições.

Ao nível de execução programática, de acordo com o capítulo V, seção I, art. 15 do seu regulamento, à Coordenadoria de Ensino Superior cabe:

- I - a coordenação das atividades desenvolvidas na área de ensino superior, envolvendo o planejamento, a supervisão e a avaliação do sistema de ensino, no que se refere às suas atividades meio e fim, em consonância com os planos institucionais, as diretrizes emanadas do Conselho de Dirigentes Reitores e as políticas de ensino superior, ciência e tecnologia traçadas pelo Governo do Estado;
- II - o assessoramento ao Governo do Estado, ao Conselho de Reitores e às instituições estaduais de ensino superior em matérias pertinentes ao sistema de ensino de 3º grau, propondo inclusive as reformulações julgadas necessárias ao seu gerenciamento;
- III - a produção de informações estatísticas básicas e a elaboração de estudos sobre a política e a gestão de ensino superior em seus diferentes aspectos;
- IV - a articulação, em nível institucional, a elaboração e a implementação de programas, visando à ação integrada do ensino superior com o de 1º e 2º graus;
- V - a articulação das ações de ensino superior com a desenvolvida pela Coordenadoria de Ciência e Tecnologia;
- VI - a elaboração de programas de apoio ao ensino de graduação, pós-graduação e extensão universitária;
- VII - a elaboração e a implementação de programas de apoio às instituições estaduais de ensino superior voltados à qualificação de docentes, através de cursos de atualização e especialização, bem como de apoio financeiro aos referidos programas;
- VIII - a promoção de eventos, visando ao intercâmbio cultural, educacional, científico e tecnológico, entre as diferentes instituições universitárias;
- IX - a coordenação da elaboração do plano estadual de capacitação docente e de aperfeiçoamento dos mecanismos que embasam o plano de carreira do pessoal docente e técnico-administrativo;
- X - a homologação e a aplicação de normas e diretrizes que regulamentam o ensino superior; e,
- XI - o desempenho de outras atividades correlatas (PARANÁ, 1998).

Cabe ressaltar que a Coordenadoria de Ensino Superior (CES) surgiu a partir do deslocamento da equipe do então Departamento de Assuntos Universitários da Secretaria Municipal da Educação para a antiga Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico, no sentido de integrar o ensino superior (universidades) com as áreas do desenvolvimento econômico, compreendendo a indústria, comércio e serviços.

A CES mantém 100% de informatização, a exemplo do restante da SETI, entretanto, quando da aplicação do questionário para a pesquisa de levantamento de dados, seu quadro de pessoal havia reduzido de 21 para 8 servidores.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

O desenvolvimento da pesquisa, desde o problema, passando pelos objetivos até os procedimentos metodológicos foi estabelecido com base em duas perspectivas norteadoras, direcionadas pela fundamentação teórica que segue.

A primeira consiste na abordagem conceitual dos temas relacionados com a Ciência da Informação, compreendendo a política de informação, regime de informação e fluxo informacional no aspecto da gestão e do compartilhamento da informação, considerando o contexto contemporâneo da sociedade da informação e do conhecimento.

A segunda perspectiva do referencial teórico está voltada para a conceituação de temas relacionados com a área de Administração e Organização, compreendendo o Estado, o Governo e a administração pública. O Governo como um dos elementos fundamentais do Estado. A administração pública como gestão pública do ponto de vista do governo e da governança e o sistema corporativo e organizacional estatal do qual a SETI faz parte.

Na abordagem dos temas descritos a seguir, busca-se equacioná-los sob o prisma da Ciência da Informação e foi realizada com o levantamento da literatura, a verificação de documentos, estudos técnicos e relatórios, e ainda de outras fontes disponíveis e que pudessem subsidiar a realização da pesquisa.

Ressalte-se também que o desenvolvimento da pesquisa se dá no contexto da sociedade baseada na informação e no conhecimento, colocando em relevo sua importância para a visão dos assuntos que se referem ao setor público.

É preciso considerar, ainda, a valorização dos trabalhos e prestação de serviços de competência das organizações públicas, em suas esferas e níveis, em prol do atendimento da demanda existente e crescente, conforme o anseio e determinação da sociedade, conforme as perspectivas descritas a seguir.

3.1 PERSPECTIVAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

3.1.1 Visão Contemporânea

Em razão da profusão de conceitos e autores que abordam as múltiplas faces e contexto da sociedade da informação e da sociedade do conhecimento será analisado, sem a pretensão de esgotar o assunto, somente os aspectos mais relevantes que fazem sentido com os objetivos desta pesquisa.

Os princípios da sociedade da informação surgiram, segundo Werthein (2000, p. 71), na era pós-industrial, ou “sociedade pós-industrial”, “como forma de transmitir o conteúdo do novo paradigma técnico-econômico” que melhor “expressa as transformações técnicas, organizacionais e administrativas”. Esse novo paradigma tem como “fator chave” os insumos com menores custos de informação fornecida “pelos avanços tecnológicos na microeletrônica e telecomunicações”.

Esta concepção de paradigma de mudança da sociedade industrial para sociedade da informação também é compreendida por Borges (1995) que insere, além dos “avanços tecnológicos” e a redução dos “custos de informação” apontados por Werthein (2000), “a questão política” que reconhece as necessidades elementares que passam a nortear a “nova civilização”.

Assim, Borges (1995, p. 2) considera que “as principais megatendências que se definem no momento atual são o deslocamento do paradigma de sociedade industrial para sociedade da informação” e complementa:

A questão política que modela a nova civilização, reconhecendo-se que os problemas mais urgentes do mundo – a comida, a energia, o controle das armas, a pobreza, a ecologia, o colapso da comunidade urbana, a necessidade de trabalho produtivo e compensador, dentre outros fatores – não podem mais ser resolvidos dentro da estrutura da ordem indústria (BORGES, 1995, p. 2).

No sentido mais amplo da visão da sociedade da informação, outros autores, como Miranda e Castells, consideram que, entre outros, a comunicação e a informação, a flexibilidade e a convergência para sistemas integrados permeiam todo o processo de decisão de uma sociedade que passa a funcionar em rede.

De acordo com Miranda (2000), “a sociedade da informação passa, de forma progressiva, a funcionar em rede”. E assinala ainda que:

Na sociedade da informação, a comunicação e a informação tendem a permear as atividades e os processos de decisão nas diferentes esferas da sociedade, incluindo a superestrutura política, os governos federal, estaduais e municipais, a cultura e as artes, a ciência e a tecnologia, a educação em todas as suas instâncias, a saúde, a indústria, as finanças, o comércio e a agricultura, a proteção do meio ambiente, as associações comunitárias, as sociedades profissionais, sindicatos, as manifestações populares, as minorias, as religiões, os esportes, lazer, *hobbies* etc. (MIRANDA, 2000, p. 80-81).

Castells (2000, p. 78), ao analisar os aspectos centrais do “paradigma da tecnologia da informação” a partir do conceito elaborado por Carlota Perez, Christopher Freeman e Giovavani Dosi e adequado por Kuhn, destaca o que considera representar “a base material da sociedade da informação”. Para tanto, pondera as seguintes características fundamentais:

- A “Informação é a matéria-prima”: tecnologias se desenvolvem para permitir ao homem atuar sobre a informação e não apenas a informação para agir sobre a tecnologia;
- Os efeitos das novas tecnologias têm alta “penetrabilidade”: o processamento de informação é parte integrante da atividade humana, individual ou coletiva e essas atividades tendem a estar presente em todos os domínios;
- Predomínio da “lógica de redes”: adaptação à complexidade de interação e relação complexa, graças às novas tecnologias, materialmente implementada em qualquer tipo de processo.
- “Flexibilidade”: a tecnologia favorece processos reversíveis, permite modificação por reorganização de componentes e tem alta capacidade de reconfiguração.
- Crescente “convergência de tecnologias” para sistemas integrados: “microeletrônica, telecomunicações, optoeletrônica, computadores e biologia” com trajetórias interligadas de desenvolvimento tecnológico em diversas áreas do conhecimento (CASTELLS, 2000, p. 78).

De forma a integrar a concepção dos conceitos de sociedade da informação e sociedade do conhecimento Borges (1995, p. 1) assinala que a compreensão da sociedade do conhecimento passa necessariamente pela “análise dos processos de transformação que vêm ocorrendo na economia, na política e na cultura”. Da mesma forma, essas transformações ocorrem nas organizações em razão da “consolidação de produtos, serviços e sistemas de informação, aumentando a necessidade de maior organização, competência e agilidade decisória”.

Na sociedade baseada na informação e no conhecimento o contorno, restrito a comunidades locais ou nacionais, muda de lugar e passa a abranger a comunidade mundial e cosmopolita. Desta forma, as ações que antes eram centralizadas e regionalizadas com forte influência das forças locais foram descentralizadas e globalizadas de maneira acelerada e irreversível.

A partir do panorama e delineamento dos conceitos da sociedade da informação e do conhecimento fundamentados pela Ciência da Informação e do escopo desta pesquisa, a revisão da literatura nos temas política de informação, o regime de informação e o fluxo informacional passam a ser analisados sob a ótica e perspectiva da gestão da informação e do compartilhamento da informação.

Esta análise passa a integrar, de forma balanceada, segundo o objeto e metodologia pretendidos, o mesmo patamar de valor e coerência para o processo decisório no campo da ciência da informação.

Na visão que trata do nível organizacional, ou nível micro, o conceito de regime de informação foi definido por Frohmann (1995, p. 5-6) como “um sistema ou rede mais ou menos estável na qual a informação flui através de canais determináveis - de produtores específicos, via estruturas organizacionais específicas, a consumidores ou usuários específicos”.

No cenário global de informação, de transformações tecnológicas e de necessidades de novas institucionalidades, Braman (2004, p. 12) considera que na “dimensão do regime de política de informação distintas questões políticas relacionadas com os fluxos globais de informação, comunicação e cultura” passam a integrar “um único regime de informação”.

Este mesmo entendimento foi referenciado pela pesquisadora González de Gómez (1999), ao considerar que na sociedade da informação “o regime de informação caracteriza e condiciona todos os outros regimes sociais, econômicos, culturais, das comunidades e do estado”.

O regime de informação é “global” porque envolve “atores estatais e não estatais” e “emergente” por ser um conceito elaborado a partir da “teoria de complexos sistemas adaptativos”. A ambos os sujeitos do regime e das suas características ainda estão evoluindo (BRAMAN, 2004, p. 12).

A descrição da importância da gestão da informação (e do conhecimento) a partir dos enlaces do regime de informação com a política de informação merece destaque no desenvolvimento, e nesta sequência dos estudos realizados.

A gestão da informação é uma “área relativamente nova que tenta fazer a ponte entre a gestão estratégica e a aplicação das Tecnologias de Informação”. E neste sentido, “cabe ao gestor da informação, em primeiro lugar, perceber qual a informação que interessa ao serviço público, para em seguida, definir processos, identificar fontes, modelar sistemas” (PARANÁ, 2009).

A gestão da informação e a gestão do conhecimento estão intrinsecamente relacionadas e, segundo Barbosa (2008, p. 2), “constituem dois componentes de uma constelação de termos relacionados” que têm seus fundamentos na ciência da informação e teoria organizacional, considerando o conhecimento como fator capaz de proporcionar a adaptação da empresa ao seu ambiente externo. O aspecto central da gestão do conhecimento é o relacionamento entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito.

O autor considera a existência de uma verdadeira torre de “babel terminológica”, o que,

[...] por um lado reflete o grande interesse que a informação e o conhecimento despertam atualmente na sociedade, por outro constitui um grande desafio no sentido de se distinguir um conceito dos demais e de se estabelecer relacionamentos entre eles (BARBOSA, 2008, p. 2).

A análise de questões relativas à Gestão da Informação e à Gestão do Conhecimento, segundo Cianconi deve ser:

[...] realizada a partir de uma abordagem que parte da compreensão da sua essência e múltiplas dimensões – perspectivas históricas, política, social e econômica, visando melhor investigar o problema e compreender suas distintas nuances. Envolve a cultura organizacional em relação à informação, qual seja o hábito de organizar, tratar e usar a informação, de compartilhá-la, de tratar tanto da Gestão da Informação (estoques registrados) como de facilitar o compartilhamento do conhecimento tácito, não registrado, originário do indivíduo, suas experiências, competências e vivências (CIANCONI, 2003, p. 17).

Dentre os componentes que fazem parte como conteúdos dos termos relacionados com a gestão da informação e do conhecimento, segundo Barbosa (2008, p. 2), entre outros, destacam-se:

- Documentação;
- Gerência de recursos informacionais;
- Organização do conhecimento;
- Biblioteconomia;
- Organização aprendente;
- Gestão de documentos;
- Organização da informação;
- Arquivologia;
- Ciência da informação;
- Conhecimento tácito e conhecimento explícito;
- Representação do conhecimento;
- Aprendizagem organizacional;
- Inteligência organizacional;
- Organização inteligente; e
- Gestão do saber.

As tecnologias de informação possuem os instrumentos que permitem gerir a informação em novos moldes, agilizando o fluxo das informações e tornando sua transmissão mais eficiente. Gasta-se menos tempo e recursos e facilita-se, por sua vez, a tomada de decisão (PARANÁ, 2009).

Nesta fase do referencial teórico é relevante destacar que a pesquisa realizada na Secretaria de Estado da Secretaria Estadual de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI), está inserida no contexto da sociedade da informação e do conhecimento, conforme entendem Borges (1995), González de Gómez (1999), Miranda (2000) e Werthein (2000), e também da gestão da informação: Davenport (1998), Cianconi (2003), Floriani (2007), Barbosa (2008) e Moreno (2008).

A SETI como organização responsável pelo desenvolvimento das áreas do ensino (educação), ciência e tecnologia e inovação detém os principais elementos geradores de informação e de conhecimento.

3.1.2 Política de Informação

Após a revisão dos conceitos mais amplos no campo da Ciência da Informação, faz-se necessário retornar ao tema principal com a abordagem da política da informação e os relacionamentos com as múltiplas áreas do conhecimento.

A Ciência da Informação, assim como outros campos interdisciplinares, no entendimento de Oliveira (2008), nasceu no bojo da revolução científica e técnica que se seguiu à Segunda Guerra Mundial para resolver o problema crucial de coleta, armazenamento, tratamento e disseminação de informações, preocupação que se estendeu tanto em relação à documentação quanto à recuperação da Informação.

O conceito de informação descrito por Davenport (1998, p. 18) considera que ela “exige necessariamente a mediação humana, o consenso em relação ao significado e requer unidade de análise que difere de dados pela relevância e propósito”. As principais diferenças entre “dados” e “informação” constam do Quadro 1.

Quadro 1 – Dados e informação - definição e distinção.

DADOS	INFORMAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Simples observações sobre o estado do mundo ▪ Facilmente estruturado ▪ Facilmente obtido por máquinas ▪ Frequentemente quantificado ▪ Facilmente transferível 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dados dotados de relevância e propósito ▪ Requer unidade de análise ▪ Exige consenso em relação ao significado ▪ Exige necessariamente a mediação humana

Fonte: Davenport (1998).

A partir da precisão conceitual “de informação, documento, política, como um pré-conhecimento, [...] a sociedade será capaz de compreender e se beneficiar” dos efeitos “de uma política de informação” (PINHEIRO, 2009, p. 12).

A política de informação para Silva (1991, p. 4) “significa uma decisão governamental, direcionando as atividades do setor”. Esta política pode ser “explícita ou implícita - difusa na massa das políticas públicas - ela é o resultado de uma correlação de forças dentro do Estado”.

A política de informação consiste em ações e decisões orientadas a preservar, reproduzir ou mudar um regime de informação e representa “fundamentalmente um ato de desejo, cuja intenção e direção condicionam seus mecanismos de realização” (SILVA, 2006 apud GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1998, p. 3-5).

A política de informação, de modo abrangente, representa “o conjunto das ações e decisões orientadas a preservar e a reproduzir, ou a mudar e substituir um regime de informação, e podem ser tanto políticas tácitas ou explícitas, micro ou macro-políticas” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999, p. 69).

A definição e aplicação da política de informação que era inicialmente restrita à esfera de poder público, passa a ter um papel mais abrangente na sociedade da informação em decorrência dos avanços da tecnologia da comunicação e da informação, considerando a formação de múltiplas redes sociais. A ocorrência destas mudanças está vinculada ao processo de abertura política (processo de avanço democrático) descrita por diversos estudiosos da Ciência da Informação.

Diferentemente do que ocorreu nas últimas décadas, “em que o foco da política de informação estava concentrado quase que exclusivamente nas ações governamentais”, os estudos sobre política de informação passaram a abarcar temas com “amplitude maior de interesses, tais como direitos autorais, acesso aberto e livre, privacidade, telecomunicações e conectividades, *softwares* livres, propriedade intelectual, governança e governo eletrônico” (SILVA; TOMAÉL, 2009, p. 18).

A comunicação e a informação são elementos preponderantes a dar condições para que a política de informação possa produzir efeitos de compartilhamento da informação e do conhecimento.

Pinheiro pondera, por outro lado, que “definição de uma política de informação, seus campos de aplicação e a forma de compartilhamento com a população, não parece clara nem adequada”. E recomenda a adoção de “um conjunto de instrumentos específicos e ações mediadoras que precisam ser melhor explorados” (PINHEIRO, 2009, p. 14).

A centralidade da comunicação e da informação, no contexto da sociedade da informação, para Gonzalez de Gómez (1999, p. 3) “produziria a maior dispersão das questões da política da informação, perpassada e interceptada por todas as outras políticas: as públicas e as informais, as tácitas e as explícitas, as diretas ou indiretas”.

Para Barreto a política de informação consiste em um caminho que vai do discurso político à atuação de governo, ou seja, um “ritual de passagem de uma intenção formal de um discurso de governo para sua implementação como uma ação coordenada de governo” (BARRETO, 2004, p. 5).

A compreensão de que a política de informação nos aspectos micro - área da administração e das organizações públicas, enquanto estrutura estatal, se reproduz como extensão das ações amplas de políticas públicas de governo com a sociedade.

Em nível organizacional – nível interno de uma instituição – a política de informação pode ser considerada como sendo um conjunto de regras de decisões repetitivas destinadas a apoiar decisões, que devem ser seguidas por todos, com base na estratégia estabelecida para o desenvolvimento, o uso e a recuperação da informação (JESUS; MORENO; CERVANTES, 2010).

O conceito de política de informação apresentado por Barreto (2004) pode ser perfeitamente enquadrado na visão das organizações, incluindo as públicas, considerando que a mesma tem como destino final:

[...] controlar a geração, e a organização das atividades de informação visando uma distribuição socialmente justa desta informação, com a intenção de gerar conhecimento no indivíduo e induzir seu desenvolvimento pessoal e do seu espaço de convivência (BARRETO, 2004, p. 6).

O referencial teórico referente a regime de informação será apresentado a seguir, considerando os estudos realizados no âmbito da Ciência da Informação.

3.1.3 Regime de Informação

Para González de Gómez (1998), uma política de informação "constitui-se por ações e decisões orientadas a preservar, reproduzir ou mudar um regime de informação".

O regime de informação, conforme os apontamentos dos estudos realizados por Lima e colaboradores (2009) "é o local das relações de informação no espaço público e suas características". A informação é organizada, orientada, produzida e utilizada, formando as regras do uso em determinada sociedade.

A adoção da teoria do regime de informação, para Braman (2004, p. 12), dever corresponder à "análise e descrição da infra-estrutura de informação e [a]os conteúdos que ela movimenta" e, desta forma, "ao novo status que adquire", passar a "um nível da maior extensão e hierarquia".

Ao considerar que o regime de informação é "fundamentalmente um ato de desejo, cuja intenção e direção condicionam seus mecanismos de realização", González de Gómez (1998) aponta ainda que este regime:

[...] é o lócus do conflito, da diversidade de vontades e efeitos, uma política de informação não se constitui pelos produtos, serviços, recursos e tecnologias resultantes de sua implementação: seu reconhecimento e sua caracterização se darão mediante orientação e direção da vontade dos sujeitos que a agenciam (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1998, p. 3-5).

A importância da compreensão do valor do regime de informação, no contexto da política de informação, segundo González de Gómez (1999), passou a acontecer a partir do entendimento da formação de uma nova ordem social e econômica que se inaugura desde a década de 1980.

Na sociedade da informação o regime de informação se caracteriza pela "complexidade, pela não transparência imediata e por abrigar conflitos, vontades plurais e efeitos não desejados, condicionando todos os outros regimes

sociais, econômicos, culturais, das comunidades e do estado” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999, p. 1).

Na medida em que as relações sociais são mediadas pela informação, Carvalho e Pinheiro (2008) consideram que para o exercício do poder, o domínio da informação é exercido e mantido por grupos específicos, com formas específicas de domínio.

Carvalho e Pinheiro (2010), a partir da análise de González de Gómez (2007), consideram que o regime de informação seria decorrente de uma “configuração em rede de elementos heterogêneos formado por grupos, práticas, interesses, discursos, instrumentos, artefatos científicos e tecnológicos, submetidos a dinâmicas de harmonização de conflitos”.

O regime de informação é um dos meios pelos quais as sociedades organizam a produção material e simbólica e representam a dinâmica das relações sociais, com as redes funcionando como ponto de equilíbrio. Segundo Unger e Freire (2008), o regime de informação é constituído fisicamente por:

- a) Estoques de informação (que se constituem de linguagens documentárias e sistemas de informação);
- b) Diretrizes políticas que direcionam os conteúdos informacionais abrigados nos sistemas de informação;
- c) Seres humanos e suas necessidades informacionais;
- d) Ambiente social em que estoques de informação e os seres humanos que os utilizam se inserem;
- e) Mecanismos de distribuição do acesso à informação;
- f) Meios físicos que permite o ir e vir da informação (conectividade) (UNGER; FREIRE, 2008, p. 101).

Quanto à caracterização e conceituação de regime de informação, González de Gómez (1999), em plena consonância com os autores abordados neste estudo, o considera de forma integrada, como:

[...] um conjunto mais ou menos estável de redes formais e informais nas quais as informações são geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores a diferentes destinatários ou receptores de informação (sejam estes usuários específicos ou públicos amplos), através de muitos e diversos meios, canais e organizações (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999, p. 3).

Tal conceito é ampliado por Unger e Freire (2008) quando argumentam, com base no construto de regime de informação de Frohmann (1995),

que trabalha com o apoio da “teoria de atores e redes” (TAR) de Bruno Latour e que define regime de informação como:

[...] qualquer sistema estável ou rede nos quais os fluxos informacionais transitam por determinados canais – de específicos produtores, via estruturas organizacionais específicas, para consumidores ou usuários específicos. Redes de rádio e televisão, distribuidoras de filmes, publicações acadêmicas, bibliotecas, são alguns nós de redes de informação ou elementos de regimes de informação específicos (UNGER; FREIRE, 2008, p. 91).

Lima e colaboradores (2009) trataram também das “formas de organização social da informação, incluindo os diferentes usos de tecnologias de informação e comunicação”, que interferem profundamente nos regimes de informação. A configuração de um regime de informação “requer uma observação minuciosa” das relações entre tecnologias e organização da informação e da comunicação na sociedade.

Os modos de produção informacional, para Unger e Freire (2008, p. 87), são dominantes “na perspectiva dos regimes de informação como modos de produção social e com o propósito de contribuir para uma visão crítica dos sistemas de informação, ao destacar o contexto social onde esses sistemas estão inseridos”

Ainda, segundo estes autores, as tecnologias de informação e comunicação são vistas como “dispositivos de conectividade que aumentam a abrangência e alcance dos limites dos regimes de informação e também como parte da solução de problemas para os sistemas de informação” (UNGER; FREIRE, 2008, p. 87).

O regime de informação tem sido utilizado como instrumento de análise com o objetivo de “reconstrução dos modos de produção das ações e das práticas da informação na sociedade, a partir das relações culturais, sociais e econômicas, além de ser vinculado sempre às relações de poder existentes” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ; CHICANEL, 2008, p. 4).

Os resultados buscados com a realização de pesquisa sobre a política de informação de uma instituição, seja pública ou privada, obrigam necessariamente ao levantamento de dados e informações que caracterizem o seu regime de informação e da forma como este regime está sendo praticado pela organização no contexto das políticas públicas abrangentes.

3.1.4 Fluxo Informacional

A partir do delineamento dos conceitos de política de informação e de regime de informação na perspectiva da sociedade da informação e do conhecimento, a análise do fluxo informacional passa a ter papel preponderante.

Para Floriani (2007, p. 19), o fluxo de informação corresponde às etapas de “obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação no contexto organizacional”. O conhecimento dos fluxos fornece aos gestores os subsídios imprescindíveis para o processo de tomada de decisão.

Uma vez que ultrapassam as barreiras existentes nas estruturas organizacionais, nos processos de tomada de decisão e na operacionalização das ações produtivas, o mapeamento e a organização do fluxo de informação de uma instituição representam passos importantes para a obtenção de novos avanços na gestão da informação.

No entendimento de Bill Gates (1999, p. 22) o fluxo da informação “é a força vital da empresa” (organização), atuando em nível gerencial e operacional, “permitindo obter o máximo de resultados” com as pessoas, as equipes e ao mesmo tempo possibilita “aprender” e evoluir nos relacionamentos com os “clientes”, numa via de mão dupla.

O estabelecimento segundo Floriani (2007, p. 18), de “processos, etapas ou fluxos informacionais sistematizados e estruturados, associados às pessoas responsáveis por sua condução” são elementos fundamentais requeridos para a gestão da informação, considerando os resultados almejados pela organização.

O congelamento dos fluxos informacionais decorrentes dos processos culturais gradativamente consolidadas nas organizações, são mais agravantes nas instituições públicas em decorrência das influências da administração burocrática e da reduzida força de atuação do mercado sobre os serviços públicos.

O exemplo desta situação está no uso do documento analógico (escrito) que segundo Barreto (1998) já vem sendo adotado - nos mesmos formatos

há cerca de 50 anos, constituindo uma característica marcante e uma ideologia interna muito sedimentada na cultura das organizações e no fluxo de informação tradicional.

A identificação dos “passos de um processo informacional - todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo e todos os problemas que surgem - pode indicar o caminho para mudanças que realmente fazem diferença” (DAVENPORT, 1998, p. 173).

A partir dos mecanismos de funcionamento do fluxo de informação o ‘conhecimento’ contido na mensagem transmitida necessita do aval dos demais componentes de cada área específica e assim o processo de validação de um novo saber requer:

[...] um fluxo de informação e uma mensagem; uma opinião pública, que expressa um julgamento de valor e socializa o novo conhecimento como verdadeiro e a agregação do novo conhecimento como uma inovação ao corpo de saber existente (BARRETO, 1998, p. 123).

A ocorrência das mudanças necessárias para que as organizações possam acompanhar os avanços da sociedade da informação e do conhecimento, depende das mudanças comportamentais. Neste sentido, ao analisar os resultados dos grupos focais como técnicas de investigação qualitativa, Gondim (2002, p 9) constatou que “a influência da informação pode afetar as pessoas” enquanto componente grupal, “pela força do argumento (persuasão) e pela extensão do compartilhamento da informação”.

Para (MORGAN,1997 *apud* GONDIM, 2010, p. 3) o grupo focal representa uma técnica de pesquisa que “coleta dados por meio das interações grupais ao se discutir um tópico especial sugerido pelo pesquisador”. Ocupa “uma posição intermediária entre a observação participante e as entrevistas em profundidade”.

Em relação ao processo de influência social Gondim (2002, p. 10) concluiu que “os grupos focais estão sujeitos ao que dinamiza os grupos sociais e apresentam diferenças em relação aos indivíduos tratados isoladamente”, e ainda que:

A habilidade individual para persuadir ou influir na decisão do outro, a partir da apresentação de fatos desconhecidos, já é bastante discutida na literatura sobre processos interpessoais. A mudança de atitude pode ocorrer com mais frequência quando não se tem um posicionamento tão definido em relação ao assunto (GONDIM, 2002, p. 9).

O enlace do fluxo informacional com o compartilhamento da informação e do conhecimento na administração pública precisa avançar da prática usual (fragmentada) para a Gestão da Informação e do Conhecimento como forma de melhor aproveitamento da competência informacional.

No tocante à gestão da informação para o setor público, a formulação da política de informação deve considerar os mesmos preceitos necessários e orientados para a gestão de documentos – ou gestão documental – que procura garantir que a informação “seja administrada com economia e eficácia; [...] recuperada, de forma ágil e eficaz, subsidiando as ações das organizações com decisões esclarecidas, rápidas e seguras”, reduzindo o fator de incertezas (MORENO, 2008, p. 73).

A gestão da informação, denominada como gerenciamento informacional, no entendimento de Davenport (1998, p. 173), corresponde a um “um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as organizações obtêm, distribui e usa a informação e o conhecimento”.

A governabilidade no setor público pode ser alcançada com a utilização de ferramentas de última geração, oriundos da Ciência da Informação e já utilizados pelo setor privado. Entre outras ferramentas, podem ser mencionados os “mapas conceituais” e as versões mais modernas dos “portais do conhecimento” preconizadas por Carvalho (2001, p. 14).

A construção de mapa conceitual ou mapa de conceito foi desenvolvida, segundo Moreira (1997), inicialmente por Joseph Novak como uma ferramenta de representação gráfica para organizar e representar conhecimento. Um conjunto de conceitos é construído de forma que as relações entre eles sejam evidentes quando são conectados por frases de ligação, criando uma unidade semântica (proposição).

E assim,

Mapas conceituais são diagramas de significados (relações significativas) indicando relações entre conceitos, ou entre palavras que usamos para representar conceitos. Ainda que tenha uma organização hierárquica e inclua setas, os mapas não devem ser confundidos com organogramas ou diagramas de fluxo, pois não implicam seqüência, temporalidade ou direcionalidade, nem hierarquias organizacionais ou de poder. Mapas conceituais não buscam classificar conceitos, mas sim relacioná-los e hierarquizá-los (MOREIRA, 1997, p. 1).

Para Carvalho (2001, p. 15) os portais de conhecimento contribuem como “meio de integração entre diversas tecnologias em uma mesma plataforma de uso e colaboração”. Oferece uma “gama de soluções de fontes de informações heterogênea” com padrão adequado para o usuário.

A principal característica dos portais, segundo Carvalho (2001, p. 15), é que utilizam em seu núcleo “a tecnologia das redes, fazendo uso de interfaces nos padrões de comunicação da Internet, integrando em um só ambiente diversos serviços para o acesso, categorização e compartilhamento de informação e conhecimento”.

Os portais corporativos podem ser definidos como um conjunto de serviços agrupados que apoiam o processamento de informações, ou seja, uma plataforma que atua como ponto central favorecendo a conversão da informação em conhecimento. Sua maior finalidade é permitir que os colaboradores consigam extrair o valor da informação e transformá-la em conhecimento e, posteriormente, retransformar esse conhecimento em um novo conhecimento (SCHONS; COSTA, 2008, p. 6).

As abordagens referentes ao fluxo informacional demonstram a necessidade de a administração pública promover a abertura de novos caminhos para mudanças na organização considerando o seu ambiente informacional.

Estas mudanças estão inseridas nos esforços de muitas gerações de administradores que promoveram e promovem a chamada “reforma do Estado”, “reforma da administração pública”, “desburocratização da máquina pública” ou ainda, “modernização da estrutura governamental”.

3.2 ESTADO, GOVERNO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Nesta segunda perspectiva do referencial teórico constam os temas relacionados ao Estado, governo, a administração pública de forma abrangente e

dos sistemas corporativos e organizacionais da estrutura do governo do Estado do Paraná.

3.2.1 Estado e o Governo

O Estado, em nível de modelo conceitual, nos termos da Constituição Brasileira (BRASIL, 1988, p. 1), é compreendido como a “organização de um povo (nação politicamente organizada)”, localizado em um determinado território, sob o comando de um poder central constituindo-se como ente político com governo próprio, institucionalizado e regido por uma “carta constitucional” como pessoa jurídica de direito público “(ordenamento jurídico)”, internacionalmente reconhecido (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2009, p. 137-9).

A finalidade precípua do Estado deve ser o atendimento ao bem comum de todos os cidadãos, tendo “como fundamento a soberania; a cidadania; a dignidade da pessoa humana; os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e o pluralismo político” (BRASIL, 1988. p. 1).

O tamanho do Estado foi, no decorrer do tempo, segundo Pinto (2009, p. 8), “moldado por períodos históricos cíclicos: ora apregoou-se um Estado mínimo (Estado liberal), ora advogou-se por um Estado máximo (Estado Social)” e neste contexto:

Por fim, diferentemente do Estado liberal (que não desejava a ação do Estado senão em termos bem restritos e definidos), no Estado social o indivíduo passou a exigir a ação estatal: a sociedade quer subvenção, financiamento, escola, saúde, moradia, transporte; quer proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio histórico e artístico nacional e aos mais variados tipos de interesses difusos e coletivos, multiplicando e se tornando mais complexas as relações entre a Administração e o administrado (DI PIETRO, 2003 *apud* PINTO, 2009, p. 3).

A configuração do Estado Brasileiro está definida no preâmbulo da Constituição da República Federativa do Brasil, que instituiu um estado democrático:

[...] destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias [...] (BRASIL, 1988, p. 1).

A força principal do Estado está concentrada na sua máquina arrecadadora (fiscal/receitas/tributos), exercida de forma direta nas esferas: federal, estadual e municipal; para a prestação de serviços públicos básicos prioritários de saúde, educação, segurança, ciência e tecnologia e outros, que são realizados de forma direta, pela concessão de serviços públicos e/ou pela terceirização da prestação de serviços, mediante processo licitatório.

O governo representa um dos componentes mais importantes do estado considerando que a ele compete a administração do sistema político que o dirige, como organização necessária para o exercício do poder e levar a população ao cumprimento das normas estabelecidas como condição para a convivência social e a proteção do bem comum.

A importância e o grau de complexidade da política de informação e da gestão da informação na Administração Pública estão vinculados diretamente ao tamanho do Estado e do seu maior ou menor envolvimento com as questões econômicas e sociais, com foco prioritário para as funções essenciais e básicas como saúde, educação, segurança e infraestrutura.

No sentido do enlace entre governo e a política de informação,

A definição de uma política de informação, seus campos de aplicação e a forma de compartilhamento com a população, não parece clara nem adequada necessitando que as ciências da informação atuem como mediadoras no processo de construção do documento desta política (PINHEIRO, 2009, p. 1).

A mudança de Estados burocráticos para Estados informacionais, segundo Pinheiro (2010, p. 1), decorre da “crescente complexidade do mundo contemporâneo, mais que em outras eras”, considerando que a sociedade da informação e do conhecimento, “tem demandado o estabelecimento de políticas de informação para que os países, governos e organizações acelerem o tempo e os fluxos de informação e de comunicação”.

Os princípios de mudanças para Estado informacional devem ser extensivos ao conjunto de profissionais servidores públicos – dirigentes, docentes e pessoal técnico e administrativo dos quadros (principalmente os permanentes) – das organizações que compõem os sistemas estaduais de ciência e tecnologia e ensino superior.

Na mudança para o Estado informacional, a Ciência da Informação tem o papel de mediadora da construção da política de informação para os órgãos e unidades que compõem o sistema corporativo governamental.

3.2.2 Administração Pública

A administração pública é o meio, organizado e estruturado por um arcabouço de leis e normas, ferramentas, métodos e processos de gestão, de que dispõe o Estado para dar andamento à execução dos seus programas, planos, projetos e atividades e/ou ações de governo, decorrentes das escolhas de políticas públicas.

Para Hely Lopes Meirelles (1992), administração pública é todo o aparelhamento do Estado, preordenado à realização de seus serviços, visando a satisfação das necessidades coletivas e em sentido formal:

[...] a administração pública é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo, em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefícios da coletividade (MEIRELLES, 1992, p. 60-61).

O campo de atuação da administração pública brasileira compreende a administração direta, a administração indireta, o serviço social autônomo, os concessionários, os permissionários, os autoritários e os fundos de recursos públicos.

A administração direta abrange em sua estrutura as Secretarias de Estado, os departamentos, as coordenadorias, os setores, unidades e outros que exercem a ação centralizada de definição e fiscalização das políticas e diretrizes governamentais para a prestação dos serviços constantes do plano de governo e da programação nas leis orçamentárias anual e plurianual.

A administração indireta, por sua vez, compreende a realização de atividades, obras ou serviços descentralizados da entidade estatal a que está vinculada por lei específica, para dar maior celeridade à prestação dos serviços públicos. As autarquias, a exemplo das Universidades e Faculdades Estaduais

(IEES), as empresas públicas, como o Instituto de Tecnologia do Paraná (TECPAR), as fundações e as sociedades de economia mista são entidades da administração indireta.

As outras modalidades de prestação de serviços em parceria público/privado como o serviço social autônomo, os concessionários, os permissionários e os autorizatários, são consideradas como entes de cooperação na prestação de serviços públicos e atuam na forma contratual com o poder público.

O poder público deve atuar de forma harmônica com os conselhos deliberativos e consultivos, os fundos de recursos públicos e outras modalidades de gerenciamentos inerentes ao modelo nacional no fortalecimento do envolvimento e participação da sociedade na gestão pública moderna. Exemplo disso são: o Conselho Estadual de Ciência e Tecnologia, os Conselhos Federal, Estadual e Municipal de Saúde, o Fundo Estadual de Ciência e Tecnologia e o Fundo da Infância e da Adolescência (FIA).

O aprimoramento da gestão e o controle das atividades administrativas de governo teve um grande avanço com a Lei Complementar nº 101/2000 que instituiu a Lei de Responsabilidade Fiscal. Essa lei define a obrigatoriedade do cumprimento das metas fiscais e os limites para os gastos públicos, estabelece a transparência da prestação de contas e define a responsabilidade dos gestores públicos nas esferas de governo (BRASIL, 2000).

As atribuições da administração pública, de acordo com Vieira:

[...] foram crescendo e abarcando quase todas as esferas da sociedade organizada e como resultado da democratização do Estado [...] ganhou novas e complexas atuações nas áreas da saúde, educação, lazer, previdência social, relações de trabalho, criou-se uma quantidade infinita de setores que exigem ampla fiscalização, intervenção e regulação (VIEIRA, 2009, p. 33).

O aumento das atividades do Estado em diversas áreas sociais e econômicas requer, proporcionalmente, também uma estrutura de administração pública maior, mais forte, eficiente e organizada para atender estas funções novas ou ampliadas de forma compatível com o anseio da sociedade.

3.2.3 Gestão Pública e Governança

Gestão Pública pode ser entendida como a responsabilidade do administrador em gerenciar ‘a coisa pública’ (*res publica*) de forma empreendedora, respeitando os limites de gastos com pessoal, de autorização de despesas contínuas de acordo com o ingresso de receitas e atuando de forma transparente em conjunto com os sistemas de controles internos e externos.

A denominação de uma nova gestão pública, para Martins e Marini (2010, p. 22) corresponde ao “conjunto de tecnologias gerenciais inovadoras aplicadas ao Estado e suas organizações nos anos 80 e 90 – é o modelo de gestão da era da reforma do Estado.” E ainda, esta reforma:

Iniciou-se a serviço de um ideal neoliberal de enxugamento, controle e eficiência, preconizando a aplicação de tecnologia gerencial privada no setor público, mas logo se expandiu em múltiplas direções, buscando melhorar a qualidade os serviços e políticas públicas, bem como tornar o Estado mais sólido, democrático e cidadão (MARTINS; MARINI, 2010, p. 22).

Esta nova gestão pública ‘gerencial’ deve estar alinhada com a busca de resultados e para tanto deve contar com o uso de recursos - método, ferramenta e conhecimento originados da Gestão da Informação, que se utiliza dos avanços obtidos pela Ciência da Informação.

A transformação da administração pública de “burocrática” para “gerencial”, referenciada por Bresser-Pereira (1998, p. 22), passou por longos processos de reformas administrativas, sendo que na última destas reformas, segundo Medeiros e Guimarães (2006, p. 452) foi elaborado o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado.

A necessidade da modernização da gerência pública, por muito que tenha progredido, requer ainda a reforma da estrutura do Estado e, neste intuito, Bresser-Pereira (1998) considera que:

[...] a administração pública gerencial envolve uma mudança na estratégia de gerência, mas esta estratégia tem de ser posta em ação em uma estrutura administrativa reformada. A idéia geral é a descentralização, a delegação de autoridade. Mas é preciso ser mais específico, definir claramente os setores que o Estado opera, as competências e as modalidades de administração mais adequadas a cada setor [...] (BRESSER-PEREIRA, 1998, p. 13).

É muito importante, segundo Bresser-Pereira (2011), destacar que “só houve duas reformas administrativas relevantes na história do Estado moderno. Uma é a reforma burocrática, a outra é a reforma gerencial”.

O autor assinala ainda que, no caso do Brasil, pode-se dizer que aconteceu uma reforma “intermediária, a reforma desenvolvimentista, que se expressou no decreto Lei Federal nº 200 de 1967”. Mas afinal há apenas duas grandes reformas:

[...] uma reforma burocrática para o Estado Liberal, e uma reforma gerencial para o Estado Social. Reforma é uma atividade de mudança de estruturas, de instituições e de valores, uma mudança secular (BRESSER-PEREIRA, 2011).

Para Emmerick e Pereira (2010, p. 86) o “ser humano é relacional” e assim a “mudança organizacional não se dá por decisões, mas se realiza de forma processual, pela articulação coletiva, pois qualquer ser humano não se faz no isolamento”. E desta forma, o ‘gestor’:

[...] só pode ser competente se a organização for competente. Do profissional se requer conhecimentos, habilidades e atitudes afinados com a missão organizacional. A organização deve oferecer, em troca, compromissos, desafios e oportunidades (EMMERICK; PEREIRA, 2010, p. 87).

Nesta sequência de acontecimentos, o objetivo principal destas últimas reformas administrativas estava centrado na estruturação de um novo modelo de gestão pública baseado na possibilidade de utilização dos avanços de gestão do setor privado, iniciando a formação de parcerias público/privado.

A governança, para Martins e Marini (2010, p. 7), “significa mais que gestão e mais que governo”, pois, “remete a papéis preponderantes de múltiplos arranjos de diversos atores (estado, terceiro setor, mercado etc.) no desenvolvimento, na gestão de políticas públicas e no provimento de serviços”.

Para Rua (1997) a governança compreende duas importantes capacidades de disponibilidades:

- a) Financeira: recursos para realizar investimentos, assegurar a continuidade das políticas em andamento e introduzir novas políticas públicas.
- b) Administrativa: quadros executivos, ao estilo de gestão e aos limites impostos à ação administrativa (RUA, 1997, p. 3).

No comparativo entre governabilidade e governança Menna-Barreto (2011, p. 4) considera que a governabilidade se torna consistente ao “aprofundar a sintonia do governo com as demandas e desejos da população governada”, enquanto “a governança vem do transparente entendimento e diálogo das comunidades e clientelas usuárias” com relação aos serviços públicos.

A governabilidade e a governança são capacidades necessárias para a gestão pública no Estado contemporâneo, mas o conceito de:

[...] governança ainda é difusa ou fica desacreditada, pois não é cultura das pessoas e exige ao cidadão compreender limitações estatais, entender o governo só como síndico da sociedade, percepção que permite e induz pessoas (internas e externas ao Poder Público) a se engajar e colaborar nas iniciativas coletivas para as mudanças desejadas, que passam a ser negociadas e pactuadas como resultados de gestão (MENNA BARRETO, 2011, p. 4).

Em decorrência da natureza política da administração pública, Rua (1997) considera que existe:

[...] por implicação, um vínculo indissolúvel e de uma articulação dinâmica entre governabilidade e governança [e ainda,] [...] ao contrário do que eventualmente se supõe, refletir sobre os dois conceitos e/ou optar por um deles como elemento de recorte analítico não significa assumir a existência de qualquer disjuntiva entre uma dimensão propriamente política do processo de governo (governabilidade) e uma outra, restrita às rotinas de gerenciamento despolitizado (governança) (RUA, 1997, p. 3).

A sociedade da informação e do conhecimento com suas características distintivas de complexidade e constante transformação se contrapõe ao desenvolvimento tradicional relativamente simplificado e de estabilidade marcante da sociedade industrial.

Os modelos de gestão pública e governança, a partir dos estudos de Martins e Marini (2010, p. 18), conforme demonstrado na Figura 4, evoluíram de uma situação originalmente de caráter “da burocracia ortodoxa, fragmentada” e mecanicista (orientado para a conformidade normativa) para uma nova conjuntura a “da governança social, sistêmica e orientada para resultados”,

O grande desafio da governança consiste em fortalecer as capacidades, não só da administração pública, mas também de toda a rede de atores envolvidos no processo de implementação de uma “agenda estratégica de desenvolvimento” (MARTINS; MARINI, 2010, p. 18).

Figura 4 – O contexto de transformação e a necessidade de alinhamento organizacional.



Fonte: Martins e Marini (2010) (adaptado pelo autor).

Em decorrência da situação recente da administração pública, Marini, (2010) considera, ao tratar do mercado de trabalho, que a necessidade do fortalecimento da “imagem do serviço público junto à sociedade e de reorientar os mecanismos de gestão para resultados tem provocando iniciativas voltadas para a redução das diferenças” entre “setor público e privado” (MARINI, 2010, p. 4).

A gestão matricial de resultados, abordada pelo Publix Instituto, trata da necessidade de alinhar:

[...] estrutura implementadora (organizações, unidades organizacionais, pessoas, recursos e outras dimensões) com elementos da estratégia (objetivos, programas, projetos etc.), para identificação e pactuação da contribuição dos elementos da estrutura com vistas à realização da estratégia sob monitoramento e avaliação contínuos para que essa última efetivamente se realize (PUBLIX, 2011, p. 1).

Na situação específica desta pesquisa pode-se dizer que a busca por melhoria informacional exerce papel preponderante e essencial na interação e no contexto do Sistema Estadual de Ensino Superior e do Sistema Estadual de Ciência, Tecnologia e Inovação, considerando que informação e conhecimento são partes indivisíveis das suas próprias existências.

A pesquisa científica, o evento científico e o estudo técnico podem revelar, mapear e apontar os principais pontos que precisam e devem ser melhorados pelos gestores no comando nas ações de governo, típicas e inovadoras e pelas equipes técnicas e administrativas dos quadros permanentes dessas organizações que atuam com alta tecnologia e conhecimento na sociedade da informação e do conhecimento.

O profissional gestor da informação tem, nas organizações, a atribuição de expandir competências na gestão do conhecimento e da informação de forma a atender as demandas atuais do mercado de trabalho, aprofundar conhecimentos e ampliar perspectivas profissionais nos novos cenários e espaços da sociedade da informação e do conhecimento (UEL..., 2007).

O avanço da gestão integrada dos governos e das suas organizações é decorrente da utilização dos recursos da gestão da informação com as novas tecnologias disponíveis no mercado. Os espaços institucionais passam a contar como áreas e modalidades de atuação consideradas hoje essenciais para executar os programas, projetos e atividades definidas pela administração em conjunto com a sociedade.

O serviço público deve ser formado com base na concepção de que os administradores públicos estão a serviço do cidadão, da coletividade e assim, deve estar sempre envolvido de forma participativa com a comunidade.

A falta de informações de qualidade (confiáveis, consistentes e validadas) para o planejamento e a gestão pública tem ocupado muito tempo dos administradores públicos, principalmente quando da descontinuidade administrativa decorrente de mudança de comando, o que tem causado prejuízo na efetividade da prestação de serviços.

Assim, os resultados esperados com esta pesquisa podem, de alguma forma, contribuir com a gestão da informação a partir do entendimento dos conceitos de governabilidade e governança, considerando a importância da tomada de decisões nas unidades programáticas e na administração dos recursos orçamentários, financeiros, investimentos e recursos humanos, de forma que se possa alavancar avanços no desenvolvimento do Estado.

3.2.4 Sistema Corporativo e Organizacional do Estado

A composição organizacional da administração pública do Estado do Paraná está definida na Lei Estadual nº 8.485/87, que normatiza a estruturação, organização e funcionamento do sistema corporativo do Estado, incluindo os sistemas estruturantes da administração direta que compõem o arcabouço básico do Poder Executivo e o Sistema de Administração Pública do Estado do Paraná (PARANÁ, 1987c).

Os órgãos e unidades governamentais mantêm forte relação de interface e de obrigatoriedade com o ambiente corporativo do governo estadual de onde emanam as orientações coletivas abrangentes de gestão administrativa, orçamentária, financeira, recursos humanos, jurídica e de políticas públicas.

Essas funções abrangem os sistemas de planejamento do Grupo de Planejamento Setorial (GPS), de administração do Grupo de Administração Setorial (GAS), de finanças do Grupo Financeiro Setorial (GFS) e de recursos humanos do Grupo de Recursos Humanos Setorial (GRHS) e seguem as normativas e orientações especializadas nas áreas de comunicação, jurídico, informática, obras e reformas públicas e gestão política.

Os sistemas estruturantes da administração direta que compõem a estrutura básica do poder executivo e o sistema de administração pública do governo do Estado do Paraná constam da Lei Estadual nº 8.485/87, Capítulo I, artigos 52 a 72, e suas modificações, que dispõe:

Para assegurar, na administração direta, a predominância de um funcionamento nitidamente voltado para os objetivos, às atividades de planejamento, administração financeira, administração geral e administração de pessoal serão conduzidas de forma centralizada, por meio dos seguintes sistemas estruturantes: I - Sistema de Planejamento; II - Sistema Financeiro; III - Sistema de Administração Geral; IV - Sistema de Recursos Humanos (PARANÁ, 1987c).

A estrutura organizacional básica de cada uma das Secretarias de Estado compreende de acordo com a lei 8.485/87, art. 10:

- a) Nível de direção superior, representado pelo Secretário de Estado, com funções relativas à liderança e articulação institucional ampla do setor de atividades polarizado pela Pasta, inclusive a representação e as relações intersecretariais e intergovernamentais.
- b) Nível de gerência, representado pelo Diretor Geral da Secretaria, com funções relativas à inteligência e liderança técnica do processo de implantação e controle de programas e projetos, bem como à ordenação das atividades de gerência, relativa aos meios administrativos, necessários ao funcionamento da Pasta.
- c) Nível de assessoramento, relativo às funções de apoio direto ao Secretário de Estado nas suas responsabilidades.
- d) Nível de atuação instrumental, representado por grupos setoriais concernentes aos sistemas estruturantes referidos no Título VI, com funções relativas à coordenação da atividade de planejamento e à prestação dos serviços necessários ao funcionamento da Secretaria.
- e) Nível de execução programática, representado por unidades encarregadas das funções típicas da Secretaria, consubstanciadas em programas e projetos ou em missões de caráter permanente (grifo nosso).
- f) Nível de atuação desconcentrada, representado por órgãos de regime especial instituído em conformidade com o que estabelece o art. 6º, III. (PARANA, 1987c).

Os sistemas corporativos informatizados do Governo do Estado desenvolvidos e mantidos pela Companhia de Informática do Paraná (CELEPAR) passaram por diversos processos de modernização e, atualmente, o formato de *software* livre tem possibilitado o compartilhamento de informações essenciais para o funcionamento da administração direta, incluindo a SETI.

Nesse sentido, o CELEPAR (2010) tem como missão: [...] “trabalhar para que o Governo do Paraná maximize os resultados da administração pública e dos serviços que presta ao cidadão, através do uso e desenvolvimento de tecnologia da informação e comunicação”.

Os sistemas estruturantes do governo do Estado do Paraná foram criados em 1963, com o apoio da Equipe de Modernização Administrativa da Fundação Getúlio Vargas (FGV) pelo modelo de gestão “sistêmica”.

Este modelo tem como objetivo a integração sistêmica da estrutura organizacional (órgão, unidades, empresas, instituições) com a estrutura de gerência pública (direção, chefia e assessoramento superior).

Davenport, (1998, p. 225) considera que “a direção e a intensidade do relacionamento entre os ambientes organizacional” (ao qual incluiremos o ambiente gerencial) “e informacional nas organizações variam”, mas que nunca devem ser considerados como vias de um único sentido.

É compreensível entender que esses sistemas estruturantes, por falta de atualização e modernização, estão defasados em relação aos novos conceitos da gestão pública contemporânea, que funciona basicamente em redes. A inclusão de ferramentas disponibilizadas pela Ciência da Informação na modernização desses sistemas, aliada às novas técnicas e instrumentos de gestão para resultados proporcionaria avanços significativos na gestão pública estadual.

3.2.5 Sistema Estadual de Ciência e Tecnologia

O Sistema Estadual de Ciência e Tecnologia do Paraná, conforme consta do art. 47 da Lei Estadual nº 12.020 de 09 de Janeiro de 1998 é coordenado pela SETI. O Conselho Paranaense de Ciência e Tecnologia por meio do Fundo Paraná apóia o financiamento de programas, projetos estratégicos, o amparo a pesquisas e ações de fomento e formação de recursos humanos para a disseminação e desenvolvimento da Ciência, Tecnologia e Inovação.

O Sistema está estruturado pelos Órgãos e Instituições Estaduais:

- Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI)
- Conselho Paranaense de Ciência e Tecnologia (CCT PARANÁ)
- Fundo Paraná de Ciência e Tecnologia (FUNDO PARANÁ)
- Unidade Gestora do Fundo Paraná (UGF/SETI)
- Instituto de Tecnologia do Paraná (TECPAR)
- Coordenadoria de Ciência e Tecnologia (CCT/SETI)
- Coordenadoria de Ensino Superior (CES/SETI)
- Fundação Araucária de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Paraná
- Instituto Tecnológico - Sistema Meteorológico (SIMEPAR)
- As centros/unidades de pesquisa, laboratórios e cursos de doutorado e mestrado das Universidades Estaduais.

O Sistema Estadual de C&T está interrelacionado (parcerias, investimentos, captação de recursos e cooperações técnica), entre outros, com os Órgãos e Instituições, público e/ou privado:

- Instituto Agrônômico do Paraná (IAPAR)
- Universidade Federal do Paraná (UFPR)
- Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)
- Minerais do Paraná S.A. (MINEROPAR),
- Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Paraná (IPEM-PR),
- Instituto de Tecnologia para o Desenvolvimento (LACTEC)
- Pontifícia Universidade Católica (PUC-PR),
- Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT)
- Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq),
- Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP),
- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)
- Conselho Nacional das Fundações Estaduais de Amparo à Pesquisa (CONFAP)
- Arranjos Produtivos Locais (APLS)
- Parques e Incubadoras Tecnológicas

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa na área de Ciências Sociais, segundo Gil (2009, p. 27), pode ser definida como um “processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico com o objetivo fundamental de descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

A pesquisa desenvolvida para esta dissertação tem caráter exploratório, que de acordo com Gil (2009, p. 27), tem por finalidade “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, visando a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”. Essas pesquisas muitas vezes são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.

O produto final do processo de qualquer pesquisa científica para Gil (2009, p. 27) “passa a ser um problema mais esclarecido, possível de investigação mediante procedimentos mais sistematizados”.

Para a consecução dos objetivos desta pesquisa, recorreu-se aos seguintes procedimentos metodológicos:

- Revisão de literatura abordando temas das áreas de ciência da informação (política de informação, regime de informação, fluxo informacional e informação na gestão pública), de Estado (governo, administração pública, sistema corporativo estadual e gestão pública);
- Realização de levantamentos e coleta de dados históricos objetivando a contextualização da Secretaria e da Coordenadoria de Ensino Superior (CES), Unidade programática selecionada;
- Pesquisa de campo para o levantamento da situação informacional da Coordenadoria de Ensino Superior, mediante a aplicação de questionário estruturado a toda a equipe da unidade selecionada, perfazendo oito questionários (coordenador e funcionários), conforme Apêndice A;

- Análise documental da Secretaria e da CES a partir de levantamento de estudos técnicos, relatórios, correspondências e diagnósticos produzidos pela Instituição e consultorias contratadas;
- Levantamento da legislação (leis, decretos normas e procedimentos) da Secretaria e da CES;
- Levantamento de informações de caráter corporativo no portal do governo e da Secretaria, para averiguar como a Coordenadoria de Ensino Superior nelas se enquadra.

A aplicação do questionário na realização da pesquisa é uma técnica de amplo conhecimento e muito utilizada entre os pesquisadores.

O questionário estruturado foi aplicado em setembro de 2011 visando à coleta de dados e informações na Coordenadoria de Ensino Superior, seguido dos procedimentos de tabulação e análise das respostas no contexto dos objetivos previstos.

Em relação a observação participante Selltiz e colaboradores consideram que:

[...] a observação pode servir como técnica de coleta de dados com vista a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano, como procedimento científico à medida que serve a um objetivo formulado de pesquisa e quando é sistematicamente planejada e submetida à verificação e controles de validade e precisão. [A observação participante ou observação ativa tem formato natural quando o] observador pertence à mesma comunidade ou grupo que investiga e, portanto com o real conhecimento da vida da comunidade, do grupo ou de uma situação determinada (SELLTIZ et al, 1967 *apud* GIL, 2009, p. 225).

Com este entendimento e considerando que o pesquisador responsável por esta pesquisa, mestrando de um mestrado profissional, é originário da organização pesquisada, o emprego da técnica da observação participante pode servir como mais um referencial para a realização da pesquisa, assegurando a verificação e controle de validade e precisão.

Assim, a partir do objetivo geral de identificar e analisar a política de informação praticada pela CES/SETI, os procedimentos metodológicos para os objetivos específicos são descritos abaixo:

a) Averiguar os fatores organizacionais que afetam a Coordenadoria de Ensino Superior da SETI, considerando a situação informacional no contexto da política de informação e dos procedimentos governamentais (corporativo).

- Prospecção do *site* da SETI e do governo do estado do Paraná;
- Identificação do nível informacional do *site/portal* da Coordenadoria de Ensino Superior;
- Verificação do acesso da Legislação estadual das áreas abrangentes ao Ensino Superior;
- Levantamento e análise de relatórios e estudos técnicos;
- Aplicação de questionário estruturado.

b) Identificar a política informacional explícita e tácita da Coordenadoria de Ensino Superior da SETI:

- Levantamento das principais fontes e canais informacionais da CES;
- Caracterização informacional da unidade pesquisada;
- Identificação dos principais fluxos de informação;
- Verificação da situação da informação nos meios analógico e digital;
- Comparação dos resultados com o organograma e ambiente organizacional;
- Verificação e análise de relatórios e estudos técnicos;
- Detecção de bases de informações e sistemas existentes com respectivos níveis de uso;
- Aplicação de questionário estruturado.

c) Mapear os processos: fluxo de fornecimento de informação e Fluxo de Elaboração de Relatório Anual de Ensino Superior com as Ações e Atividades da Coordenadoria de Ensino Superior (CES/SETI).

- Verificação dos fatores da organização que possam dificultar o acesso, uso e a necessidade informacional na unidade pesquisada;

- Análise de dois fluxos prioritários detectados no levantamento da política de informação da unidade pesquisada que apresentem maiores incidências;
- Verificação da existência e uso de sistemas e aplicativos;
- Aplicação de questionário estruturado.

Os procedimentos metodológicos seguem os compromissos éticos da pesquisa, considerando que:

- a) O questionário foi aplicado mediante consentimento dos participantes da pesquisa;
- b) A organização e tratamento dos dados e informações foram efetuados de forma consistente, fidedigna e compatível com a realidade pesquisada; e,
- c) A divulgação dos resultados deverá atender exclusivamente os fins propostos nos objetivos da pesquisa.

Finalizando este capítulo foram assinalados alguns aspectos dos procedimentos metodológicos considerados relevantes.

O primeiro é a participação do pesquisador como servidor da entidade estudada. Se por um lado facilita o acesso a informações atualizadas e factíveis, por outro, é fator que dificulta a consolidação dos trabalhos, considerando que o cenário pesquisado está em permanente mudança e que o autor dele participa cotidianamente.

Quando dos levantamentos para a elaboração do projeto de pesquisa a CES contava com equipe de 21 funcionários/colaboradores. À época da aplicação do questionário já havia mudado de local e contava com apenas oito funcionários, além de novas realocações que poderiam ocorrer. Em princípio este fato foi motivo de certa frustração, superada pela possibilidade de se realizar análise qualitativa dos dados coletados.

Na ideia inicial de elaboração do projeto de pesquisa estava prevista a aplicação de questionário em todas as unidades programáticas da SETI. No entanto, atendendo recomendações da banca de qualificação, em razão da exiguidade de tempo, optou-se por pesquisar uma unidade programática, o que foi adequado.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados desta pesquisa estão dispostos em três partes, sendo que na primeira parte são investigados os principais fatores organizacionais que afetam a CES/SETI, considerando os objetivos no contexto da política de informação e dos procedimentos governamentais (corporativo).

As análises foram efetuadas com base na prospecção e identificação do *site*/portal da CES, da SETI e do Governo do Estado, na verificação do acesso da Legislação de Ensino Superior, no levantamento e análise de relatórios e estudos técnicos e nas informações levantadas com a aplicação do questionário estruturado.

A segunda etapa analisa os resultados obtidos com a aplicação do questionário conforme segue: identificação da política informacional explícita e tácita; levantamento das principais fontes e canais informacionais; caracterização informacional; identificação dos principais fluxos de informação; verificação da situação da informação nos meios analógico e digital; comparação dos resultados com o organograma e ambiente organizacional e verificação e análise de relatórios e estudos técnicos.

A terceira etapa corresponde a: mapeamento do fluxo de fornecimento de informação e do fluxo de elaboração de relatório anual de Ensino Superior com as ações e atividades da CES/SETI, verificando os fatores da organização que possam dificultar o acesso, o uso e a necessidade informacional na unidade pesquisada; análise dos fluxos prioritários detectados no levantamento da política de informação da CES, que apresentem maiores incidências; verificação da existência e uso de sistemas e aplicativos e a utilização das informações coletadas por meio do questionário.

5.1 NÍVEL INFORMACIONAL DA SETI E A INFORMAÇÃO NA *WEB*

Na prospecção do portal da SETI, do Governo do Estado do Paraná e do exame do nível informacional do *site*/portal da Coordenadoria de Ensino Superior constata-se que os fatores de divulgação e disseminação da informação

estão intrinsecamente relacionados, porém nem sempre seguem o formato organizacional e regimental (formal) da Instituição, mas sim partem da orientação integrada da alta gerência da Instituição.

As informações do portal passam a ter o caráter abrangente da instituição, sobre o qual a unidade geradora não possui domínio e controle direto e imediato, mas que participa da sua concepção enquanto fonte principal para a definição das políticas públicas.

Quanto ao nível de acessibilidade o *site* da Secretaria foi construído conforme os padrões do “W3C” para possibilitar que todos possam ter acesso ao seu conteúdo, independente de serem portadores de deficiência ou não.

Da prospecção realizada (PARANÁ, 2011b) seguindo os objetivos e os procedimentos metodológicos, as principais informações constantes do Portal da SETI (Figura 5), com destaque para a área assinalada:

Figura 5 – Portal da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI).

The image shows the website interface of the Paraná State Secretariat of Science, Technology and Higher Education (SETI). At the top, there is a navigation bar with links for accessibility and contrast. The main header displays the Paraná state emblem and the text 'SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR'. A search bar is positioned in the top right corner. On the left side, a vertical menu lists various institutional and academic categories. The central content area features a news article titled 'Universidades públicas do Paraná garantem recursos federais', which includes a photograph of a meeting and a red arrow pointing to the 'Ciência e Tecnologia' menu item. To the right of the main content, there are additional widgets, including a cartoon character, a weather forecast section, and a contact form.

Fonte: Paraná (2011b).

5.1.1 Institucional

- **Apresentação** da Secretaria;
- **Perfil** do seu principal dirigente;
- **Organograma** (simplificado);
- **Relações Internacionais** destacando as principais cooperações internacionais;
- **Portal da Transparência** que reporta ao portal do Governo do Estado, com os *links* voltados para a transparência pública em todos os níveis, instâncias e esferas de governo.

Na prospecção do portal da SETI constata-se que o ensino superior está inserido em praticamente todas as chamadas informacionais, diretamente com a participação nas cooperações internacionais, no envolvimento com o sindicato dos professores das Universidades Estaduais, na distribuição de cadáveres para ensino e pesquisa, ou no organograma e no estreito relacionamento com o sistema de ciência e tecnologia.

De forma indireta a coordenadoria participa no portal da transparência sinalizando a necessidade e obrigatoriedade do cumprimento das políticas públicas quando no desenvolvimento das suas atividades.

5.1.2 Ensino Superior

No *site* específico de ensino superior, de responsabilidade da CES, constam:

- **Instituições de Ensino Superior** distribuídas no mapa do Estado do Paraná segundo sua localização;
- **Universidades Estaduais** – contendo o nome dos dirigentes, endereço, telefone, fax e acesso ao *site* de cada Instituição;
- **Cursos ofertados** pelas Instituições Estaduais de Ensino Superior;
- **Censo Acadêmico** com as principais informações de docentes, agentes universitários, número de cursos e outros dados e

informações da área de ensino superior do Paraná, com estatística do período de 1997 a 2009;

- **Vestibulares** – informando as universidades estaduais com previsão de realização do próximo vestibular;
- **Avaliação Institucional** da Educação Superior do Sistema Estadual de Ensino do Paraná (pública) como projeto institucional complexo, mas essencial como instrumento de autoconhecimento, norteador de sua missão e responsabilidade social, definindo a avaliação incorporada à vida acadêmica e às políticas institucionais, uma atividade estratégica para identificar distorções e corrigi-las, numa perspectiva formadora, contínua e democrática;
- **Conselho Estadual de Distribuição de Cadáveres** – instituído para regulamentar a distribuição de cadáveres cedidos ou não reclamados às Instituições de Ensino Superior do Estado do Paraná (IES/PR), para fins de ensino e pesquisa.

Considerando tratar-se de *site* do ensino superior é certo que a CES participe de todas as chamadas informacionais, sendo algumas inseridas como rotinas decorrentes de parte de uma política de informação consolidada como a localização, endereços, *links* e vestibulares das IEES com seus cursos ofertados (Figura 6).

No entanto, outras chamadas informacionais estão ligadas à necessidade de monitoramento da qualidade do ensino como a avaliação institucional e a necessidade de integração de ações públicas específicas de áreas complexas como a distribuição de cadáveres para ensino e pesquisa, que neste contexto mencionado, a título de exemplo, passa a agregar outras Instituições públicas, filantrópicas ou privadas. Segue exemplo do *site* da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI).

Figura 6 – Portal da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI), site/página do Ensino Superior.

The screenshot shows the website of the Paraná State Secretariat of Science, Technology and Higher Education (SETI). The header includes the Paraná state logo and the text 'SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR'. A search bar is located in the top right corner. On the left, a vertical navigation menu is visible, with 'Ensino Superior' highlighted in red. A red arrow points from this menu item to a news article titled 'Universidades públicas do Paraná garantem recursos federais'. The article features a photograph of a meeting and text detailing the approval of federal resources for public universities in Paraná. To the right of the article, there are three utility boxes: 'Acadêmicos' with a cartoon character, 'Previsão do Tempo' with a weather icon, and 'Fale Conosco' with an envelope icon. A 'mais notícias' button is located at the bottom right of the article content area.

Fonte: Paraná (2011b).

5.1.3 Demais Sites da SETI

Nos demais sites do portal da Secretaria que compreendem Ciência e Tecnologia, Programas, Fundo Paraná, Anúncios e Editais, Imprensa, Ouvidoria e Consulta Pública também está inserido o ensino superior em várias modalidades: na audiência pública para a elaboração da lei de inovação nos programas e projetos como o Programa de Desenvolvimento Educacional (PDE); no arquivo de notícias; artigos e discursos; galeria de fotos e arquivos de vídeos e no *clipping* destacando a participação do Governo em evento relacionado à educação sustentável.

Entre os programas e projetos consta a Comissão Universidade para Índios (CUIA) que trata da reserva de vagas suplementares para indígenas nas Universidades Estaduais Paranaenses com a realização do Vestibular dos Povos

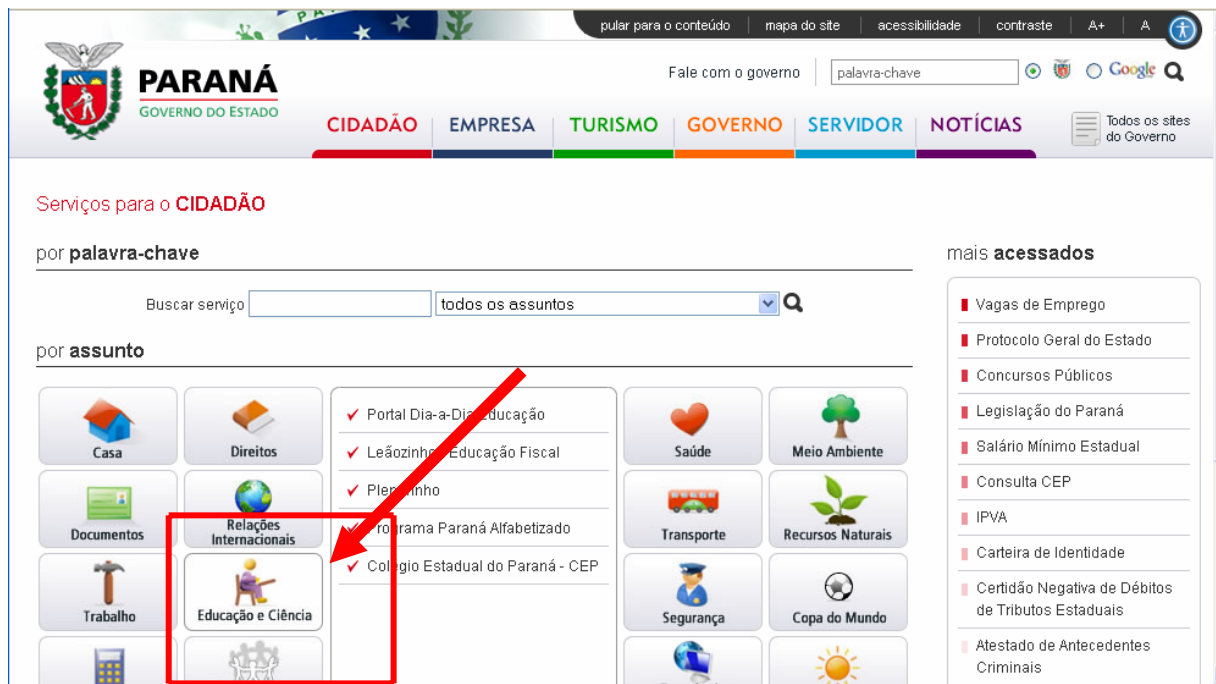
Indígenas no Paraná. Nesta ação a CES se articula com as universidades públicas instaladas no Estado.

Cabe destacar que a principal chamada informacional comunica a participação da SETI na abertura do seminário internacional "Estratégias de apoio das universidades ao desenvolvimento regional", realizado no Teatro da Reitoria da Universidade Federal do Paraná (UFPR).

5.1.4 Portal do Governo do Estado

Na página principal do Governo do Estado (PARANÁ, 2011a) constam as seguintes chamadas "Governo autoriza a liberação de R\$ 28,5 milhões para as Universidades Estaduais" e "Pescadores do Litoral preparam venda dos primeiros lotes de ostras". No entanto, nas principais matérias publicadas constam educação (fundamental e ensino médio) e ciência e tecnologia, mas não há referencial em relação ao ensino superior (Figura 7).

Figura 7 – Portal do Governo do Estado do Paraná: página Cidadão - Educação e Ciência.

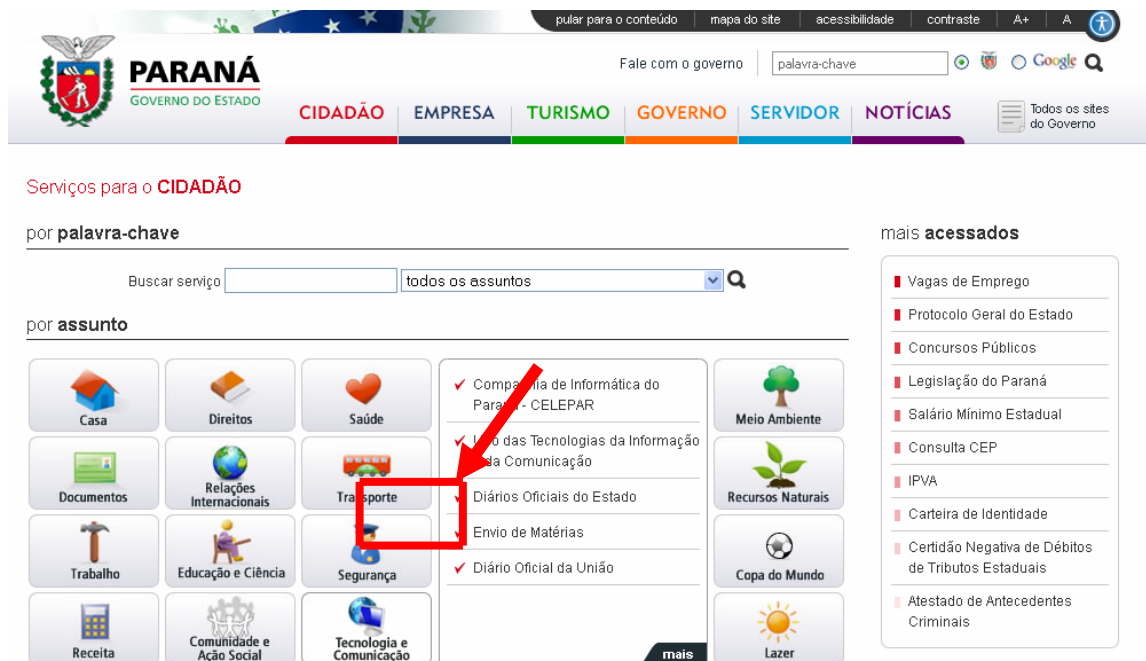


Fonte: Paraná (2011a)

Na página de acesso governamental destinada ao ‘Cidadão’ (PARANÁ, 2011a) também não constam referências ao ensino superior, bem como a vinculação sistêmica da integração da ciência e tecnologia com a área de ensino superior.

Na chamada “Pescadores do litoral relacionados com a produção de ostras” está contemplada uma parceria antiga da Secretaria Estadual da Agricultura com a SETI, com recursos do Fundo de Ciência e Tecnologia e que envolve posteriormente muitas outras parcerias (Figura 8).

Figura 8 – Portal do Governo do Estado do Paraná: página Cidadão – Tecnologia e Comunicação.



Fonte: Paraná (2011a)

Entre as referidas parcerias incluem-se: Universidade Federal do Paraná Centro de Estudos do Mar, PUC-PR/Centro de Produção e Propagação de Organismos Marinhos de Guaratuba, Ministério da Pesca e Aquicultura, Instituto Ambiental do Paraná, IBAMA, Instituto Chico Mendes, Marinha do Brasil, Prefeituras e as organizações de representação dos pescadores também são importantes parceiras do projeto.

Em relação ao acesso às informações referentes à legislação estadual de ensino superior, nada consta no portal da SETI ou da CES. As

informações sobre legislação do portal estão vinculadas a assuntos específicos como a avaliação institucional, ciência e tecnologia e Fundo Paraná de Ciência e Tecnologia.

As consultas sobre legislação do ensino superior podem ser efetuadas no *site* da Casa Civil que permite acesso à Legislação Paranaense, incluindo a Constituição, Leis Complementares, Emendas Constitucionais, Leis Ordinárias, Decretos e Resoluções da Casa Civil, além de *links* para outros *sites* de Legislação.

O acesso é possível para consulta aos atos públicos (lei, decreto, portaria etc.) que estão classificados por ano. Outra opção é selecionar o *link* de acesso rápido à pesquisa, onde é possível pesquisar por termos, porém sem ordenamento por assunto e período.

As análises foram realizadas considerando os levantamentos efetuados nos relatórios técnicos, relatórios de atividades e outros documentos históricos da Secretaria, incluindo os procedimentos e instruções de trabalho do então sistema de garantia da qualidade.

5.2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA COORDENADORIA DE ENSINO SUPERIOR NA PERSPECTIVA DOS GESTORES

Na segunda etapa, para a realização da pesquisa foram aplicados oito questionários que representaram, no momento da entrevista, o número total de profissionais da Coordenadoria de Ensino Superior CES/SETI.

Do questionário constaram, além do Perfil do Respondente, os seguintes módulos: 1 – Coleta/uso de informações: Fonte e Canal informacional, 2 – Política de Informação, 3 – Fluxo informacional, 4 – Organização, suporte e tratamento da informação, 5 – Disseminação, produtos e serviços informacionais. A sequência dos módulos servirá de base para a apresentação dos resultados.

O universo da pesquisa foi composto de profissionais de nível superior, dos quais 37% são mestres, 37% especialistas e 13% doutores, com

formação em: Administração, Tecnologia em Gestão da Informação, docências e outras.

5.2.1 Fontes e Canais Informacionais

As fontes/canais formais mais utilizados para o desenvolvimento das atividades, considerando os resultados das respostas do questionário aplicado, correspondem a 22,6% de incidência da fonte/canal “Legislação”, seguido da utilização da “Base de Dados da SETI” e “Relatório Técnico”, com 19,4%. As duas variáveis seguintes, com 12,9%, se referem às fontes/canais “Ofício/memorando/pedidos” e “Reuniões de Trabalho”, conforme demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1 - Principais Fontes/Canais Formais utilizados na busca de Informações pela CES/SETI para o desenvolvimento de atividades.

Fontes/Canais	Frequência	Percentual
Legislação	7	22,6%
Relatórios técnicos	6	19,4%
Base de dados da SETI	6	19,4%
Ofício/carta/memorando/pedidos	4	12,9%
Reuniões de trabalho	4	12,9%
Normas técnicas	3	9,7%
Livros	1	3,2%
Revistas Especializadas	0	0,0%
Jornais Especializados	0	0,0%
Teses/Dissertações	0	0,0%
Total	31	100%

Fonte: o autor (2011)

As variáveis “Revistas Especializadas”, “Jornais Especializados” e “Teses/ Dissertações” não apresentaram nenhuma ocorrência, conforme consta das fontes/canais formais representados na Tabela 1.

Para o desenvolvimento das suas atividades a CES tem utilizado como fontes/canais informais o “E-mail – correio eletrônico” e “Telefone”, com 24%, cada uma das fontes, de acordo com as respostas do questionário, seguidas da utilização de “Contatos pessoais na instituição”, com 16%. A variável seguinte, com 12%, é a fonte/canal “Internet”, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – Principais Fontes/Canais Informais utilizados na busca de Informações pela CES/SETI para o desenvolvimento de atividades.

Fontes/Canais	Frequência	Percentual
E-mail – correio eletrônico	6	24,0%
Telefone	6	24,0%
Contatos pessoais na Instituição	4	16,0%
Internet (rede web - sites, sistemas)	3	12,0%
Contatos pessoais fora da instituição	2	8,0%
Eventos/palestras	2	8,0%
Especialista da área	1	4,0%
Intranet (rede SETI - sites, sistemas)	1	4,0%
Total Geral	25	100%

Fonte: o autor (2011)

A demonstração das informações pela ordem de sequência das principais fontes/canais informais mais utilizados pela CES para o desempenho das suas atividades também constam da Tabela 2. As fontes “E-mail-correio eletrônico” e “telefone” tiveram as maiores incidências, enquanto “especialista da área” e “intranet” tiveram o menor número de ocorrência.

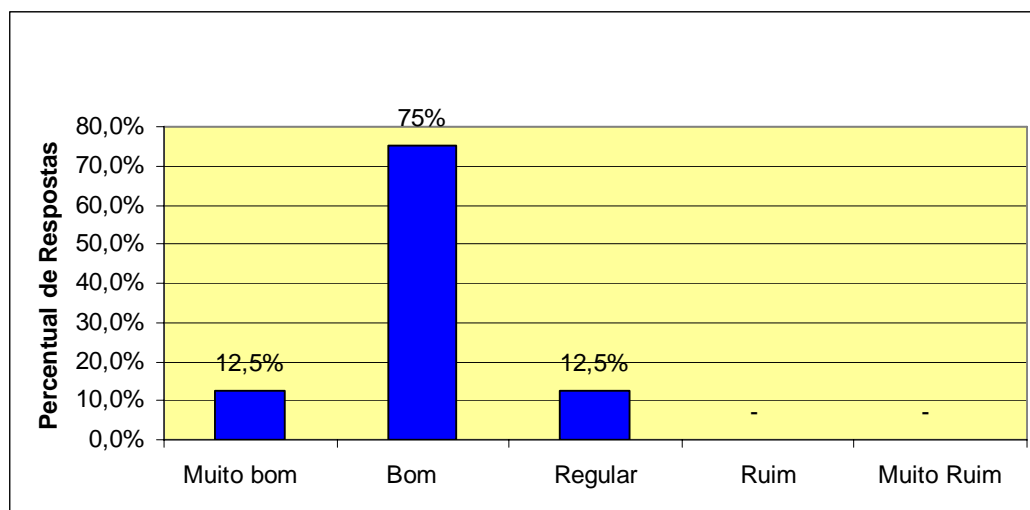
Em relação à importância das fontes formais e informais observa-se que os respondentes afirmam que ambas as fontes têm igual importância, com 63% das respostas.

Ao definir regime de informação González de Gómez (1999), relaciona os canais e fontes formais e informais com as redes e os ciclos informacionais (obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação).

No levantamento das fontes/canais formais com maior importância para o desenvolvimento das atividades na Unidade constata-se que a variável “Legislação” é a de maior frequência na categoria “fonte formal”, seguida das opções “Base de Dados da SETI” e “Relatório Técnico” (Tabela 3).

O nível de acesso às informações foi considerado “Bom” por 75% das respostas dos profissionais pesquisados, seguido de “Muito Bom” e “Regular” com 12,5%. Nenhum dos pesquisados indicou as opções “Ruim” e “Muito Ruim”, conforme Gráfico 1.

Gráfico 1 - Nível de Acesso às Informações na Coordenadoria de Ensino Superior CES/SETI.

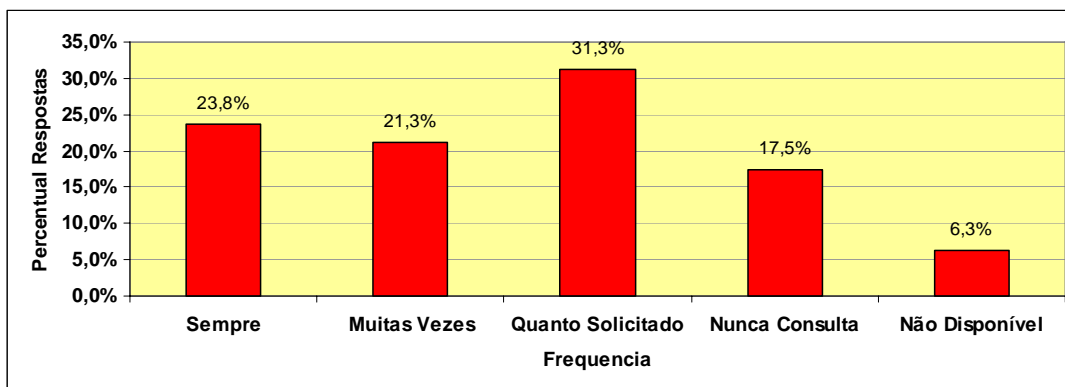


Fonte: o autor (2011)

Quanto à análise do total geral da Tabela 4 que trata das fontes/canais formais utilizados pelos pesquisados no desenvolvimento de suas atividades, constata-se que 23,8% das informações são utilizadas “Sempre”, a que

se segue a opção “Muitas Vezes”, com 21,3% das respostas. A maior incidência ocorreu na variável “Quando Solicitado” com percentual de 31,3% (Gráfico 2).

Gráfico 2 – Resumo do total das frequências das fontes/canais formais na CES/SETI.



Fonte: o autor (2011)

Na continuidade do exame mais detalhado das fontes/canais formais utilizadas pela CES para o desenvolvimento das suas atividades, verifica-se que a variável “legislação” tem a maior utilização, seguida da variável “relatório técnico” (Tabela 3).

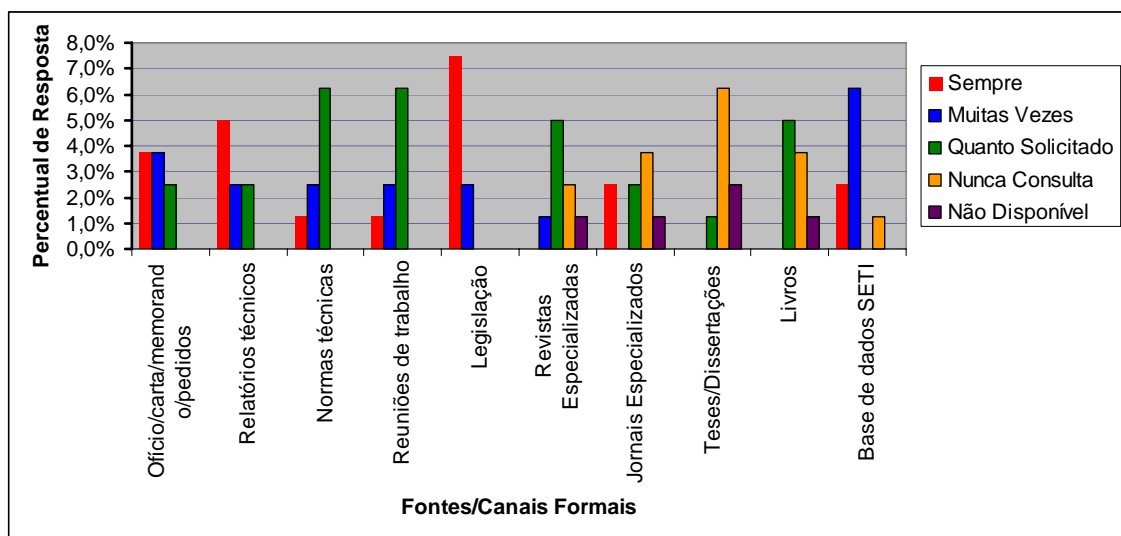
Tabela 3 - Principais fontes/canais formais, por grupo de frequência, utilizados na busca de informações pela CES/SETI para o desenvolvimento das atividades.

Fontes/Canais	Sempre	Muitas Vezes	Quando Solicitado	Nunca Consulta	Não Disponível	Total
Legislação	7,5%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
Relatórios técnicos	5,0%	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%	10,0%
Ofício/carta/memorando/pedidos	3,8%	3,8%	2,5%	0,0%	0,0%	10,0%
Jornais Especializados	2,5%	0,0%	2,5%	3,8%	1,3%	10,0%
Base de dados SETI	2,5%	6,3%	0,0%	1,3%	0,0%	10,0%
Normas técnicas	1,3%	2,5%	6,3%	0,0%	0,0%	10,0%
Reuniões de trabalho	1,3%	2,5%	6,3%	0,0%	0,0%	10,0%
Revistas Especializadas	0,0%	1,3%	5,0%	2,5%	1,3%	10,0%
Teses/Dissertações	0,0%	0,0%	1,3%	6,3%	2,5%	10,0%
Livros	0,0%	0,0%	5,0%	3,8%	1,3%	10,0%
Total Geral	23,8%	21,3%	31,3%	17,5%	6,3%	100,0%

Fonte: o autor (2011)

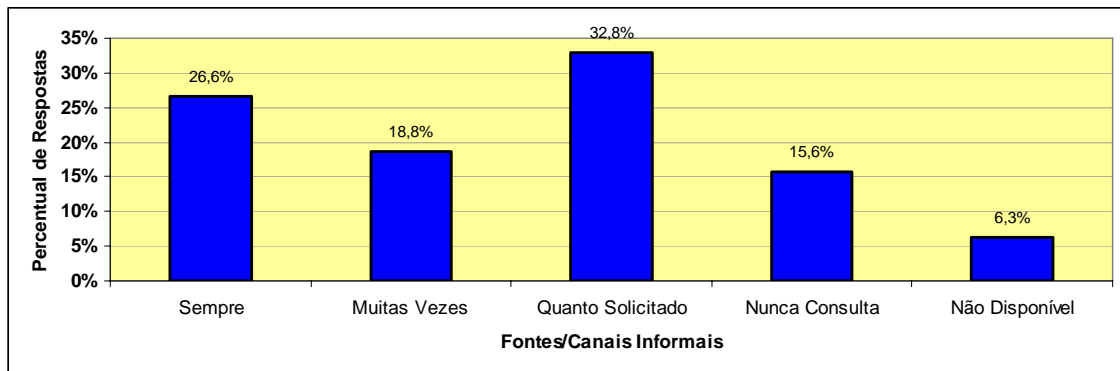
De forma comparativa, segundo a frequência encontrada, os itens “Legislação” e “Relatórios técnicos” têm os maiores destaques na resposta sempre. As variáveis “Base de dados Seti” e “Ofícios/carta” apresentam maior destaque na resposta muitas vezes. Cabe ressaltar que os itens “Teses/dissertações” e “Livros” e “Jornais especializados” tiveram as menores frequência, conforme demonstrado no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Principais fontes/canais formais, por ordem de frequência, utilizados na busca de informações pela CES/SETI.



Fonte: o autor (2011)

As maiores ocorrências estão concentradas nas fontes tradicionais como correspondências formais, relatórios, pesquisas em normas técnicas, reuniões de trabalho, consulta à base de dados e principalmente de “Legislação”, que teve a maior incidência. As menores frequências foram observadas nas fontes como “Teses e dissertações”, seguido de “Jornais especializados” e “Livros”. A resposta “Nunca Consulta” representa 17,5% do total.

Gráfico 4 – Resumo do total das frequências das fontes/canais informais na CES/SETI.

Fonte: o autor (2011)

Ainda em relação à utilização das fontes/canais informal para o desenvolvimento das atividades, constata-se, conforme Tabela 4 e Gráfico 4, que 26,6% dos respondentes indicam que as informações são utilizadas “Sempre”, seguido de 18,8% de “Muitas Vezes”. Já a variável “Quando solicitado” representa 32,8% das respostas formuladas no questionário da pesquisa.

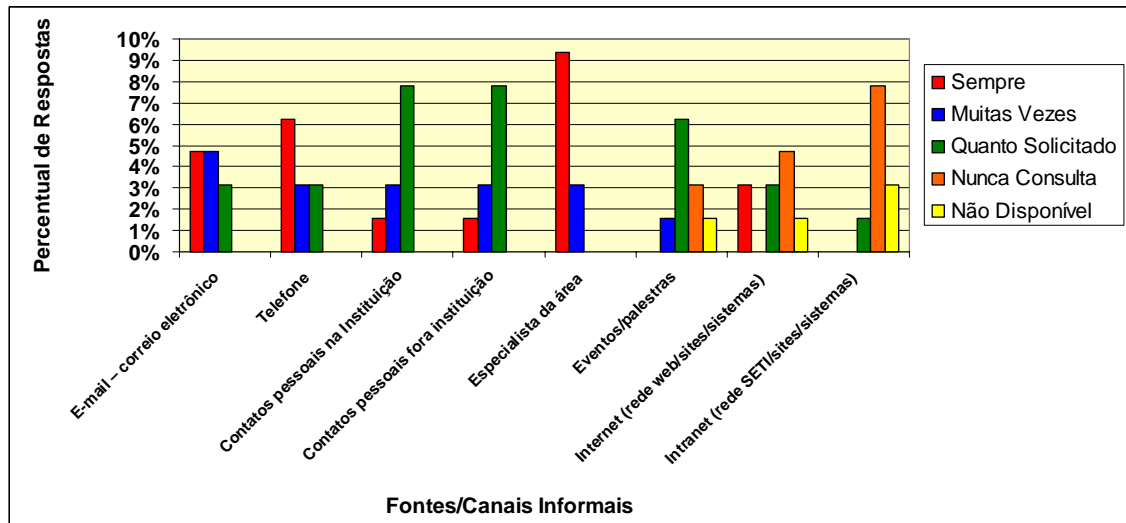
Tabela 4 – Principais fontes/canais informais, por grupo de frequência, utilizados na busca de informações pela CES/SETI

Fontes/Canais	Sempre	Muitas Vezes	Quanto Solicitado	Nunca Consulta	Não Disponível	Total
E-mail – correio eletrônico	4,7%	4,7%	3,1%	0,0%	0,0%	12,5%
Telefone	6,3%	3,1%	3,1%	0,0%	0,0%	12,5%
Contatos pessoais na Instituição	1,6%	3,1%	7,8%	0,0%	0,0%	12,5%
Contatos pessoais fora instituição	1,6%	3,1%	7,8%	0,0%	0,0%	12,5%
Especialista da área	9,4%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
Eventos/palestras	0,0%	1,6%	6,3%	3,1%	1,6%	12,5%
Internet (rede web/sites/sistemas)	3,1%	0,0%	3,1%	4,7%	1,6%	12,5%
Intranet (rede SETI/sites/sistemas)	0,0%	0,0%	1,6%	7,8%	3,1%	12,5%
Total Geral	26,6%	18,8%	32,8%	15,6%	6,3%	100,0%

Fonte: o autor (2011)

O detalhamento de cada fonte/canal informal da Coordenadoria de Ensino Superior (CES/SETI) está demonstrado no Gráfico 5.

Gráfico 5 – Principais fontes/canais informais utilizados na busca de informações pela CES/SETI para o desenvolvimento das atividades.



Fonte: o autor (2011)

A necessidade do intercâmbio de informações com outras instituições, esferas ou níveis de governo está demonstrada de forma unânime pelos profissionais pesquisados (Tabela 5). Dos pesquisados, 56,3% indicam a necessidade de informações “Frequentemente” com as outras Órgãos/unidades do Governo do Estado (Secretarias Estaduais) e das Instituições de Ensino, enquanto 34,4% “Raramente” mantêm interação.

Tabela 5 – Fontes/canais informais utilizados na busca de informações pela CES/SETI junto a outras instituições, esferas ou níveis de governo.

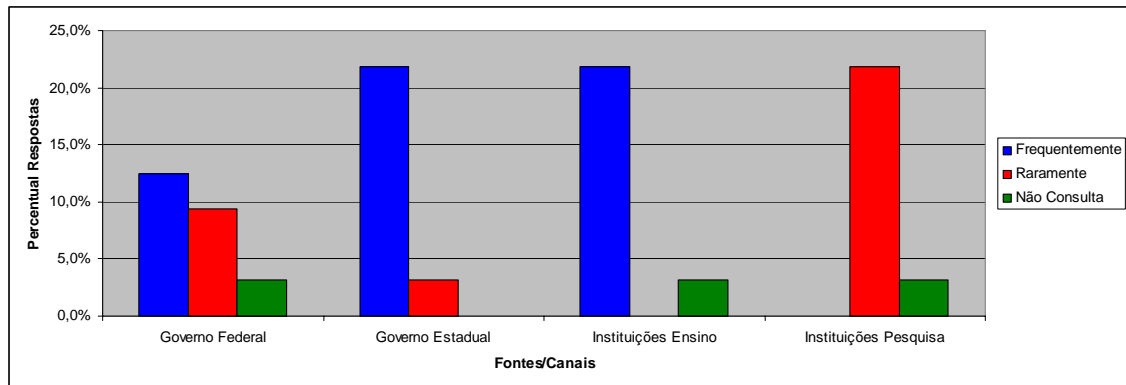
Fontes/Canais	Frequentemente	Raramente	Não Consulta	Total
Governo Federal	12,5%	9,4%	3,1%	25,0%
Governo Estadual	21,9%	3,1%		25,0%
Instituições Ensino	21,9%		3,1%	25,0%
Instituições Pesquisa		21,9%	3,1%	25,0%
Total Geral	56,3%	34,4%	9,4%	100,0%

Fonte: o autor (2011)

A verificação de que 21,9% das respostas indicam que os pesquisados “Raramente” mantêm intercâmbio de informações com as instituições

de pesquisa (exceto com as Instituições estaduais de ensino superior), demonstra, *a priori*, a necessidade de uma maior integração da CES com o sistema estadual de ciência e tecnologia (Gráfico 6).

Gráfico 6 – Principais fontes/canais informais utilizados na busca de informações pela CES/SETI junto a outras instituições, esferas ou níveis de governo.

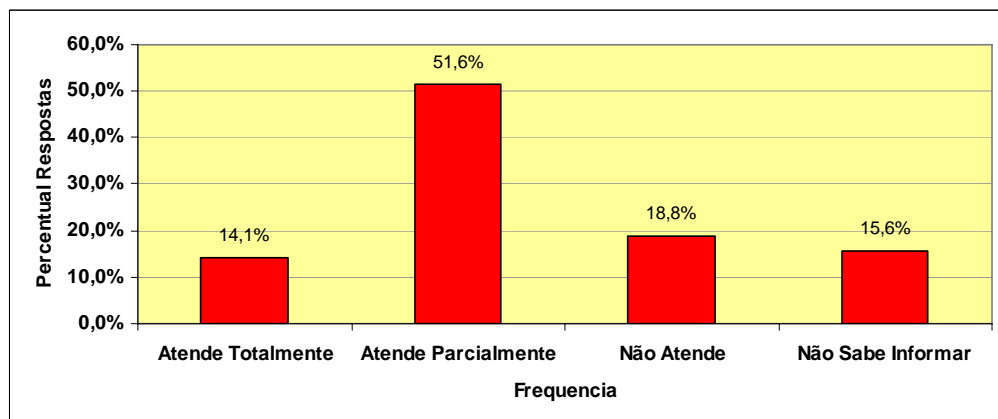


Fonte: o autor (2011)

Nenhum respondente indicou outras fonte/canais informacionais além das que constaram do questionário de pesquisa.

Perguntados sobre o atendimento das necessidades informacionais da CES pelas principais fontes/canais cujas variáveis estão relacionadas à informatização e aos meios digitais (Gráfico 7), observa-se que apenas 14,1% das respostas afirmam que “Atende totalmente” e 51,6% responderam que “Atende Parcialmente”.

Gráfico 7 – Resumo da situação de atendimento das necessidades da CES/SETI pelas principais fontes/canais informacionais relacionados à informatização.



Fonte: o autor (2011)

Ainda em referência fontes/canais relacionados com a área de informática e de meios digitais para o atendimento das necessidades informacionais da CES, a pesquisa revelou que a resposta “atende parcialmente” adicionada à variável “Não atende” com 18,8%, representa 70,4% do total pesquisado. Esta situação demonstra a necessidade da promoção de melhorias dos serviços de informática no âmbito da Instituição (Tabela 6 e Gráfico 7.)

Outro fator a ser acrescentado nesta análise diz respeito à variável “Não sabe informar” que representa 15,6% das respostas (Tabela 6) e sinaliza uma situação negativa, considerando que desde 1995 a Instituição e a unidade pesquisada encontram-se 100% informatizado.

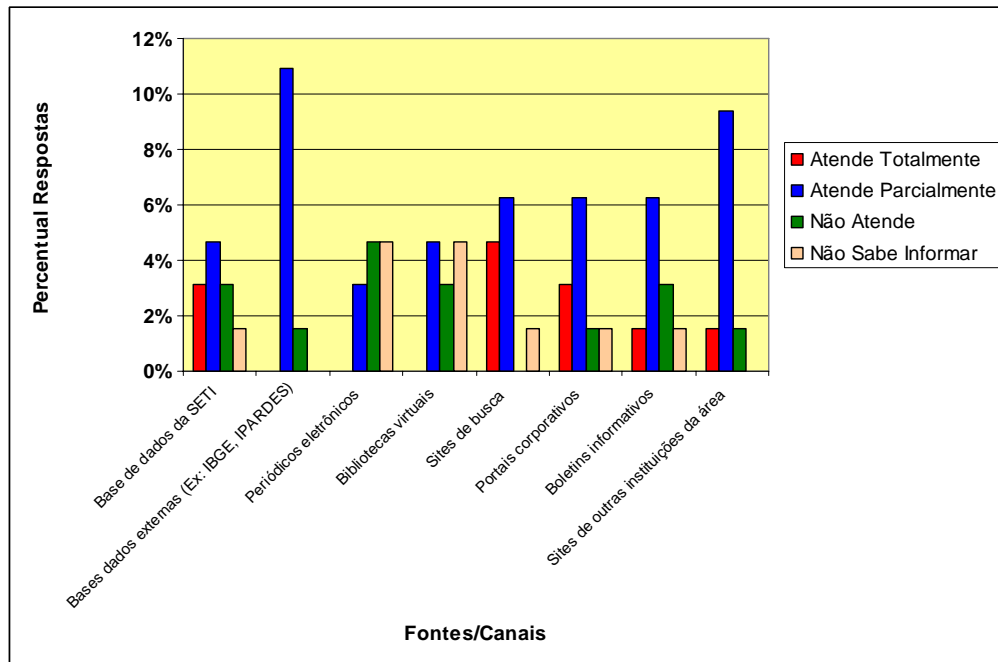
Tabela 6 – Situação de atendimento das CES/SETI pelas principais fontes/canais relacionadas à informatização.

Fontes/Canais	Atende Totalmente	Atende Parcialmente	Não Atende	Não Sabe Informar	Total
Base de dados da SETI	3,1%	4,7%	3,1%	1,6%	12,5%
Bases dados externas (Ex: IBGE, IPARDES)	0,0%	10,9%	1,6%	0,0%	12,5%
Periódicos eletrônicos	0,0%	3,1%	4,7%	4,7%	12,5%
Bibliotecas virtuais	0,0%	4,7%	3,1%	4,7%	12,5%
Sites de busca	4,7%	6,3%	0,0%	1,6%	12,5%
Portais corporativos	3,1%	6,3%	1,6%	1,6%	12,5%
Boletins informativos	1,6%	6,3%	3,1%	1,6%	12,5%
Sites de outras instituições da área	1,6%	9,4%	1,6%	0,0%	12,5%
Total Geral	14,1%	51,6%	18,8%	15,6%	100%

Fonte: o autor (2011)

O exame particularizado por respostas relacionadas às fontes/canais relacionados com a informatização (Gráfico 8) reforça as análises realizadas e mostra que as variáveis “Não atende” e “Não sabe informar” estão permeando o conjunto de variáveis. A resposta “Atende parcialmente” tem destaque nas variáveis “Bases de dados externas” e “Sites de outras instituições da área”.

Gráfico 8 – Detalhamento da situação de atendimento das CES/SETI pelas principais fontes/canais relacionadas à informatização.



Fonte: o autor (2011)

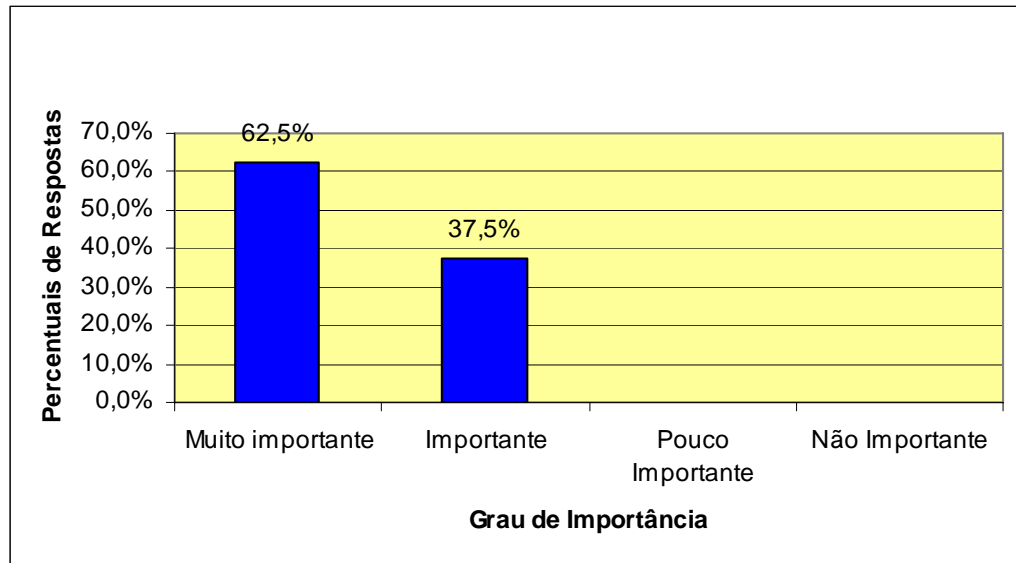
5.2.2 Política de Informação

Em relação à situação da política de informação da unidade pesquisada, 50% dos pesquisados entendem que esta política é explícita e 50% consideram-na uma política tácita.

A confirmação da sintonia entre a política de informação da unidade pesquisada com a política de informação da Secretaria foi assinalada com 75% das respostas.

A política de informação para a Coordenadoria pesquisada foi considerada como “Muito Importante” por 62,5% dos profissionais pesquisados e “Importante” por 37,5%, conforme demonstrado no Gráfico 9.

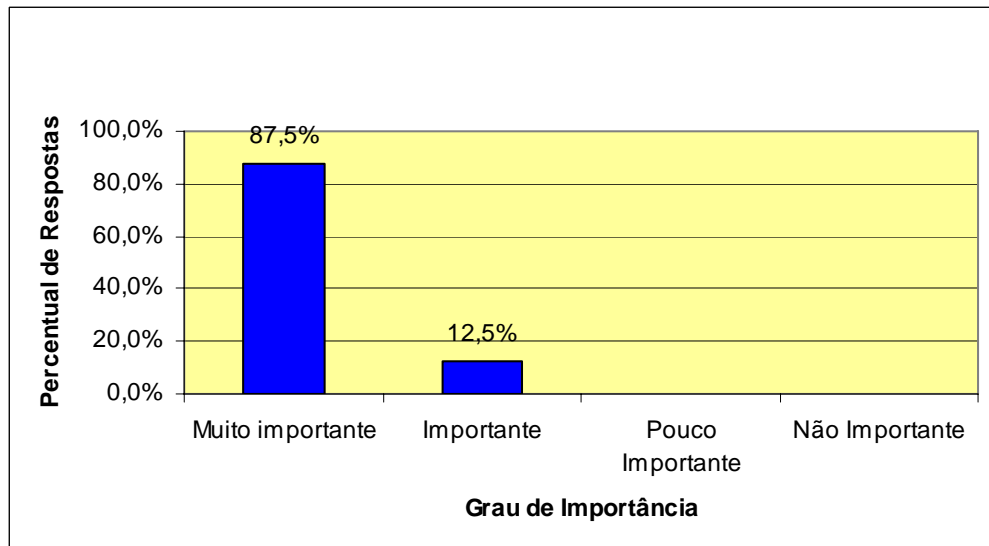
Gráfico 9 – Importância da política de informação no âmbito da CES/SETI.



Fonte: o autor, 2011

Relativamente ao compartilhamento de informação na CES, 87,5% dos pesquisados o consideram “Muito importante”, enquanto 12,5% a têm como “Importante” (Gráfico 10).

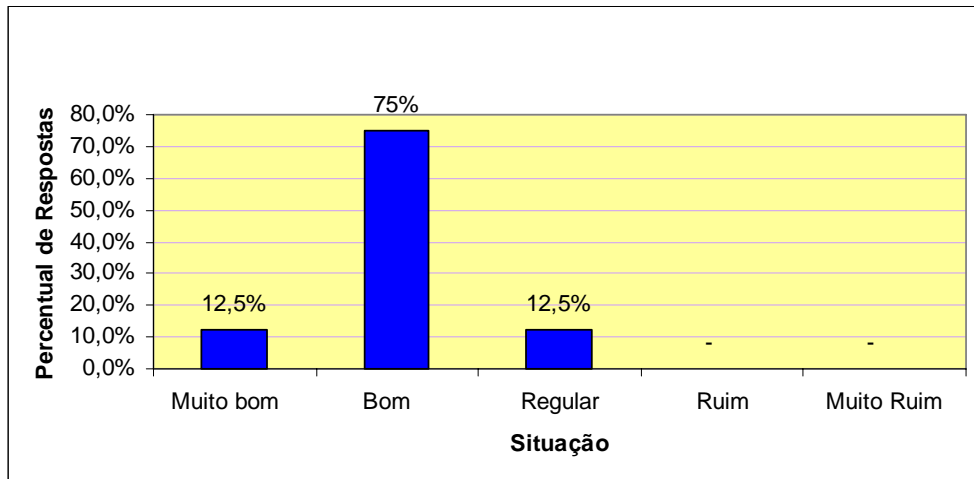
Gráfico 10 – Resumo da importância do compartilhamento de informação no âmbito da CES/SETI.



Fonte: o autor (2011)

Quanto ao nível de compartilhamento da informação na Coordenadoria, 75% dos entrevistados responderam que é “Bom” o nível de compartilhamento da informação, 12,5% indicam que é “Muito Bom” e 12,5% “Regular” (Gráfico 11).

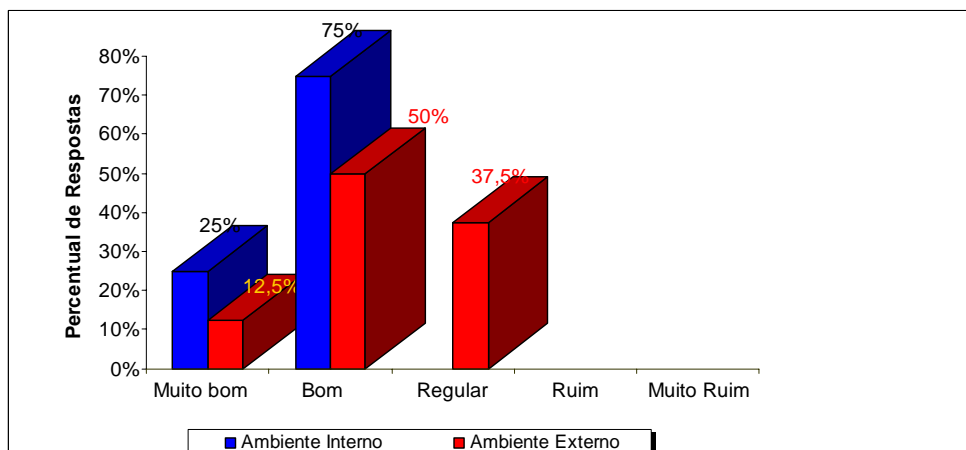
Gráfico 11 – Detalhamento da importância do compartilhamento de informação no âmbito da CES/SETI.



Fonte: o autor (2011)

O Gráfico 12 trata de considerações sobre o fluxo de informações no ambiente interno da CES, ao que 75% responderam como “Bom” e 25% como “Muito Bom”. No tocante ao ambiente externo à Instituição (Instituições Vinculadas, Fornecedores e Clientes) o fluxo de informações é considerado como “Bom” por 50%, “Muito Bom” por 12,5% e “Regular” por 37,5% dos pesquisados.

Gráfico 12 – Fluxo de informações da CES/SETI nos ambientes interno e externo.



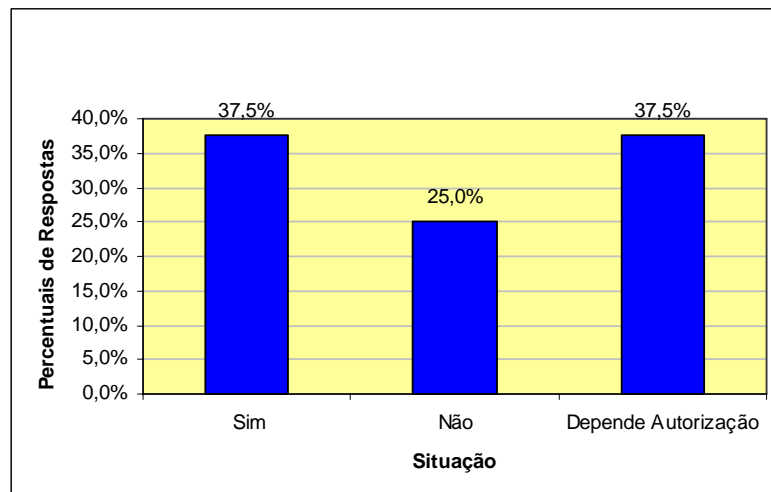
Fonte: o autor (2011)

Esta situação relatada estará presente da análise conjunta das outras variáveis constantes do questionário, pois precisa ser compreendida no contexto de um determinado momento da Instituição, considerando que a gestão governamental teve início em janeiro de 2011, o que corresponde a cerca de nove meses de trabalho da nova administração.

Nas mudanças de comando no setor público, quando ocorre alteração de linhas políticas de governo, é normal que as novas equipes de direção, chefia e assessoramento, inicialmente procurem organizar as próprias instituições para posteriormente buscar o compartilhamento com instituições do ambiente externo.

Do total de pesquisados, 37,5% informaram que utilizam algum tipo de recurso compartilhado (textos, estudos em desenvolvimento, trabalhos técnicos, relatórios e outros documentos) que está disponível na rede da Secretaria e nos arquivos de documentos/informações e 37,5% consideram que, embora o recurso esteja disponível, o uso depende de autorização (Gráfico 13). Os demais 25% responderam que os recursos não se encontram facilmente disponíveis para seu uso imediato.

Gráfico 13 – Os recursos compartilhados da SETI (textos, estudos em desenvolvimento, trabalhos técnicos e outros) se encontram facilmente disponível para o seu uso imediato?

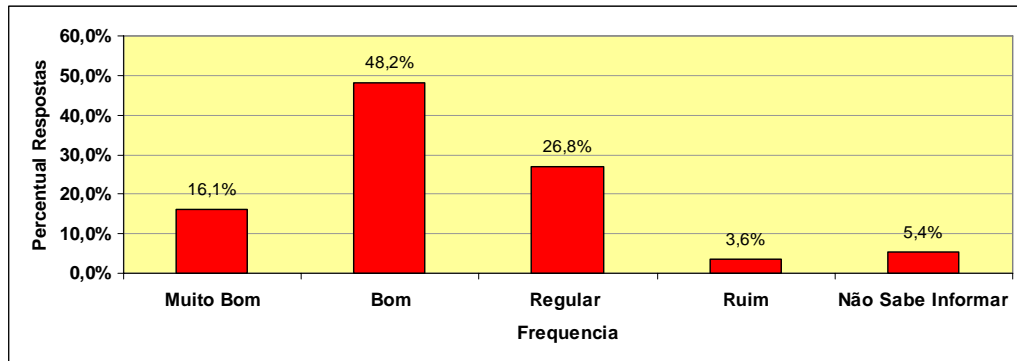


Fonte: o autor (2011)

Quanto à situação de compartilhamento de informações entre a CES e as áreas relacionadas aos sistemas de ensino superior, ciência e tecnologia e de

serviços meio ou instrumental, do total de pesquisados, 16,1% consideram “muito bom” e 48,2% como “bom” (Gráfico 14). Por outro lado, 26,8% responderam que o compartilhamento é “regular”, 3,6% consideram “ruim” e 5,4% não souberam informar.

Gráfico 14 – Situação de compartilhamento de informações entre a CES e as áreas relacionadas aos sistemas de ensino superior, ciência e tecnologia e de serviços meio.



Fonte: o autor (2011)

O nível de compartilhamento informacional entre a CES e as áreas dos sistemas de ensino superior e ciência e tecnologia, bem como da estrutura de suporte técnico, administrativo e operacional da Secretaria/Governo, foi considerado como “Muito bom” por 16,1% dos pesquisados e “Bom” por 48,2% deles. A variável “Regular” obteve 26,8% das respostas enquanto as respostas “Ruim” e “Não sabe informar” tiveram respectivamente, 3,6% e 5,4% (Tabela 07 e Gráfico 14). Assim foi considerado, de modo geral:

- 64,3% muito bom e bom;
- 35,7% regular, ruim ou não souberam informar.

Tabela 7 – Compartilhamento de informações entre a CES e as áreas relacionadas aos sistemas de ensino superior, ciência e tecnologia e de serviços meio.

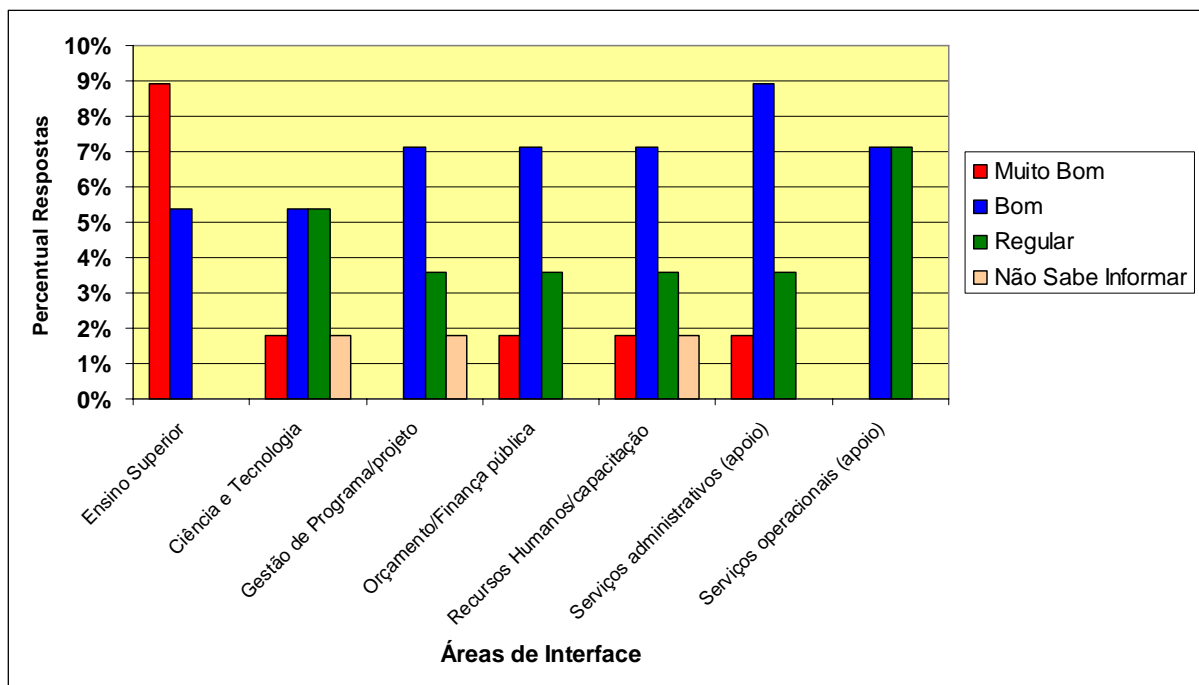
Fontes/Canais	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Não Sabe Informar	Total
Ensino Superior	8,9%	5,4%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%
Ciência e Tecnologia	1,8%	5,4%	5,4%	0,0%	1,8%	14,3%
Gestão de Programa/projeto	0,0%	7,1%	3,6%	1,8%	1,8%	14,3%
Orçamento/Finança pública	1,8%	7,1%	3,6%	1,8%	0,0%	14,3%
Recursos Humanos/capacitação	1,8%	7,1%	3,6%	0,0%	1,8%	14,3%
Serviços administrativos (apoio)	1,8%	8,9%	3,6%	0,0%	0,0%	14,3%
Serviços operacionais (apoio)	0,0%	7,1%	7,1%	0,0%	0,0%	14,3%
Total Geral	16,1%	48,2%	26,8%	3,6%	5,4%	100,0%

Fonte: o autor (2011)

De modo específico, o referido intercâmbio (compartilhamento) de informação (Tabela 7 e Gráfico 15), foi considerado:

- 100% muito bom e bom para a área de ensino superior (melhor avaliação);
- 50% regular para a área de apoio operacional (menor avaliação);
- 37,5% regular para a área de ciência e tecnologia (segunda menor avaliação).

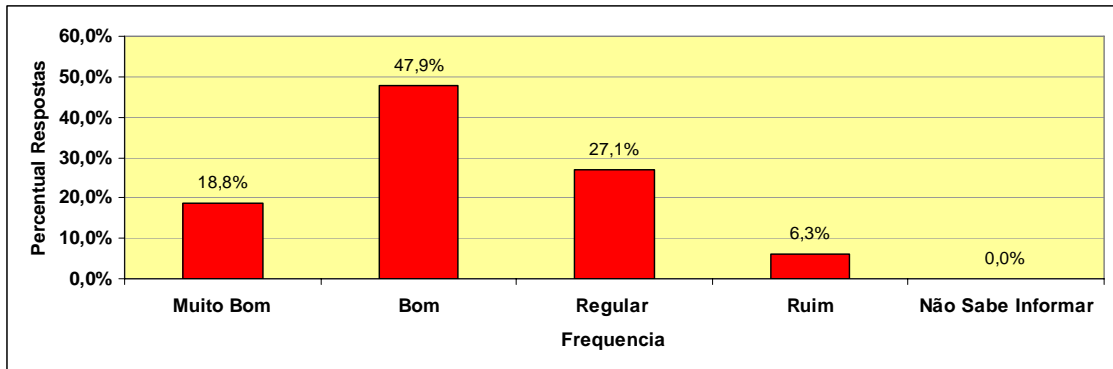
Gráfico 15 – Compartilhamento de informações entre a CES e as áreas relacionadas aos sistemas de ensino superior, ciência e tecnologia e de serviços meio.



Fonte: o autor (2011)

Em relação ao conjunto de variáveis apontadas no questionário referente à quantidade de documentos tramitando, nível de informatização da Instituição, troca de informação entre os servidores, troca de informação entre chefias e servidores, nível de confiabilidade no uso de informações e tempo de acesso às informações, 18,8% consideram “muito bom” e 47,9% “bom”, o que soma 66,7% das respostas. Por outro lado, 33,3% dos pesquisados consideram a situação das variáveis relacionadas como “regular e ruim”, conforme consta do Gráfico 16.

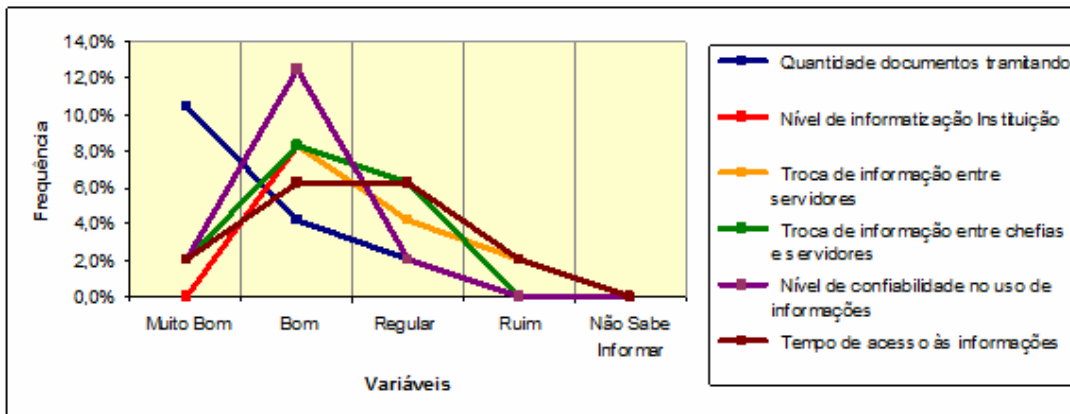
Gráfico 16 – Resumo do levantamento da situação das variáveis informacionais da SETI.



Fonte: o autor (2011)

A partir de análise mais detalhada das variáveis informacionais apontadas no questionário é possível constatar que “a quantidade de documentos tramitando” foi considerada “Muito Bom” e “Bom” por 94% dos entrevistados, seguido do “nível de confiabilidade no uso de informação” com 75% de “Bom” e 12,5% como “Muito Bom” (Gráficos 17 e 18).

Gráfico 17 – Demonstrativo Gráfico de algumas variáveis informacionais da SETI.



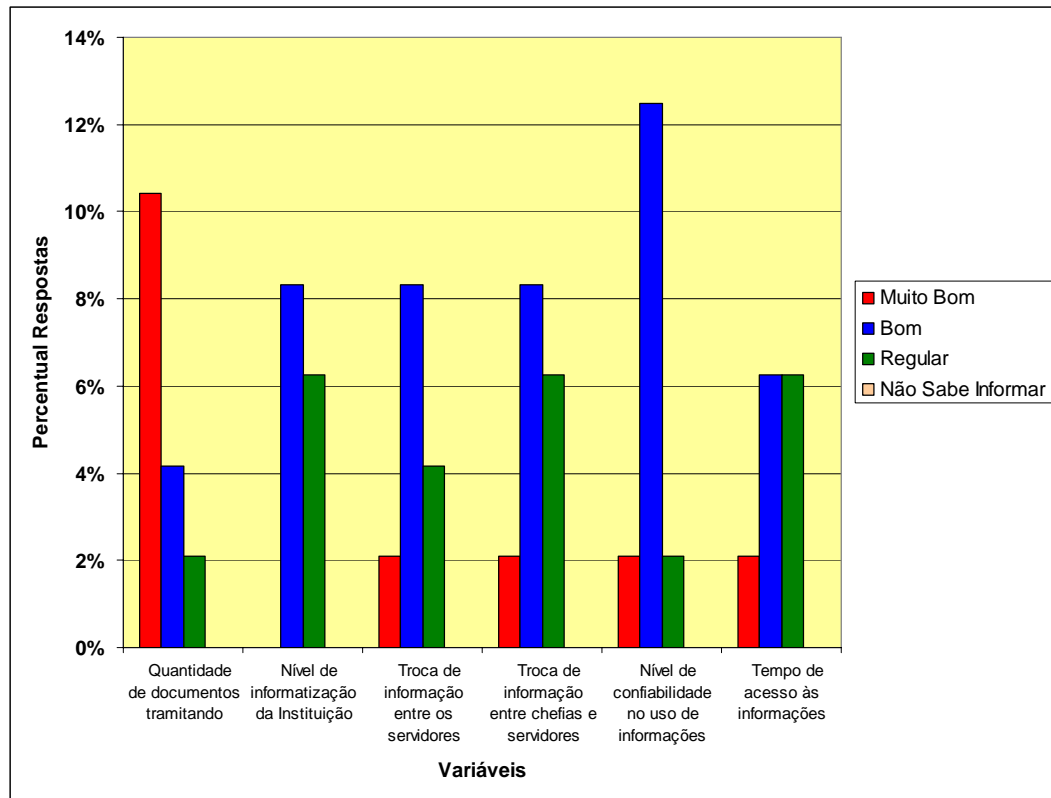
Fonte: o autor (2011)

As variáveis informacionais apontadas “Tempo de acesso às informações” e “Troca de informações entre servidores” apresentam as maiores incidências de respostas “regular e ruim” (Gráficos 17 e 18).

De modo geral, as variáveis informacionais apontadas no questionário tiveram uma frequência regular para a resposta “bom”, conforme demonstrado no (Gráfico 18), com exceção da “Quantidade de documentos

tramitando” que foi superada pelo resultado positivo “Muito bom”, e na variável “Confiabilidade no uso de informações” que está acima da média.

Gráfico 18 – Detalhamento da situação de algumas variáveis informacionais da SETI.



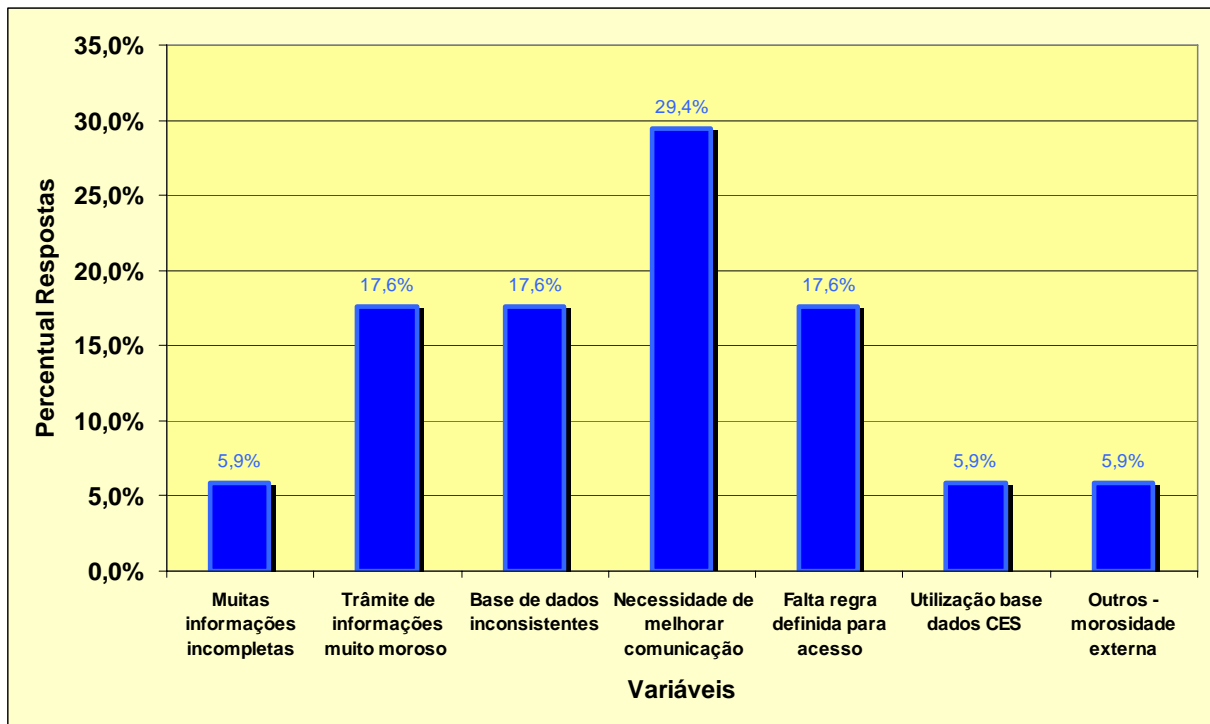
Fonte: o autor (2011)

5.2.3 Fluxo Informacional

No questionário de pesquisa junto à CES foram apresentadas seis variáveis e a possibilidade de serem incluídas outras opções, com vista à realização de coleta de informações para a análise do fluxo informacional, considerando as principais dificuldades encontradas no âmbito da Instituição.

Dos resultados obtidos, cabe ressaltar a “Necessidade de melhorar a comunicação” da Secretaria como a mais relevante, com 29,4%, seguido pelas variáveis “Trâmite de informações muito moroso”, “Base de dados inconsistentes” e “Falta de regras definidas para acesso”, cada uma com 17,6% (Gráfico 19).

Gráfico 19 – Principais dificuldades da CES em relação ao fluxo informacional da SETI, considerando as variáveis apresentadas.



Fonte: o autor (2011)

De acordo com Dudziak (2008, p. 45), os gargalos que dificultam o desenvolvimento das organizações são de ordem informacional, **sobretudo de comunicação** em: “redes sociais fracas; falta de empreendedorismo; baixa demanda de inovação por parte do setor privado; insuficiente interação universidade-indústria; dificuldades nas negociações contratuais entre setor público e privado; ineficiência de intermediários e falta de clareza nas metas”.

A necessidade de melhorar a comunicação da CES e da Instituição está entre as principais dificuldades relacionadas com o fluxo informacional, seguida da necessidade de melhoria dos tramites informacionais (geralmente relacionados com documentos analógicos obrigatórios e com respostas informais por meios digitais) e da consistência da base de dados, bem como da melhor definição de regras de acesso informacional (Gráfico 19).

Quanto à avaliação do fluxo informacional, considerando as etapas do ciclo informacional (coleta, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação), 56,3% dos pesquisados responderam que

“Raramente” têm dificuldades, enquanto 33,3% consideram que “Frequentemente” têm dificuldades com as informações em algumas das suas etapas (Tabela 8).

Tabela 8 – Situação informacional da CES considerando o fluxo de informações, por etapas do ciclo informacional.

Fontes/Canais	Frequentemente	Raramente	Não Utiliza/Não Sabe Informar	%
Obtenção da informação	6,3%	8,3%	2,1%	16,7%
Tratamento da informação	6,3%	8,3%	2,1%	16,7%
Armazenamento da informação	4,2%	10,4%	2,1%	16,7%
Distribuição da informação	4,2%	10,4%	2,1%	16,7%
Disseminação da informação	8,3%	8,3%	0,0%	16,7%
Uso da informação	4,2%	10,4%	2,1%	16,7%
Total Geral	33,3%	56,3%	10,4%	100,0%

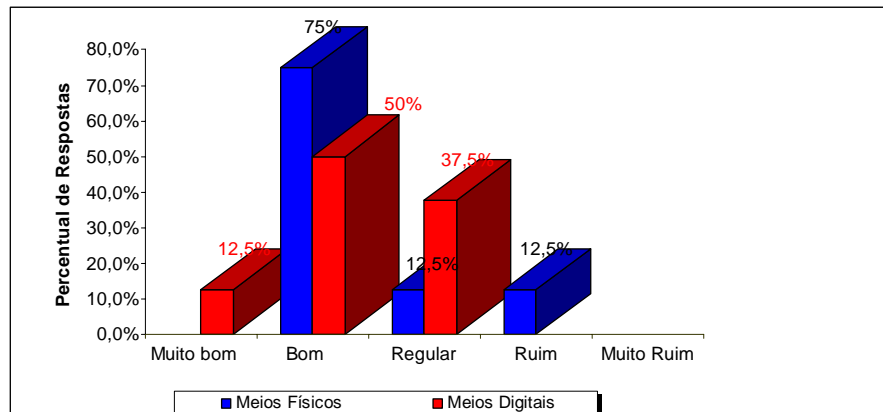
Fonte: o autor (2011)

Entre as variáveis apontadas, a maior dificuldade está na “Disseminação da informação”, conforme demonstrado na Tabela 8, enquanto as etapas “Armazenamento”, “Distribuição” e “Uso” da informação são as variáveis que “raramente” apresentam dificuldades quando utilizados na execução dos serviços da Coordenadoria pesquisada.

5.2.4 Organização, Suporte e Tratamento da Informação

Em relação à organização, suporte e tratamento da informação no âmbito da CES, quando perguntados sobre a forma de organização da informação em meios físicos, 75% responderam como “Bom”. E quando perguntados sobre a forma de organização em meios digitais, 50% responderam “Bom” e 12,5% “Muito bom” (Gráfico 21).

Gráfico 20 – Organização da informação em meios físicos e digitais no âmbito da CES/SETI.



Fonte: o autor (2011)

Cabe ressaltar que a maior diferença entre os dois meios está na variável “Regular” para 37,5% das respostas para os meios digitais e que não houve nenhuma resposta para a variável “Muito Boa” dos meios físicos.

O nível de informatização da instituição e o tempo de acesso às informações foram considerados como “Regular” e “Ruim” por cerca de 50% dos entrevistados. Cabe ressaltar que o grau de informatização da Secretaria é de 100%, ou seja, cada profissional da unidade pesquisada tem seu computador para uso diário, com acesso ilimitado à Internet (ressalvadas as restrições legais) e a qualquer equipamento da rede.

Na análise dos aspectos organizacionais da informação considerando as etapas do ciclo informacional (coleta, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação) as respostas estão concentradas (85,4%) na variável “Bom”.

Os trabalhos desenvolvidos na Secretaria dependem integralmente da estabilidade e funcionamento de rede informatizada, considerando que 100% dos entrevistados dizem utilizar o computador diariamente no desenvolvimento dos trabalhos.

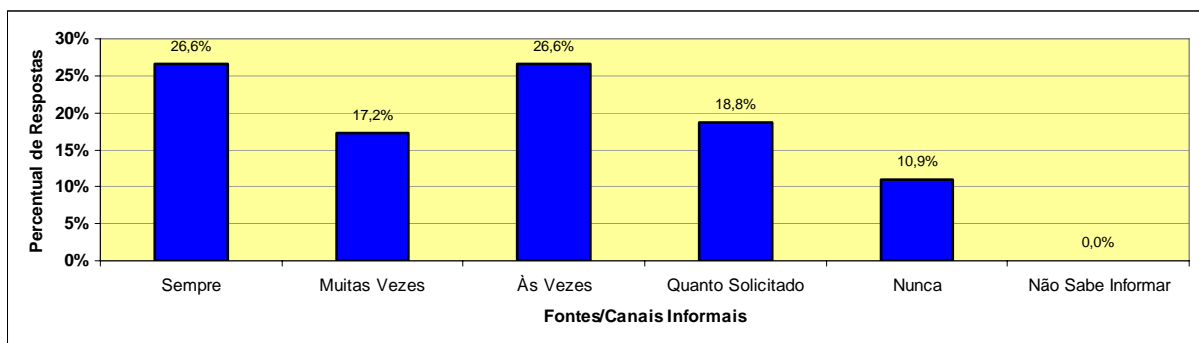
Ainda que os servidores da SETI trabalhem com computador conectado à sua rede de informática que está organizada por grupos de usuários, com acesso permanente à Internet e aos sistemas corporativos do Governo do Estado, 75% dos pesquisados (item 5.6 do questionário) responderam que a rede de informática (computador, impressora, sistemas corporativos) da Secretaria não está

adequada de forma compatível para o desenvolvimento das suas atividades na Coordenadoria.

5.2.5 Disseminação, Produtos e Serviços Informacionais

Nesta etapa, relativa ao ciclo informacional, quando perguntados sobre a frequência com que os produtos e serviços informacionais produzidos pela CES são disseminados, 26,6% responderam que “Sempre” estão disponíveis e 19,8% “Algumas Vezes”, conforme do disposto no Gráfico 22. A variável “Quando solicitado” representa 19,8% das respostas. De acordo com os pesquisados 10,9% das informações nunca são disponibilizadas.

Gráfico 21 – Distribuição dos serviços e produtos informacionais da CES/SETI.



Fonte: o autor (2011)

A opção sobre as informações da CES que “Sempre” são “Divulgadas a quem solicitar” obteve a maior incidência percentual de respostas (7,8%) seguida das variáveis “Disponibilização na rede interna/intranet”, “Envio de e-mail – correio eletrônico” e “Incluir em banco de dados”, com 4,7% (Tabela 9).

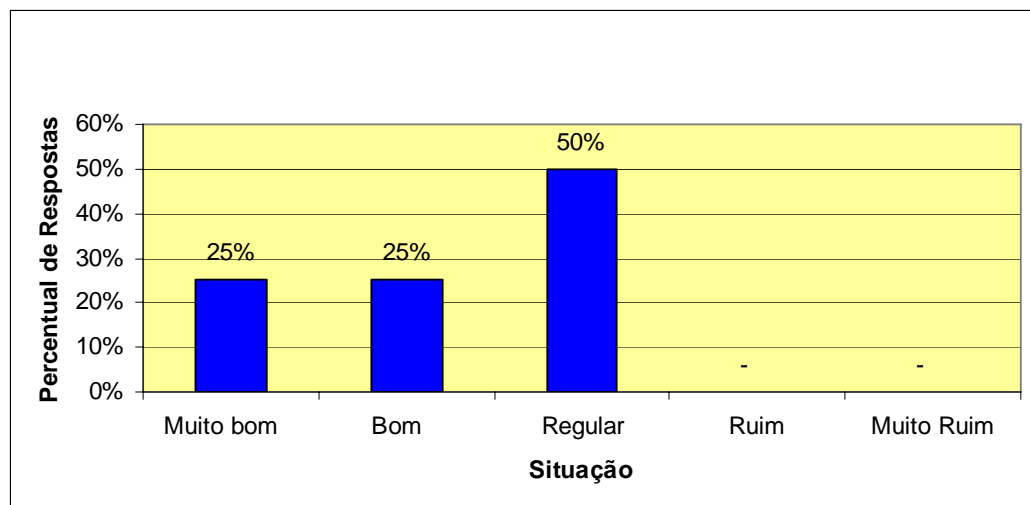
Comparando a disseminação das informações da CES que “sempre” e “Muitas vezes” são disponibilizadas a variável “Incluir em banco de dados” teve a maior incidência (10,9%) seguida das variáveis “Envio de e-mail – correio eletrônico” e “Divulgadas a quem solicitar” com (9,4%) respectivamente (Tabela 9).

Tabela 9 – Disponibilização das informações produzidas pela CES/SETI

Variáveis	Sempre	Muitas Vezes	Às Vezes	Quanto Solicitado	Nunca	Total
Disponibilizado na rede interna/Intranet	4,7%	0,0%	6,3%	0,0%	1,6%	12,5%
Envio por e-mail - correio eletrônico	4,7%	4,7%	3,1%	0,0%	0,0%	12,5%
Acesso para consulta no portal	0,0%	3,1%	6,3%	1,6%	1,6%	12,5%
Divulgação em jornais, revistas etc	0,0%	0,0%	4,7%	4,7%	3,1%	12,5%
Circula no Jornal da Secretaria	1,6%	0,0%	3,1%	3,1%	4,7%	12,5%
Incluir em bancos de dados	4,7%	6,3%	0,0%	1,6%	0,0%	12,5%
Apresenta em reuniões de trabalho	3,1%	1,6%	3,1%	4,7%	0,0%	12,5%
Divulga a quem solicitar	7,8%	1,6%	0,0%	3,1%	0,0%	12,5%
Total Geral	26,6%	17,2%	26,6%	18,8%	10,9%	100,0%

Fonte: o autor (2011)

Quanto perguntados sobre o nível de divulgação das informações desenvolvidas pelas CES (item 6.2 do questionário) 25% responderam “Muito bom”, 25% “Bom” (25%) e os demais 50% consideram “Regular”, conforme Gráfico 22.

Gráfico 22 – Nível de divulgação das informações desenvolvidas pela CES/SETI.

Fonte: o autor (2011)

O nível de acesso aos equipamentos de informática da Secretaria pode facilitar o aprimoramento dos meios de comunicação interna, abrangendo os diversos níveis de comando e de operacionalização das suas ações. De fato:

Embora o desempenho das máquinas tenha proporcionado novas formas de comunicação, desenvolvido outras fontes e descentralizado a obtenção e a gestão da informação, a TI tem sido usada, em grande parte dos casos, para reproduzir o sistema baseado no registro em papel, anterior aos meios eletrônicos (DAVENPORT, 1998, p. 142).

Os sistemas de informações (SI) e tecnologia da informação (TI), conforme alerta Balparda (2001), muitas vezes, são erroneamente confundidos, da mesma forma que frequentemente também são confundidos sistema de informação voltados a processos e decisões táticas ou operacionais e aqueles destinados a suportar processos decisórios que conduzem a escolhas estratégicas.

O diferencial entre a política de informação do Estado para a sociedade e da política de informação de uma instância/órgão do Estado está na composição da força de trabalho permanente dos órgãos públicos (que detêm o conhecimento tácito) e a forma com este conhecimento se torna explícito.

A Coordenadoria tem como prática estabelecida:

- padronizar e controlar os documentos de origem externa integrantes do sistema de ensino superior;
- implantar e atualizar documentos referentes a leis, decretos, regulamentos, resoluções e demais normas e questões de natureza legal possuem caráter compulsório para o desenvolvimento das suas atividades;
- estabelecer e manter sistemática para que todos os processos que por ela tramitam tenham identificação única, desde o ingresso até a sua saída, no sentido de garantir a recuperação e rastreabilidade dos mesmos.

5.3 MAPEAMENTO DE FLUXOS

Nesta terceira etapa, considerando o disposto nos objetivos específicos, foram mapeados os processos de fluxos de fornecimento de Informações da Coordenadoria de Ensino Superior e da Elaboração do Relatório Anual de Ensino Superior com as Ações e Atividades da CES/SETI.

5.3.1 Fluxo de Fornecimento de Informações da CES/SETI

Este fluxo demonstra a sistemática estabelecida pela CES para assegurar que os processos relativos ao fornecimento de informações sejam

executados de forma controlada, objetivando atender as exigências dos clientes (Figura 9).

Figura 9 – Fluxo de fornecimento de informações – Coordenadoria de Ensino Superior – CES/SETI.



Fonte: o autor (2011)

5.3.1.1 Responsabilidades

O Diretor Geral da SETI é o responsável pelo estabelecimento da política de controle de processos da Secretaria. O Coordenador de Ensino Superior é responsável pela execução das atividades definidas para o controle de processos da sua unidade.

5.3.1.2 Descrição do fluxo

1. Registro de entrada do documento constando a data, origem, assunto, encaminhamentos, número de cadastro do sistema de protocolo AAX (se estiver protocolado) e situação atual e observações.

2. O Coordenador recebe o documento entregue pelo responsável pelo recebimento de documentos e confere se está dentro dos procedimentos do Governo do Estado. Se o pedido de informação não estiver protocolado encaminha ao setor de protocolo para cadastramento no sistema AAX².
3. O Coordenador, com o pedido de informação registrado e protocolado, despacha o Documento para um técnico da equipe, objetivando a análise, providências e geração do documento de informação, de acordo com a especificidade da informação demandada.
4. O funcionário designado para a análise do processo, de posse de todas as informações necessárias para o atendimento da solicitação, prepara a elaboração do documento final (Informação Técnica, Relatório ou informe direto no documento que originou o pedido de informação).
5. Sempre que necessário, recorre a outras unidades internas ou externas, mediante despacho à unidade de competência/responsável, o tramite é sempre com guia de tramitação (GT) para alimentação do Sistema AAX, com o objetivo do rastreamento e a localização da informação.
6. O documento/pedido de informação final com a assinatura do técnico responsável é submetido à aprovação do Chefe da Coordenadoria de Ensino Superior para assinatura e demais encaminhamentos. Os casos específicos são tratados de acordo com as orientações e normas relacionadas ao assunto em análise.

5.3.1.3 Documento complementar

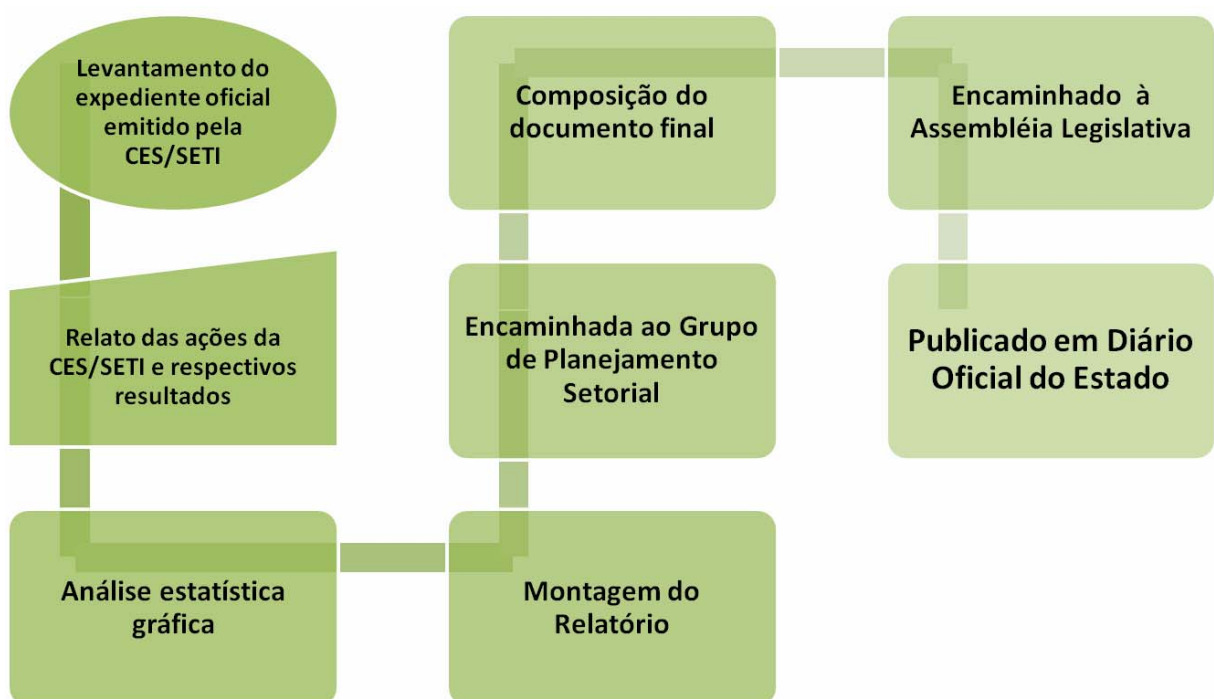
A Guia de Tramitação (GT) é impressa de forma automatizada quando do envio do processo para alimentação do Sistema AAX, objetivando o rastreamento e a localização de documentos/protocolos.

² Alguns pedidos de informação não necessitam ser protocolados em decorrência do trâmite ser restrito ao primeiro procedimento.

5.3.2 Fluxo de Elaboração do Relatório Anual de Ensino Superior com as Ações e Atividades da CES

Este processo tem o objetivo de estabelecer a sistemática para elaboração do Relatório Anual de Ensino Superior com as ações e atividades da CES e das Instituições Estaduais de Ensino Superior (IEES) vinculadas à SETI (Figura 10).

Figura 10 – Fluxo dos procedimentos para a elaboração do Relatório Anual de Ensino Superior com as ações e atividades da CES



Fonte: o autor (2011)

5.3.2.1 Campo de aplicação

Aplica-se à CES e a todas as IEES vinculadas à SETI.

5.3.2.2 Responsabilidades

O Coordenador da CES é o responsável pela realização do processo.

O Relatório de atividades do Ensino Superior é elaborado pela CES no final de cada ano apresentando as atividades de rotina e ações desenvolvidas pela Coordenadoria e as Universidades (e Faculdades Estaduais), como componentes do Sistema de Ensino Superior Estadual nas suas funções de ensino, pesquisa e extensão.

5.3.2.3 Elaboração

Efetuada o levantamento de todos os estudos, pareceres, participações e expediente oficial emitidos pela CES/SETI, de forma a registrar a produção da Coordenadoria, realizam-se as seguintes atividades:

- São relatadas as ações da CES/SETI com os respectivos resultados;
- É efetuada a análise estatística dos dados coletados junto às IEES;
- Os itens supracitados são conjugados em relatório.

5.3.2.4 Encaminhamentos

Após o relatório pronto, há alguns encaminhamentos:

- a) uma via é encaminhada ao Grupo de Planejamento Setorial (GPS/SETI) para composição do documento final a ser submetido ao secretário;
- b) uma via é submetida à apreciação do diretor geral e do titular da pasta;
- c) o GPS/SETI efetua a composição dos relatórios de todas as unidades da Secretaria e encaminha o documento ao diretor geral para a sua análise e envio ao secretário;

- d) o documento final será encaminhado à SEPL com o objetivo de elaborar a Mensagem à Assembléia Legislativa do Estado a ser lido pelo governador do Estado quando da abertura do período legislativo (geralmente em março de cada ano);
- e) o relatório de atividades da Secretaria com as informações da CES é publicado no Diário Oficial do Estado.

5.3.2.5 Efetivação

O documento final é encaminhado para ser apreciado pelo secretário. Após aprovação é reproduzido e enviado às IEES, às demais Secretarias de Estado, ao Conselho Estadual de Educação e ao Ministério da Educação (MEC).

5.3.2.6 Documento/informação originados

Quadro 2 – Documentos/informação originado pelo fluxo informacional

TIPO	FORMA	GUARDA
Relatório	Cópia em papel	20 anos/eliminar
Relatório	Arquivo digital	20 anos/eliminar
Formulário para coleta de dados e informações	Cópia em papel	Conforme Tabela de Temporalidade
Formulário para coleta de dados e informações	Arquivo digital	Conforme Tabela de Temporalidade

Fonte: o autor (2011)

A realização da Coleta de Dados é efetuada com o preenchimento do formulário que segue anexo ao documento/Relatório de Atividades da área de ensino superior.

O formulário para coleta de dados e Informações das instituições estaduais de Ensino Superior é constituído basicamente pelos seguintes dados:

Área de Ensino

- Cursos de Graduação
- Cursos de Pós-Graduação
 - *lato sensu* (especialização)
 - *stricto sensu* (mestrado e doutorado)

Recursos Humanos

- Pessoal Docente
 - Situação Funcional e Qualificação
 - Distribuição na Carreira Docente
 - Regime de Trabalho
- Pessoal técnico-administrativo
 - Por Grau de Escolaridade
 - Por Ocupação na Carreira
- Financeiro
 - Executado com o item despesa
 - Composição da receita institucional

A demonstração das principais etapas do fluxo de procedimentos para a elaboração do Relatório Anual de Ensino Superior com as Ações e Atividades da Coordenadoria de Ensino Superior e das Instituições Estaduais de Ensino Superior (IEES) consta da Figura 10.

A dificuldade em manter um quadro permanente de pessoal técnico e administrativo com condições para dar continuidade aos trabalhos de organização das informações da Coordenadoria tem ocasionado demora nas coletas de dados em algumas oportunidades.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os períodos de turbulências e graves crises econômicas e políticas que as organizações públicas brasileiras vivenciaram nas últimas décadas parecem estar se dissipando. Agora, como parte da sociedade da informação e do conhecimento e gozando da estabilidade democrática essas instituições começam a ganhar forças na indução de um novo ciclo de desenvolvimento.

No futuro devem sobressair, ainda mais, as organizações voltadas para o desenvolvimento da alta tecnologia com domínio da informação e da comunicação e, neste contexto, estão inseridas aquelas que atuam com o ensino superior, a ciência e a tecnologia, orientadas para a inovação.

Ao considerar a necessidade de revigoração das organizações públicas é preciso incluir novos fatores, ferramentas e técnicas que contribuam com sua modernização e por melhor forma de utilizar os avanços conquistados pela Ciência da Informação. A elaboração da política de informação, estruturada com base no regime de informação e no fluxo informacional da Instituição, poderá convergir para a gestão informação como uma prática de governança.

A política de informação deve ser considerada como um importante instrumento de estabilidade, de compartilhamento da informação e do conhecimento na administração pública, superando assim, os processos de constantes mudanças de gestores nestas organizações. Esta situação agrega valor a todo o processo de organização e reorganização da estrutura básica e gerencial da administração pública, cuja necessidade de domínio dos fluxos informacionais e atendimento da demanda por novas tecnologias são vitais e emergentes.

A intenção desta pesquisa consistiu na identificação e análise da política de informação da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI), no contexto do regime e do fluxo da informação praticados pela Coordenadoria de Ensino Superior, uma de suas unidades programáticas.

A SETI, Órgão da estrutura do Governo do Estado do Paraná é responsável pela gestão dos Sistemas Estaduais de Ensino Superior e de Ciência e Tecnologia e Inovação e por definir, implantar e implementar a política estadual de desenvolvimento científico e de ensino superior do Estado.

As unidades e entes vinculados e os principais clientes da Secretaria são instituições e pessoas responsáveis pela geração de informação e de conhecimento, cabendo ressaltar que as Universidades atendem ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

O principal produto da SETI é a informação e esta situação torna a equipe de colaboradores composta por dirigentes, cientistas, docentes, coordenadores e chefias em todos os níveis, técnicos, bolsistas, estagiários e parte do pessoal de apoio, verdadeiros operadores da informação.

A SETI, desde a sua criação, tem superado os processos de mudanças de atribuições, de responsabilidades e de atender aos compromissos governamentais, sempre que acionada, que aconteceram ao longo da sua estruturação e reestruturação.

Entre as atribuições e os serviços prestados pela Coordenadoria de Ensino Superior, unidade programática pesquisada, está o **fornecimento de informações** vinculadas à definição, coordenação e execução de políticas e diretrizes do Governo do Estado do Paraná e do Governo Federal nas áreas de ensino superior e também da pesquisa e da extensão universitária, considerando o contido na Lei de Diretrizes e Base da Educação (LDB).

A busca constante de modernização de seus serviços no sentido de atender a complexa demanda oriunda das entidades vinculadas e entes de cooperação obrigou o estabelecimento de uma política de informação da Secretaria. Esta política está equilibrada entre aspectos tácitos e explícitos, conforme constatado nos questionários aplicados e comprovada na prospecção e análise dos *sites* da Instituição e do Governo do Estado.

As mudanças de atribuições da Secretaria desde a sua criação, a estruturação e as reestruturações causaram sérias dificuldades para a implantação e consolidação de uma política de informação explícita. Isto porque a cada alteração ocorrida, a visão, a missão e os objetivos da Instituição, ainda que tácitos em algumas gestões, tenham sido modificados de forma brusca com realocação de parte da equipe.

Esta situação já foi observada por Jesus, Moreno e Cervantes (2010) quando da análise do sistema de gestão de documentos/arquivos da Secretaria,

considerando que nas épocas referenciadas os documentos eram totalmente analógicos (caixas de papéis/documentos) e foram desmembrados por assunto e divididos entre duas ou mais Secretarias.

Os trabalhos de cunho meramente burocrático e vinculados a levantamentos de controle e acompanhamento gerencial por meio analógicos (correspondências, projetos, relatórios técnicos e administrativos, tabelas digitadas) geradores de volumosos arquivos e informações não estruturadas, estão sendo gradativamente suprimidos. Tal fato demonstra compasso mais acelerado rumo à organização digital, quando comparado com as demais unidades da administração direta.

As informações e os documentos digitalizados ou recebidos na forma digital permanecem na rede de informática da SETI, no entanto, sua utilização entre e intergrupos de usuários depende da autorização de acesso pelo responsável da unidade/setor. Este fator exemplifica a necessidade de a organização da gestão da informação estar harmonizada com a gestão organizacional das instituições públicas tendo em vista a rapidez e volume constante do seu ciclo informacional e do elevado grau de hierarquia (cargo/função) regulamentada pelas grandes estruturas organizacionais (antigamente denominadas de repartições públicas).

A informatização da SETI, iniciada com a instalação das primeiras redes da intranet, hoje configurada na rede de informática em nível interorganizacional e compatível com a rede corporativa do Governo, tornou possível ampliar o nível de integração por meio de grupos de usuários (grupo funcional) com acesso *web* a velocidades compatíveis. Esta prática de uso da tecnologia resultou na melhoria de alguns fluxos de informações, porém observa-se uma urgente necessidade de promover a readequação dos processos institucionalizados com as novas demandas advindas dos sistemas estaduais de ensino superior e de ciência e tecnologia, bem como de sua conexão com os sistemas de outras esferas de governo. Estas demandas são decorrentes dos avanços tecnológicos, melhoria de infraestrutura, ampliação de sistemas, ampliação do número de alunos e a verticalização do sistema de ensino, com aumento do número de cursos de doutorado e mestrado nas instituições públicas.

Dos entrevistados, 100% utilizam o computador diariamente no desenvolvimento dos trabalhos, as atividades realizadas na Secretaria dependem integralmente da estabilidade e funcionamento de rede informatizada.

Esta situação não está refletida nos resultados da unidade pesquisada, uma vez que 75% dos pesquisados responderam que a rede de informática da Secretaria (considerando computador, impressora, sistemas corporativos) não está adequada quanto aos aspectos informacionais para atender as necessidades do desenvolvimento das suas atividades.

Os processos de fluxos informacionais da Coordenadoria de Ensino Superior mapeados tratam, respectivamente, do fornecimento de informações e da elaboração do relatório anual de ensino superior com as ações e atividades. Estes fluxos demonstram um bom grau de estabilidade de funcionamento dos fluxos formais de informação na Secretaria. No entanto, como esses processos foram estruturados em diversos momentos da formação da Organização, considerando os desgastes comuns aos sistemas e as tecnologias, eles necessitam de uma readequação com a política de informação.

As fontes/canais **formais** mais utilizados para o desenvolvimento das atividades informacionais da Coordenadoria de Ensino Superior referem-se à variável “Legislação”, seguida da “Base de Dados da SETI” e do “Relatório Técnico”. Quanto às fontes/canais **informais** o uso do “E-mail – correio eletrônico” e do “Telefone” foram os mais destacados, seguidos da utilização de “Contatos pessoais na instituição” e do uso da “Internet”.

A partir da análise das respostas do questionário e comparando com a prospecção do portal da SETI e do Governo do Estado é possível considerar que são grandes os avanços na utilização dos meios digitais para informação, comunicação e divulgação dos programas e realizações de governo. No entanto, alguns pontos merecem destaques:

- A variável “Legislação”, considerada como a fonte/canal mais utilizado, não consta de forma histórica e organizada no portal da Secretaria ou do *site* da CES;
- O acesso a informações do ensino superior não consta como área de consulta ao cidadão “Por assunto” no portal do Governo do Estado, como também não consta a visão dos sistemas estaduais

de ensino superior e ciência e tecnologia, ainda que as informações sobre o ensino superior permeiem todo o processo de informação dos portais mencionados;

- A chamada “Educação e ciência” trata somente do ensino fundamental e médio e educação fiscal. A chamada na área de busca como “Ensino superior” contem informações fragmentadas que não definem o contorno do “Sistema Estadual de Ensino Superior” e não vinculam com o “Sistema Estadual de Ciência e Tecnologia”;
- A unidade gestora do Fundo Paraná de Ciência e Tecnologia consta da chamada “Tecnologia da Informação e da Comunicação”.

A mudança de gestores que acontece quase regularmente a cada dois anos não deve ser um fator de desequilíbrio informacional para a administração pública, uma vez que é uma situação prevista e, portanto, passível de ser solucionada com planejamento e definição de uma política de informação adequada.

De modo geral estas situações de mudanças são inerentes à gestão gerencial e administrativa como troca de comandos/direção, saída da equipe técnica especializada e aumento expressivo de atividades em novas funções (sociais) nas áreas fins e prioritárias de Governo, aumentando a participação do Estado.

Nos levantamentos e diagnóstico realizados foi possível verificar que a Secretaria já desenvolveu, no passado recente, modelos adequados de gestão documental e tem plenas condições de modernizar-se com as novas tecnologias e de realizar grandes avanços na área da gestão da informação e do conhecimento.

Os sistemas corporativos do Governo, desenvolvidos e mantidos pela Companhia de Informática do Paraná (CELEPAR), passaram por diversos processos de modernização e atualmente muitos dos recursos são desenvolvidos em *software* livre, o que tem possibilitado o compartilhamento de informações essenciais para o funcionamento da administração direta, incluindo a SETI.

Aos níveis de gerência, da área técnica e da operacional os componentes da equipe de trabalho da Instituição têm compreensão da necessidade de melhorar o nível informacional e não há resistência por parte das equipes para a organização da informação. No entanto, o enlace destas necessidades com o

melhor uso da tecnologia da informação precisa ser revisto/ajustado para atender os serviços da Secretaria.

Para que a Gestão da Informação possa ser eficiente não basta a disponibilidade de bom sistema (*software*) ou equipamento (*hardware*), é preciso fazer uso corrente, contar com um número adequado de recursos humanos comprometidos, motivados e capacitados para o desempenho das tarefas programadas.

As organizações, para terem adequado nível de desenvolvimento e sucesso deverão ter a informação como fator principal e serem voltadas essencialmente para as pessoas.

No levantamento e diagnóstico da situação informacional da Secretaria, no contexto da política de informação, constata-se que as maiores dificuldades não estão relacionadas com a falta de recursos orçamentários ou financeiros, mas sim com a dificuldade de organizar, capacitar e manter uma equipe permanente para atender essas demandas em decorrência da necessidade premente de definir, organizar e executar ações prioritárias constantes dos planos de governo. Os recursos para gestão da área de ciência e tecnologia são disponibilizados pelo Fundo Paraná. No entanto, a contratação/nomeação de servidores/funcionários depende de análise das Secretarias de Administração/Planejamento e Finanças, disponibilização de recursos pela SETI e autorização Governamental. Esta situação tem obrigado a alocação da força de trabalho exclusivamente nos programas e projetos em execução, em detrimento do suprimento de pessoal para as áreas meio.

A dificuldade encontrada para manter os aspectos básicos (ciclo informacional) como coleta, armazenamento, divulgação e uso de um grande volume de informações inerentes aos Sistemas Estaduais de Ensino Superior e de Ciência e Tecnologia requerem uma medida consistente na área da gestão informacional de forma a permitir a administração de dados e informações relevantes produzidos dentro ou fora da Instituição, mantendo de forma estável e segura sua política informacional.

As contingências diárias de trabalho têm impedido a alocação de esforços, principalmente do pessoal técnico especializado, para atender a área da

gestão informacional, obrigando a utilização de informações coletadas em diversas fontes, sem agregar em bases de dados ou sistemas informacionais estruturados.

A política de informação deve apoiar as administrações, presente e futuras, na instalação de uma gestão de informação que possibilite rapidez e melhoria da qualidade das tomadas de decisões, haja vista a necessidade de obter melhores resultados com menos custos.

Muito mais que a utilização das tecnologias, é o uso efetivo da informação que tem o poder de mudar o destino das organizações. E a política de informação determina as opções de direção a seguir, bem como dos resultados alcançados nesses desígnios.

Em relação aos sistemas estruturantes que formam a base da estrutura administrativa atual do governo, em decorrência do tempo da sua instalação em 1974 e modificada em 1987, é compreensível que, por falta de atualização e modernização, estejam defasados em relação aos novos conceitos da gestão pública contemporânea, que funciona em redes.

A inclusão dos recursos disponibilizados pela Ciência da Informação na readequação e modernização desses sistemas, aliados às tecnologias, técnicas e instrumentos de gestão para resultados proporcionaria avanços significativos na gestão pública estadual.

Os órgãos públicos atuam como agentes do sistema de administração pública, com a missão básica de conceber e implantar programas e projetos que traduzam, de forma ordenada, as metas e objetivos emanados da Constituição e de leis específicas, em estreita articulação com os demais poderes e com os outros níveis de Governo, sendo responsáveis pela correta aplicação dos meios e recursos mobilizados em sua ação executiva.

As organizações públicas, com seus recursos disponíveis (sempre escassos) devem buscar o alinhamento das prioridades do plano de governo com as estruturas básicas (burocráticas), as pessoas e as tecnologias, direcionadas à gestão para resultados e a governança.

A redução de despesas operacionais e de toda forma de desperdícios (gasto exagerado, mau uso, gestão temerária) possibilita o redirecionamento dos recursos para as áreas prioritárias, seja nos atendimentos

típicos como saúde, educação, segurança, como nos aportes de investimentos em infraestrutura (manutenção e ampliação da estrutura física, ambiental e de equipamentos públicos).

Os investimentos públicos aplicados nos Sistemas de Ensino Superior e de Ciência e Tecnologia do Governo do Estado do Paraná estão na ordem de R\$ 1,5 bilhão por ano, com recursos do tesouro estadual destinados à sua manutenção, ampliação e modernização.

O gerenciamento de estrutura pública complexa que congrega dois grandes sistemas formados pela sede da Secretaria e por suas entidades e entes vinculados, requer o uso dos recursos da Ciência da Informação mediante a definição da sua política de informação e de maior atenção ao fortalecimento da gestão da informação e da Governança.

Neste sentido, espera-se que esta dissertação, tendo atendido aos objetivos propostos, possa contribuir para a melhoria da gestão da informação e do conhecimento na Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI), considerando o enlace dos Sistemas Estaduais de Ensino Superior e de Ciência, Tecnologia e Inovação.

Entre os resultados pretendidos está o de cooperar com o aprofundamento dos estudos e análise das organizações públicas brasileiras, viabilizando ações em prol da melhoria das estruturas organizacional e informacional e dos sistemas de gestão da informação, com a finalidade de alcançar maior nível de qualidade dos serviços públicos.

A partir dos resultados apresentados nesta pesquisa, outros estudos podem ser realizados, de maneira a aprofundar a compreensão do compartilhamento da informação e do conhecimento na SETI, considerando a importância da Instituição como geradora de informação e conhecimento.

O nível de inter-relacionamento entre os sistemas de ensino superior e de ciência e tecnologia e a estruturação da política informacional para os períodos de transição (nova direção) podem ser incluídos nos estudos de modelos de equilíbrio informacional para a administração pública.

O processo de informatização da SETI e as experiências obtidas com a implantação do sistema de garantia de qualidade ensejam um campo fértil de

pesquisas para os mestrados de gestão pública, tecnologia de informação, governança e outras áreas.

O Mestrado Profissional em Gestão da Informação da UEL em convênio com a Escola de Governo do Estado do Paraná possibilitou a participação de técnicos do quadro permanente do Governo e das próprias Universidades na realização de pesquisas que analisam as situações mais emergentes das Secretarias, Órgãos e Entidades originárias dos pesquisadores.

Estas situações emergentes, que se caracterizam em gargalos, ao serem analisadas sob múltiplos olhares da pesquisa acadêmica, com certeza podem colaborar com o aprimoramento da gestão pública, melhorando o processo decisório e ainda apresentar novas formas de gestão ao integrar muitas áreas do saber.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9002**: Certificado de registro de empresa nº 23.0023/98 em gestão e assessoramento em ciência, tecnologia e ensino superior, com validade de 05 de novembro de 1998 a 05 de novembro de 2001. Rio de Janeiro, 1998.

BALPARDA, Oswaldo Luis. **Identificação dos requisitos informacionais para o projeto de um sistema de apoio às decisões estratégicas**: o caso da Universidade de Santa Cruz do Sul-UNISC. 2001. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Porto Alegre, 2001. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/2157/000315220.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 20 set. 2011.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>>. Acesso em: 8 out. 2011.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo de conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, 1998.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Políticas nacionais de informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM INFORMAÇÃO (CINFORM), 2004, Salvador. **Anais...** Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/v_anais/frames.html>. Acesso em: 8 out. 2011.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 2, 1995. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000601/01/informa%C3%A7%C3%A3o_como_recurso.pdf>. Acesso em: 8 out. 2011.

BRAMAN, Sandra. The emergent global information policy regime. In: BRAMAN, Sandra (Ed.). **The emergent global information policy regime**. Houndsmills: Palgrave Macmillan, 2004. p. 12-37. Disponível em: <https://pantherfile.uwm.edu/braman/www/bramanpdfs/022_emergentregime.pdf>. Acesso em: 8 out. 2011.

BRASIL. Casa Civil. Subchefia para assuntos jurídicos. Lei complementar nº. 101, de 04 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 4 maio 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp101.htm>. Acesso em: 3 abr. 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 10 out. 2011.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. É o Estado capaz de se autoreformar? In.: SEMINÁRIO FORMAÇÃO DE GOVERNOS DE ESQUERDA, SOCIEDADE CIVIL, E RECRUTAMENTO DE DIRIGENTES PÚBLICOS, 7 abr. 2011, Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/papers/2011/11.36.Estado-auto-reforma-Puc-Celina.pdf>>. Acesso em: 29 out. 2011.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Gestão do setor público: estratégia e estrutura para um novo estado. In: BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos; SPINK, Peter (Orgs.) **Reforma do estado e administração pública gerencial**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1998. p. 21-38. Disponível em: <<http://eduardodiniz.pro.br/documentos/bresser-0290968.pdf>>. Acesso em: 16 out. 2011.

CARVALHO, Adriane Maria Arantes de; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Regime de informação em arranjos produtivos locais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: [s.n], 2008.

CARVALHO, Adriane Maria Arantes de; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Regime de informação em arranjos produtivos locais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: [s.n], 2010.

CARVALHO, Rodrigo Baroni de; FERREIRA, Marta Araújo Tavares Ferreira. Using information technology to support knowledge conversion processes: Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais (BDMG). **Information Research**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, out. 2001.

CASTELLS, Manuel. A era da informação: economia, sociedade e cultura. In: _____. **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2000. v. 1.

CELEPAR. Companhia de Informática do Paraná. Site. 2010. Disponível em: <<http://www.celepar.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1>>. Acesso em: 3 abr. 2011.

CIANCONI, Regina de Barros. **Gestão do conhecimento**: visão de indivíduos e organizações no Brasil. 2003. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro/ECO, Rio de Janeiro, 2003.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1988.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 41-53, maio/ago. 2008.

EMMERICK, Alfredo; PEREIRA, Heitor José. Gestão empreendedora e aprendizagem organizacional: o caso de uma organização hospitalar dedicada à saúde mental. In: ANGELONI, Maria Terezinha (Org.). **Gestão do conhecimento no Brasil: casos, experiências e práticas de empresas privadas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010. p. 85-94.

FLORIANI, Vivian Mengarda. **Análise do fluxo informacional como subsídio ao processo de tomada de decisões em um órgão municipal de turismo**. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/Floriani,%20Vivian.pdf>>. Acesso em: 22 mar. 2011.

FROHMANN, Bernd. Taking information policy beyond information science: applying the actor network theory. In: ANNUAL CONFERENCE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 23., 1995. **Proceedings...** Disponível em: <http://www.cais-acsi.ca/proceedings/1995/frohmann_1995.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2011.

GATES, Bill. **A empresa na velocidade do pensamento: com um sistema nervoso digital**. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GONDIM, Sônia Maria Guedes. Grupos focais como técnica de investigação qualitativa: desafios metodológicos. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 12, n. 24, p. 149-61, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/paideia/v12n24/04.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2011.

GONZALÉZ DE GÓMEZ, Maria Nélide de. Da política de informação ao papel da informação na política contemporânea. **Revista Internacional de Estudos Políticos**, Rio de Janeiro, a. 1, n. 1, p. 67-93, abr. 1999.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Política de informação em saúde: possibilidades e limites. In: SEMINÁRIO INFORMAÇÕES EM SAÚDE NO NORDESTE, 1998, Recife. **Anais...** Recife: [s.n.], 1998.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; CHICANEL, Marize. A mudança de regimes de informação e as variações tecnológicas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: [s.n.], 2008.

JESUS, José Antonio Guazelli de; MORENO, Nádina Aparecida; CERVANTES, Brígida Maria Nogueira. Gestão documental: a situação dos arquivos da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. In TOMAÉL, Maria Inês; JESUS, José Antonio Guazelli de (Orgs.). **Informação em múltiplas abordagens: acesso, compartilhamento e gestão**. Londrina: UEL/SETI, 2010.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de et al. Regime de informação e esfera pública em arranjos produtivos locais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 10., 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2009. Disponível em: <<http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/451/1/GT%205%20Txt%2018-%20LIMA%2c%20Cl%2c%20b3vis%20R.%20M.%20et%20al.%20Regime%20de%20In%20forma%20a7%20a3o...pdf>>. Acesso em: 15 out. 2011.

MARINI, Caio. Gestão de pessoas e a abordagem do governo matricial: o papel das escolas de governo no alinhamento estratégico da arquitetura governamental. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 9., Madrid, nov. 2004. Disponível em: <<http://institutopublix.com.br/docs/clad-madrid.pdf>>. Acesso em: 29 out.2011.

MARTINS, Humberto Falcão; MARINI, Caio. **Um guia de governança para resultados na administração pública**. Brasília: Publix, 2010. 262 p. Disponível em: <http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_governanca_resultados_administracao_publica.pdf>. Acesso em: 29 out.2011.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e a governança no Brasil. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 56, n. 4, 2005. Disponível em: <http://www.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=2027>. Acesso em: 16 out. 2011.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 17 ed. São Paulo: Malheiros, 1992.

MENNA BARRETO, Claudio Gomes. **Gestão para resultado da Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais**, Paraná. Documento de apresentação não publicado. 2011.

MIRANDA, Antonio. Sociedade da informação: globalização, identidade cultural e conteúdos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 78-88, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a10v29n2.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2011.

MOREIRA, Marco Antonio. Mapas conceituais e aprendizagem significativa. Porto Alegre: UFRGS, 1997. Disponível em: <<http://www.if.ufrgs.br/~moreira/mapasport.pdf>>. Acesso em: 21 dez. 2012.

MORENO, Nádina Aparecida. Gestão documental ou gestão de documentos: trajetória histórica. In: BARTALO, Linete; MORENO, Nádina Aparecida (Orgs.) **Gestão em arquivologia**: abordagens múltiplas. Londrina: EDUEL, 2008.

OLIVEIRA, Marlene de et al. **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2008.

PARANÁ. Decreto estadual nº 4.766, de 01 de setembro de 1998. Regulamenta a estrutura organizacional da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior - SETI. **Diário Oficial do Estado**, Curitiba, n. 5327, 02 set. 1998.

Disponível em:

<<http://celepar7cta.pr.gov.br/SEEG/sumulas.nsf/2b08298abff0cc7c83257501006766d4/cfac85ec45cd356303256e990064cd08?OpenDocument>>. Acesso em: 3 abr. 2011.

PARANÁ. Decreto estadual nº 635, de 05 de junho de 1987. Regulamenta a Secretaria Especial de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. **Diário Oficial do Estado**, Curitiba, 5 jun. 1987a.

PARANÁ. Decreto estadual nº. 180, de 25 de março de 1987. Atribui funções ao Secretário de Estado Especial de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. **Diário Oficial do Estado**, Curitiba, 25 mar. 1987b.

PARANÁ. Decreto estadual nº. 95, de 20 de março de 1991. Define atribuições ao secretário de estado da indústria e do comércio, para assessoramento ao governador do estado na coordenação da ação dos órgãos e entidades do poder executivo estadual. **Diário Oficial do Estado**, Curitiba, 1991. Disponível em: <<http://celepar7cta.pr.gov.br/SEEG/sumulas.nsf/2b08298abff0cc7c83257501006766d4/4d184150d51bb752832570d8006b22f7?OpenDocument>>. Acesso em: 3 abr. 2011.

PARANÁ. Governo do Estado do Paraná. 2011a. Disponível em: <www.pr.gov.br>. Acesso em: 2 set. 2011.

PARANÁ. Lei estadual nº. 11.066, de 01 de fevereiro de 1995. Cria e extingue Secretarias de Estado. **Diário Oficial do Estado**, Curitiba, 1995. Disponível em: <<http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=iniciarProcesso&tipoAto=1&retiraLista=true&site=1>>. Acesso em: 3 abr. 2011.

PARANÁ. Lei estadual nº. 8.485, de 03 de junho de 1987. Dispõe sobre a reorganização da estrutura básica do Poder Executivo no Sistema de Administração Pública do Estado do Paraná. **Diário Oficial do Estado**, Curitiba, 1987c. Disponível em:

<<http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=exibir&codAto=8360&indice=5&anoSpan=1991&anoSelecionado=1987&isPaginado=true>>. Acesso em: 3 abr. 2011.

PARANÁ. Lei estadual nº. 9.896, de 08 de janeiro 1992. Transforma a Secretaria de Estado da Indústria e do Comércio, em Secretaria de Estado da Indústria e do Comércio, Ensino Superior, Ciência e Tecnologia - SETI. **Diário Oficial do Estado**, Curitiba, 1992. Disponível em:

<<http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=exibir&codAto=7282&indice=7&anoSpan=2001&anoSelecionado=1992&isPaginado=true>>. Acesso em: 3 abr. 2011.

PARANÁ. **Secretaria da Administração e Previdência**: Escola de Governo: Mestrado Profissional em Gestão da Informação. Curitiba, 2009. Disponível em: <<http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=414>>. Acesso em: 10 out. 2011.

PARANÁ. Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. **Plano Setorial de Informática**. Elaboração conjunta SETI/Companhia de Informática do Paraná - CELEPAR, Curitiba, junho 1995. Documento não publicado. 1995a.

PARANÁ. Secretaria de estado da ciência, tecnologia e ensino superior (SETI). 2011b. Disponível em: <<http://www.seti.pr.gov.br/>>. Acesso em: 2 set. 2011.

PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Políticas de informação e estado informacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 10., 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2009. Disponível em: <<http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/439/1/GT%205%20Txt%206-%20PINHEIRO%2c%20Marta%20M.%20K.%20Pol%c3%adticas%20Informa%c3%a7%c3%a3o%2c%20Estado...pdf>>. Acesso em: 28 set. 2011.

PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Processo de transformação das políticas de informação no estado informacional. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 113-126, 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/index.php?dd60=1&dd61=Tradução%20do%20documento&acao=busca>>. Acesso em: 3 abr. 2011.

PINTO, Cláudia Maria Borges Costa. O crescimento e a redução do Estado brasileiro: a permanência da crise fiscal. **Jus Navigandi**, Teresina, a. 13, n. 2026, 17 jan. 2009. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=12226>>. Acesso em: 4 mar. 2011.

PUBLIX Instituto. **Metodologia**: gestão matricial para resultados. Disponível em: <<http://institutopublic.com.br/novo-site-din/publix/metodologia.php>>. Acesso em: 29 out. 2011.

RUA, Maria das Graças. Desafios da administração pública brasileira: governança, autonomia, neutralidade. **Revista do Serviço Público**, Brasília, a. 48, n. 3, set./dez. 1997.

SALEM, Luciano Rossignolli; SALEM, Diná Aparecida Rossignolli. **Cálculos trabalhistas**: doutrina, legislação, jurisprudência e prática. Campinas: Agá Júris, 1999.

SCHONS, Cláudio Henrique; COSTA, Marília Damiani. Portais corporativos no apoio à criação de conhecimento organizacional: uma abordagem teórica. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, jun. 2008. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun08/Art_02.htm#R1>. Acesso em: 21 dez. 2011.

SILVA, Rubens. Acervos fotográficos públicos: uma introdução sobre digitalização no contexto político da disseminação de conteúdos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, 2006. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652006000300018&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 12 out. 2011.

SILVA, Terezinha Elisabeth. Política de informação na pós-modernidade: reflexões sobre o caso do Brasil. **Informação e Sociedade: Estudos**, v. 1, n. 1, p. 1-8, 1991. Disponível em:

<http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/243/1/v1n11991_1.pdf>. Acesso em: 8 out. 2011.

SILVA, Terezinha Elisabeth; TOMAÉL, Maria Inês. Política de informação: tendências internacionais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., João Pessoa, 2009. **Anais...** Disponível em:

<http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/436/1/GT%205%20Ttxt%203-%20TOMA%C3%89L%20M.%20I..doc_%20SILVA,%20T.%20E.%20da.%20Pol%C3%ADtica%20de%20Informa%C3%A7%C3%A3o...pdf>. Acesso em: 8 out. 2011.

TROPE, Alberto. **Organização virtual**: impactos de teletrabalho nas organizações. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

UEL inicia processo para ofertar Mestrado Profissional. **Bonde**: Bondenews, Londrina, 7 maio 2007. Disponível em:

<http://www.bonde.com.br/bonde.php?id_bonde=1-3--145-20070507>. Acesso em: 3 abr. 2011.

UNGER, Roberto J. G.; FREIRE, Isa Maria. Regimes de informação na sociedade da informação: uma contribuição para a gestão da informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 2, p. 87-114, jan./jun. 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Direito Administrativo**: introdução à administração pública. Curso de gestão pública na administração municipal da Escola Técnica da UFPR, Curitiba, 2009, p. 137/187.

VELLOSO, João Paulo dos Reis (Coord.). O Brasil e a economia do conhecimento: os pontos básicos do XIV Fórum Nacional. In: FÓRUM NACIONAL INSTITUTO NACIONAL DE ALTOS ESTUDOS (INAE), 14., 2002, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: José Olympio, 2002. Disponível em: <<http://www.forumnacional.org.br/sec.php?s=940&i=pt>>. Acesso em: 25 set. 2011.

VIEIRA, Rejane Esther. **Gestão da informação e sistemas de informação na administração pública**: uma proposta de Planejamento de Sistemas de Informação (PSI) para o Centro de Apoio Criminal (CCR) do Ministério Público do Estado de Santa Catarina. Florianópolis: Universidade do Estado de Santa Catarina, 2009. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/producao-academica/gestao-da-informacao-e-sistemas-de-informacao-na-administracao-publica-uma-proposta-de-planejamento-de-sistemas-de-informacao-psi-para-o-centro-de-apoio-criminal-ccr-do-ministerio-publico-de-sc/1773/>>. Acesso em: 30 set. 2011.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/254/222>>. Acesso em: 3 abr. 2011.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO

PESQUISA: LEVANTAMENTO DA POLÍTICA DE INFORMAÇÃO

Instituição: **Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior – SETI**

Unidade Programática: **Coordenadoria de Ensino Superior CES**

Data: / / 2011

Módulo 1 - Perfil do Respondente:

1.1 - Grau de Instrução

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental | <input type="checkbox"/> Especialização |
| <input type="checkbox"/> Ensino Médio | <input type="checkbox"/> Mestrado |
| <input type="checkbox"/> Ensino Superior incompleto | <input type="checkbox"/> Doutorado |
| <input type="checkbox"/> Ensino Superior completo | |

1.2 – Curso superior completo

Módulo 2 – Coleta/uso de informações: Fonte e Canal informacional

2.1 – Marque por ordem de importância, as cinco **FONTES/CANAIS** mais utilizadas na busca de informação para o desenvolvimento de suas atividades no trabalho? – **(1 mais importante / 5 menos importante)**

FORMAL

- Ofício/carta/memorando/pedidos
- Relatórios técnicos
- Normas técnicas
- Reuniões de trabalho
- Legislação
- Revistas Especializadas
- Jornais Especializados
- Teses/Dissertações
- Livros
- Base de dados da SETI
- Outros (quais) _____

INFORMAL

- E-mail – correio eletrônico
- Telefone
- Contatos pessoais na Instituição
- Contatos pessoais fora da instituição
- Especialista da área
- Eventos/palestras
- Internet (rede *web* - *sites*, sistemas)
- Intranet (rede SETI - *sites*, sistemas)
- Outros (quais) _____

2.2 – Quais as fontes/canais de informação relacionados no item 2.1 você considera mais importante para o desenvolvimento de suas atividades?

- Fontes/Canais **Formais** Fontes/canais **Informais** Igualmente as duas Fontes/canais

2.3 - No seu entendimento o nível de Acesso às informações no âmbito da CES pode ser considerado?

- Muito bom Bom Regular Ruim Muito ruim

2.4 - Com que frequência você utiliza as FONTES/CANAIS de informação abaixo para o desenvolvimento/realização das suas atividades no trabalho?					
Fonte/Canal FORMAL	Sempre	Muitas Vezes	Quando Solicitado	Nunca Consulta	Não Disponível
Ofício/carta/memorando/pedidos					
Relatórios técnicos					
Normas técnicas					
Reuniões de trabalho					
Legislação					
Revistas Especializadas					
Jornais Especializados					
Teses/Dissertações					
Livros					
Consulta a base de dados					
Outros (quais)					
Fonte/Canal INFORMAL	Sempre	Muitas Vezes	Quando Solicitado	Nunca Consulta	Não Disponível
E-mail – correio eletrônico					
Telefone					
Contatos pessoais na Instituição					
Contatos pessoais fora da instituição					
Eventos/palestras					
Internet (rede <i>web</i> - <i>sites</i> , sistemas)					
Intranet (rede SETI - <i>sites</i> , sistemas)					
Outros (quais)					

2.5 - Você <u>necessita de informações</u> de outras instituições, esferas ou níveis de Governo?			
() sim (.....) não			
Se resposta afirmativa:			
	Frequentement e	Raramente	Não Consulta
Governo Federal	()	()	()
Governo Estadual	()	()	()
Instituições Ensino	()	()	()
Instituições Pesquisa	()	()	()
Outros_____	()	()	()

2.6 – Você tem conhecimento de algum canal/fonte informacional não disponível na CES e que considere importante?

() Não () Sim. Quais:

2.7 – Indique em que nível as Fontes de Informação abaixo atendem suas necessidades?

Variáveis	Atende Totalmente	Atende Parcialmente	Não Atende	Não Sabe Informar
Base de dados SETI	()	()	()	()
Bases dados externas (Ex: IBGE, IPARDES, IPEA, MEC)	()	()	()	()
Periódicos eletrônicos	()	()	()	()
Bibliotecas virtuais	()	()	()	()
Sites de busca	()	()	()	()
Portais corporativos	()	()	()	()
Boletins informativos	()	()	()	()
Sites de outras instituições da área	()	()	()	()
Outros. Quais? _____	()	()	()	()

Módulo 3 – Política de Informação

3.1 - No seu entendimento a política de informação praticada na CES:

() É explícita () É tácita () Não existe () Não sabe

3.2 – A política de informação da CES é a mesma praticada no âmbito da Secretaria?

() Sim () Não () Não sabe

3.3 – Que importância você atribui à política de informação no âmbito da CES?

() Muito importante () Importante () Pouco importante () Não importante

3.4 – Que importância você atribui ao compartilhamento de informação no âmbito da CES?

() Muito importante () Importante () Pouco importante () Não importante

3.5 - No seu entendimento como o fluxo de informações da CES nos ambientes interno e externo (outras unidades, instituições vinculadas, fornecedores, clientes) pode ser enquadrado:

a) Interno () Muito bom () Bom () Regular () Ruim () Muito ruim

b) Externo () Muito bom () Bom () Regular () Ruim () Muito ruim

3.6 – O nível de compartilhamento da informação na CES pode ser considerado:

() Muito bom () Bom () Regular () Ruim () Muito ruim

3.7 – Quando você precisa utilizar algum tipo de recurso compartilhado (textos, estudos em desenvolvimento, trabalhos técnicos, relatórios e outros documentos), eles se encontram facilmente disponíveis para seu uso imediato?

() Sim () Não () Às vezes depende de autorização

3.8 – Assinale o nível de compartilhamento informacional entre a CES e as áreas relacionadas, considerando as atribuições da SETI quanto ao desenvolvimento e manutenção dos sistemas estaduais de ensino superior e ciência e tecnologia:

Áreas	Muito boa	Boa	Regular	Ruim	Não sabe Informar
Ensino Superior					
Ciência e Tecnologia					
Gestão de Programa/projeto					
Orçamento/Finança pública					
Recursos Humanos/capacitação					
Serviços administrativos (apoio)					
Serviços operacionais (apoio)					
Outros _____					

3.9 – Considerando o contexto organizacional da Secretaria, pondere as variáveis informacionais que constam abaixo e marque com um X, segundo a escala de valor apresentada:

Variáveis	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não sabe informar
A quantidade de documentos tramitando é:						
O nível de informatização da Instituição está:						
A troca de informação entre os servidores é:						
A troca de informação entre chefias e servidores é:						
O nível de confiabilidade no uso de informações é:						
O tempo de acesso às informações é considerado:						

Módulo 4 – Fluxo informacional

4.1 – No desenvolvimento de suas atividades, quais dificuldades são detectadas com maior incidência?

- | | |
|---|---|
| () muitas informações incompletas | () falta regra definida para acesso |
| () trâmite de informações muito moroso | () utilização base dados CES |
| () base de dados inconsistentes | () Outra – especificar _____ |
| () necessidade de melhorar comunicação | () Não ocorre nenhuma destas variáveis |

4.2 – Em relação ao fluxo de informação, existe dificuldade para:			
	Frequentemente	Raramente	Não utiliza
Obtenção da informação	()	()	()
Tratamento informação	()	()	()
Armazenamento informação	()	()	()
Distribuição da informação	()	()	()
Disseminação informação	()	()	()
Uso da informação	()	()	()

Módulo 5 – Organização, suporte e tratamento da informação

5.1 – A forma de Organização da Informação em meios físicos no âmbito da CES pode ser considerada:	
() Muito Bom	() Bom
() Regular	() Ruim
() Não sabe informar	

5.2 – A forma de Organização da Informação em meios digitais no âmbito da CES pode ser considerada:	
() Muito Bom	() Bom
() Regular	() Ruim
() Não sabe informar	

5.3 – A Organização da Informação considerando o ciclo informacional pode ser considerada:					
	Muito	Bom	Regular	Ruim	Não sabe informar
Obtenção da informação	()	()	()	()	()
Tratamento informação	()	()	()	()	()
Armazenamento informação	()	()	()	()	()
Distribuição da informação	()	()	()	()	()
Disseminação informação	()	()	()	()	()
Uso da informação	()	()	()	()	()

5.4 – Onde você armazena seus documentos digitais como textos, planilhas imagens e outros arquivos que cria ou precisa para executar suas atividades?	
() Localmente, no meu computador da Secretaria	
() Na rede da Secretaria, através dos compartilhamentos existentes para meu usuário	
() Meios de armazenamento externo 1 (pen drive, cd, dvd, hd externo)	
() Meios de armazenamento externo 2 (hospedagem em sites, email's e outros meios digitais)	
() Não armazeno arquivos	

5.5 – A utilização do computador no desenvolvimento do seu trabalho?	
() Diariamente	() 1 vez por mês
() 2 ou 3 vezes por semana	() Nunca usa computador
() 4 vezes por semana	() Outro – especificar _____

5.6 – A rede de informática da CES/Secretaria (computador, impressora, sistemas corporativos, etc.), está adequada e compatível com o desenvolvimento das suas atividades?

() Sim

() Não

Módulo 6 – Disseminação, produtos e serviços informacionais

6.1 – Indique a freqüência de disponibilização dos recursos informacionais produzidos pela CES:

Variáveis	Sempre	Muitas vezes	Às vezes	Quando solicitado	Nunca	Não sabe informar
Disponibilizado na rede interna/Intranet						
Envio por e-mail - correio eletrônico						
Acesso para consulta no portal						
Divulgação em jornais, revistas etc.						
Circula no Jornal da Secretaria						
Incluir em bancos de dados						
Apresenta em reuniões de trabalho						
Divulga a quem solicitar						
Outros. Citar _____						

6.2 – No seu entendimento o nível de divulgação das informações desenvolvidas pela CES pode ser considerado?

() Muito bom

() Bom

() Regular

() Ruim

() Muito ruim

Observações/Anotações

Pesquisador: José A. Guazelli de Jesus – Mestrando

Validação dos Dados:

Data da Validação:

Anotação/ Visto:

APÊNDICE B - Carta**PESQUISA: LEVANTAMENTO DA POLÍTICA DE INFORMAÇÃO**

Instituição: Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior – SETI

Unidade: Coordenadoria de Ensino Superior CES/SETI

Prezado Senhor (a)

Agradecemos pela sua participação nesta pesquisa acadêmica, para dissertação de Mestrado Profissional, do Programa de Pós-Graduação de Gestão da Informação do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL) em convênio com a Escola de Governo do Estado Paraná.

A pesquisa tem por escopo maior a investigação da política de informação no âmbito da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI) para servir como parâmetro de análise das organizações públicas brasileiras.

Entre os resultados pretendidos está o de servir como referencial no aprofundamento dos estudos e possibilitar que sejam adotadas ações de melhorias da estrutura da organização, informacional e de sistema de gestão da informação.

A melhoria do nível de qualidade dos serviços públicos prestados pela administração pública estadual é o fator principal pretendido, considerando o uso dos conhecimentos e avanços do campo da Ciência da Informação.

Esta pesquisa não tem nenhum interesse em quaisquer outras áreas, setores ou práticas ou conhecimento da Secretaria, sendo que as informações coletadas serão mantidas para utilização exclusivamente nos objetivos da pesquisa, mantendo a sua confidencialidade. Para os propósitos da pesquisa já solicitamos a prévia anuência do Titular da Pasta

Atenciosamente,

José Antonio Guazelli de Jesus
Profissional de Nível Superior do
Governo do Estado do Paraná
Mestrando Gestão da Informação
Email: guazelli@sedu.pr.gov.br

Profa. Dra. Terezinha Elisabeth da Silva
Pós-Doutora em Ciência da Informação
Professora da Universidade Estadual de Londrina
Orientadora da Pesquisa
E-mail: terezinha.elisabeth.silva@gmail.com