

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BACHAREL EM BIBLIOTECONOMIA

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS SECRETARIAS DE EDUCAÇÃO E CULTURA
DOS MUNICÍPIOS DE CAMPO BOM (RS) E RIO GRANDE (RS) EM 2012: UMA
VISÃO A PARTIR DOS COORDENADORES**

Camila Botelho Schuck

Rio Grande

2013

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS SECRETARIAS DE EDUCAÇÃO E CULTURA
DOS MUNICÍPIOS DE CAMPO BOM (RS) E RIO GRANDE (RS) EM 2012: UMA
VISÃO A PARTIR DOS COORDENADORES**

por

Camila Botelho Schuck

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharel em
Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande, como requisito parcial para
a obtenção do grau de

Bacharel em Biblioteconomia

Orientador: Rodrigo Aquino de Carvalho

Rio Grande

2013

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Acadêmica: Camila Botelho Schuck

Código: 45131

Curso: Biblioteconomia

Semestre: 8/2013

Tema: Gestão da informação nas Secretarias de Educação e Cultura dos municípios de Rio Grande e Campo, do Rio Grande do Sul.

Objetivo: Analisar o processo de gestão da informação (se existente) nas secretarias citadas, a partir da visão dos coordenadores da área.

____/____/____

Professor orientador

____/____/____

Acadêmica

____/____/____

Coordenadora do Curso

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO – FURG

Título do trabalho: Gestão da informação nas Secretarias de Educação e Cultura dos municípios de Campo Bom (RS) e Rio Grande (RS) em 2012: Uma visão a partir dos coordenadores.

Data de apresentação: ____/____/____

Horário: _____

Local: _____

Comissão julgadora:

1) Professor orientador: _____

2) Professor da área: _____

3) Professor convidado: _____

Dedico a minha avó Glasi Schuck por ter sido a primeira pessoa a me indicar este caminho, uma mulher com amor incondicional.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador Prof. Rodrigo Aquino de Carvalho por todo o conhecimento compartilhado, paciência e dedicação para a conclusão deste trabalho. Sem dúvida sem sua indicação para minha atuação na SMEC Rio Grande, este trabalho não existiria.

A pró-reitora Angélica Conceição Dias Miranda pelo acompanhamento e incentivo a carreira acadêmica, seus conselhos, apoio e fé.

Aos professores representantes da banca, pela disposição e boa vontade para darem sua contribuição a este trabalho.

Aos profissionais da SMEC de Rio Grande e Campo bom, sem os quais a análise e apresentação de suas atuações na área, seriam inviáveis.

Aos meus pais Fernando e Neusa Schuck, meu irmão Nikolas por todo o apoio nesta jornada acadêmica, pelas discussões sobre assuntos da área e por toda a base que me deram.

Não poderia esquecer os meus amigos e companheiros nessa jornada, Bia, Matheus, Monique, Mauren, Fabiane, Francine entre outros tão especiais.

“Só se pode alcançar um grande êxito quando nos mantemos fiéis a nós mesmos.”

Friedrich Nietzsche

SCHUCK, Camila B. **Gestão da informação nas Secretarias de Educação e Cultura nos municípios de Campo Bom (RS) e Rio Grande (RS) em 2012: Uma visão a partir dos coordenadores.** Monografia (Graduação em Biblioteconomia). Universidade Federal do Rio Grande. 2013.

Resumo: A gestão da informação pode ser observada em qualquer ambiente organizacional, em seus diversos aspectos. O trabalho desenvolvido tem por objetivo mostrar a gestão da informação dentro das organizações públicas, sendo estas as Secretarias de Educação de municípios do Estado do Rio Grande do Sul, especificamente Rio Grande e Campo Bom. O enfoque é dado à observação dos tipos de informação, ao perfil dos funcionários, o fluxo de informação, a segurança, o uso de tecnologias e por fim comparar sistematicamente as duas Secretarias de Educação. A coleta das informações para a comparação entre as duas secretarias foi realizada através de uma entrevista semi estruturada, onde as informações obtidas foram analisadas através da análise de conteúdo. Em conclusão pôde ser observado as divergências entre os aspectos de cada SMEC, mesmo tendo os mesmos princípios básicos de uma organização pública.

Palavras-chave: Gestão da informação. Secretaria de Educação. Rio Grande. Campo Bom. Organização pública.

Schuck, Camila B. **Information management in the Departments of Education and Culture in the municipalities of Campo Bom (RS) and Rio Grande (RS) in 2012: A view from the coordinators.** Monograph (Undergraduate Library). Universidade Federal do Rio Grande. 2013.

Abstract: Information management can be observed in any organizational environment in its various aspects. The work aims to show the information management in public organizations, which are the Departments of Education of municipalities in the state of Rio Grande do Sul, Rio Grande and specifically Campo Bom. The focus is given to the observation of the types of information profile of employees, information flow, security, use of technologies and finally systematically compare the two Departments of Education. Data collection for the comparison between the two departments was conducted through a semi-structured interview, where the collected data were analyzed using content analysis. In conclusion the differences could be observed between the aspects of each SMEC, even having the same basic principles of a public organization.

Keywords: Information management. Department of Education. Rio Grande. Campo Bom. Organization public.

LISTA DE ABREVIATURAS

AC	Análise de Conteúdo
CB	Campo Bom
CISMED	Controle Interno da Secretaria Municipal de Educação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDEB	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
PIB	Produto Interno Bruto
RG	Rio Grande
SI	Sistemas de Informação
SIGMA	Sistema de Gerenciamento de Matrícula
SMEC	Secretaria Municipal de Educação e Cultura
TI	Tecnologias de informação

LISTA DE QUADROS

Quadro 1.	Evolução das organizações.....	22
Quadro 2.	Organização da análise.....	41
Quadro 3.	Formulação das hipóteses e objetivos.....	42
Quadro 4.	Indicadores de relevância.....	42
Quadro 5.	Etapas da análise de conteúdo aplicadas ao trabalho...	43
Quadro 6.	Relação do recorte linguístico com os indicadores de relevância CB.....	47
Quadro 7.	Relação do recorte linguístico com os indicadores de relevância RG.....	52

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	Relação entre gestão, gestão documental e gestão da informação.....	21
Figura 2.	Especificidades da qualidade da informação.....	24
Figura 3.	Componentes da administração.....	27
Figura 4.	Características da metodologia.....	35
Figura 5.	Relação dos níveis organizacionais conforme cargos.....	36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Tipos de informação formais.....	29
Tabela 2. Tipos de informação informais.....	30
Tabela 3. Número de funcionários de Campo Bom.....	38
Tabela 4. Número de alunos, funcionários e escolas atendidas.....	39
Tabela 5. Recorte linguístico do documento CB.....	46
Tabela 6. Recorte semântico do documento CB.....	47
Tabela 7. Recorte linguístico do documento RG.....	51
Tabela 8. Recorte semântico do documento RG.....	52

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	16
1.1 Objetivos.....	17
1.1.1 Objetivo geral.....	17
1.1.2 Objetivos específicos.....	17
1.2 Justificativas.....	18
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	19
2. Gestão.....	20
2.1 Gestão documental.....	21
2.3 Gestão da informação.....	23
2.4 Dado, informação e conhecimento.....	26
2.5 Tipos de informação.....	29
2.6 Mediação e uso da informação.....	31
2.7 Habilidades e competência.....	32
2.8 Segurança da informação.....	33
2.9 Papel do bibliotecário na gestão da informação.....	34
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	35
3.1 Critérios para seleção do grupo composto pelos gestores.....	36
3.1.1 Campo Bom: Cidade e secretaria.....	37
3.1.2 Rio Grande: Cidade e secretaria.....	38
3.2 Enfoque descritivo e exploratório.....	39

3.3 A entrevista como instrumento da coleta de dados.....	40
3.4 Estruturação dos dados através da análise de conteúdo.....	40
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	45
4.1 Análise do documento.....	45
4.1.1 Documento CB.....	45
4.1.2 Documento RG.....	50
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
REFERÊNCIAS.....	60
APÊNDICE A- Roteiro de entrevista.....	64
APÊNDICE A – Transcrição da entrevista – Campo Bom.....	65
APÊNDICE C – Transcrição da entrevista – Rio Grande.....	69

1 INTRODUÇÃO

Uma Secretaria Municipal de Educação, assim como qualquer unidade que possua um intenso fluxo de informação necessita de uma organização para que nenhum dado se perca de modo que cada informação deva chegar a tempo aos receptores corretos. Balbe (2010, p.189) justifica as atuais exigências: “O mundo contemporâneo exige bem mais dos governos; a cobrança por maior eficiência dos processos, aumento da transparência e maior efetividade das políticas públicas tem sido intensa”.

Apesar da dificuldade que sem tem de controlar os dados e organizá-los devido ao seu crescimento, esta era informacional trouxe alguns benefícios que auxiliaram na tomada de decisões. Com isto, foram sendo criados diversos modelos de organização voltados para áreas como a das instituições públicas. Uma instituição deve sempre levar em conta a importância das informações em seu ambiente de trabalho, Lousada e Valentim (2008, p. 252) ressaltam: “Quanto mais a organização se conscientizar da importância da informação para seu bom desempenho, e quanto mais rápido for o acesso a ela, mais fácil será atingir os objetivos e metas definidas”.

O planejamento da gestão da informação de um órgão público não é algo relativamente simples, pois para este é preciso levar em conta que tipo de informação será trabalhada e o impacto no conhecimento que estas irão gerar. Neste ponto é importante diferenciar a gestão da informação, da gestão documental e conseqüentemente da gestão do conhecimento. Segundo Valentim (2004): “A gestão da informação é um conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização”, ou seja, averiguar todo o processo desde a coleta até a sua armazenagem e disseminação. A gestão documental, ou gestão de documentos, como o próprio nome já diz, engloba todos os procedimentos desde a produção até o arquivamento ou eliminação. Já a gestão do conhecimento é um processo mais amplo, onde se escolhe a melhor estratégia para a aquisição da informação atrelada a melhor forma de disseminar e compartilhar este conhecimento. O que pode ser discordado de Valentim (2004) é da influência que as duas (gestão da informação e

gestão do conhecimento) possuem na tomada de decisões, tendo em vista que apesar da influência de ambas em qualquer deliberação, apenas a gestão do conhecimento é que predominará em uma determinação do ambiente.

1.1 Objetivos

Os objetivos são de suma importância para a delimitação de qualquer pesquisa, através destes é que se pode averiguar o enfoque, a problematização e confirmar se todo o trabalho gira em torno dos objetivos gerais e específicos.

1.1.1 Objetivos gerais

O objetivo geral desta pesquisa foi analisar a gestão da informação nas Secretarias Municipais de Educação e Cultura dos municípios de Rio Grande e Campo Bom, ambos localizados no estado do Rio Grande do Sul no ano de 2012. Para tal análise, foi observada a gestão da informação a partir da visão dos coordenadores.

1.1.2 Objetivos específicos

O processo de gestão da informação envolve diversos aspectos, que se não estabelecidos e analisados, podem ser cometidos erros, e até mesmo diminuir sua eficiência posteriormente. Para analisar o processo de gestão das duas secretarias foram seguidos os tópicos:

1. Analisar os tipos de informações que circulam entre os servidores (usuários em potencial).
2. Identificar o perfil desses funcionários (segundo os coordenadores), quantas sua formação e suas habilidades.
3. Verificar o fluxo de informação, por quais meios estes costumam chegar e a intensidade do mesmo.
4. Reconhecer a ausência ou presença da segurança empregada quanto ao manejo das informações.

5. Identificar o uso de processos tecnológicos no tratamento da coleta, armazenamento ou disseminação.
6. Comparar a gestão da informação entre as duas secretarias.

1.2 Justificativas

Desde o ano de 2010 a 2012, em estágio não obrigatório a aluna do 4º ano do curso de Biblioteconomia da FURG percebeu o alto investimento e a preocupação da SMEC RG quanto à gestão da informação na unidade. Dentre estes investimentos, foi observado de forma abrangente a preocupação correlacionada à gestão da informação em diversos aspectos, como quais tecnologias que poderiam ser adquiridas para melhoria das aulas nas escolas do município, quais softwares de gestão poderiam ser aplicados na Unidade Administrativa Escola (UAE), entre outro. Já a escolha da Secretaria de Campo Bom é notória quando analisado os últimos dados informados pelo IDEB (IBGE, 2010), nesta avaliação a cidade superou a média do Rio Grande do Sul e até mesmo a do Brasil. Segundo o próprio site do município, a educação teve aumento de 7%, alcançando uma nota de 34%. Além da SMEC de Campo Bom ter bom índices que superam a média estadual, foram contatadas para este trabalho outras secretarias que possuíam um bom desempenho, porém por melhor facilidade em contatar e entrevistar, a aluna escolheu somente a Secretaria Municipal de Educação e Cultura da cidade de Campo Bom.

Outro fator que motivou o presente trabalho foi a inexistência de um projeto ou uma metodologia associada à gestão da secretaria, apesar de notoriamente ser observado os aspectos da gestão da informação e a preocupação com o progresso da mesma.

Desta forma criou-se a expectativa de analisar se as duas secretarias têm as mesmas preocupações quanto à gestão da informação em seu ambiente.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A gestão da informação no ambiente do serviço público requer diversas análises e a compreensão de determinados passos que somam todo este processo. Primeiramente, é preciso distinguir a gestão da informação da gestão documental, afinal esta pesquisa busca compreender por quais meios e métodos são organizados as informações. É necessário também, acima de tudo, compreender um pouco da definição e da importância da gestão, como um todo.

Independente da gestão, o núcleo de seus esforços é composto por uma matéria, que apesar de sua composição a mesma certamente envolve dados, informações e conhecimento para seu gerenciamento. Os dados podem ser definidos como qualquer registro distinto com ou sem classificação não podendo ser considerado uma informação. Uma informação pode ser considerada um agrupamento de dados que são discutidos entre os servidores (que acaba gerando uma informação) e assuntos que circulam entre estes. O conhecimento neste caso se enquadraria nas estratégias que gestores e coordenadores elaborariam baseando-se em dados, informações e experiências anteriores acerca de acontecimentos.

Sobretudo é necessário para o embasamento do trabalho a identificação dos tipos de informação que circulam dentro do ambiente organizacional e a normalização que é atribuída a estas. Com a identificação do tipo, pode ser compreendida a importância de outras aplicações entorno desta, como a segurança aplicada ou a necessidade de tecnologias. Neste ponto é importante salientar que o tipo de informação será considerado juntamente com o seu suporte.

No que diz respeito às habilidades e competências requeridas de qualquer profissional em sua área de atuação, é imprescindível a interdisciplinaridade profissional, principalmente em organizações públicas como uma secretaria de educação, onde nem sempre os servidores que são formados em uma área do conhecimento, atuarão na mesma.

Por fim pode ser destacado nesta revisão a importância e papel do bibliotecário na gestão da informação, sendo este profissional competente na

observação dos processos gerenciais que envolvem informações independentes do suporte.

2.1 Gestão

A gestão pode ser considerada um quesito de competitividade nas unidades, principalmente nas que estão sempre voltadas para a melhoria através de estratégias. A evolução de uma unidade organizacional e a permanência da mesma pode ser comparada com a Teoria de Evolução das Espécies de Charles Robert Darwin explicada segundo Curty (2006, p. 93): "... o ambiente trata de selecionar os que possuem características que lhes auferam condições de sobrevivência, em uma perspectiva biológico-administrativa, a competição age como mecanismo de seleção natural...".

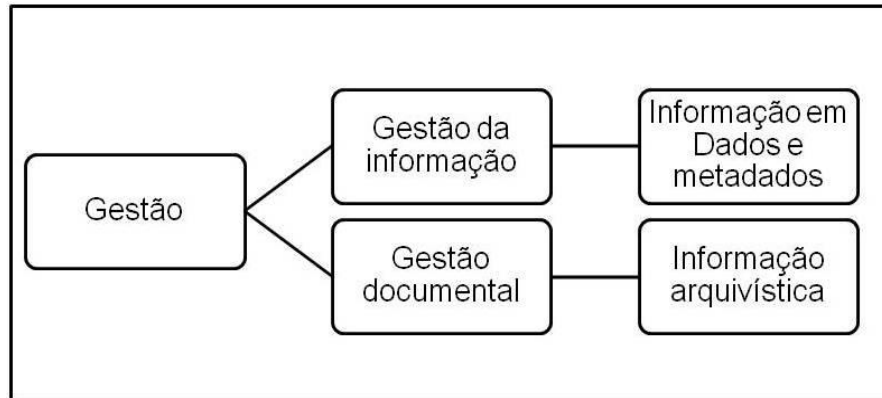
Para que as organizações possuam um processo no qual cada ação seja avaliada em sua eficiência, é necessária a aplicação da gestão, termo técnico que basicamente significa gerenciar, como forma de exemplificar PONJUAN DANTE (1999, apud Bartalo e Moreno, 2008, p.73) abordam as principais finalidades da gestão: "A gestão desenvolve-se com a finalidade de estabelecer uma ordem, uma metodologia de trabalho regida por uma lógica. Por meio da gestão procura-se obter os máximos resultados".

O gerenciamento de uma unidade pode depender da cognição humana quanto ao planejamento bem como de meios que auxiliam a gestão, como a TI e os SI's. Essas variantes vão depender da prática organizacional e qual o foco operacional que a unidade possui para qualificar seu processo administrativo.

Com tamanhas diferenças entre organizações, seu focos, missões e objetivos, existem vários tipos de gestões que se aplicam conforme a melhor adequação. Neste trabalho será dado enfoque a gestão da informação, tendo em vista que esta é aplicada nas SMEC's, porém a gestão nestes setores vai além da gestão dos documentos (ou gestão documental). Todavia julga-se importante distinguir uma da outra e percebendo suas semelhanças e o enfoque de cada. A

Figura 1 abaixo ilustra a ligação da gestão e sua divisão entre gestões, além de seus componentes.

Figura 1. Relação entre gestão, gestão documental e gestão da informação.



Fonte: Elaborado pela autora.

2.2 Gestão documental

O processo de gerenciar documentos possui um papel fundamental em organizações que possuem um acúmulo de arquivos que aumenta consideravelmente. Para a aplicação das melhores estratégias deve sempre ser levada em conta a eficiência no retorno destes (quando procurados), a conservação adequada e facilidade na busca. Obviamente o gerenciamento vai depender do foco e da evolução da organização, CURY (2000, p.157 apud Souza, 2008, p. 19) apresenta um gráfico que relaciona os indicadores, os tipos de organizações e suas características.

Quadro 1. Evolução das organizações.

Indicadores	Organizações		
	Tradicional	Moderna	Contemporânea
Enfoque básico	Análise das atividades da empresa	Comportamento humano	Clientes e não clientes
Ambiência da empresa	Autoritária	Consultiva	Participativa
Essência da administração	Princípios da administração	Conceito de cultura	Gerência participativa; processos
Visão do mundo	Sistema fechado	Sistema aberto	Holística
Estrutura organizacional	Linear, funcional, colegiada, staff-and-line	Função, divisional	Projeto, matricial, collateral, equipes, processos
Tomada de decisão	Individual e centralizada	Processo decisório	Processo decisório com informação e negociação

Fonte: CURY, Antonio. Organização e métodos. Uma visão holística. São Paulo: Atlas, 2000. p. 157

Não se pode afirmar que a gestão documental não tem influência ou semelhanças com a gestão da informação, tendo em vista que o conceito de uma engloba o conceito de outra. Bartalo e Moreno (2008, p. 73) afirmam que: “Um dos componentes da gestão da informação é a gestão documental, que amplia a capacidade da gestão administrativa. A gestão documental... surge como ferramenta indispensável à otimização do uso das informações”...

O ato de gerenciar documentos principalmente com o fluxo destes, que cada vez aumenta mais dentro das organizações, requer aprimoramento do trabalho e da organização como Souza (2008, p. 13) vem a corroborar: “Lidar com massas tão grandes de documentos acumulados diariamente pelas instituições exige maior sofisticação dos esquemas de classificação”.

A gestão de documentos antigamente possuía a imagem de um processo que gerenciava apenas materiais históricos para nível de pesquisas, porém atualmente

ela vem ganhando uma visão que engloba as organizações de empresas. Moreno (2008, p. 85) mostra a importância de técnicas administrativas no processo de gestão documental:

Modifica-se a tradição dos arquivos voltados exclusivamente para servir à pesquisa histórica, iniciando-se o processo de aproximação com a administração, na medida em que a gestão estabelece medidas e rotinas, visando a racionalização e à eficiência na criação, manutenção, uso e avaliação de documentos”...

A gestão documental é um processo importante, regulamentado pela Lei nº 8.159, a qual caracteriza a gestão de documentos com responsabilidade do poder público, protegendo documentos e arquivos, levando em conta suas especificidades e até mesmo as possíveis necessidades de descarte. O Capítulo I, Artigos 1, 2 e 3 expõem claramente estas especificações:

Art. 1º - É dever do Poder Público, a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.

Art. 2º - Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

Art. 3º - Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

2.3 Gestão da informação

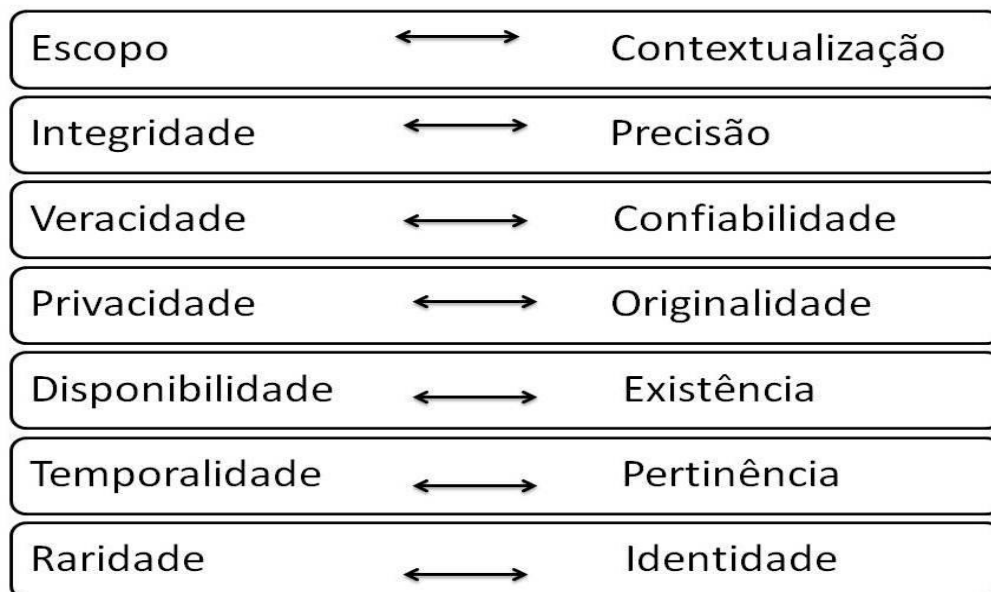
A variabilidade dos dados e informações que circulam em um ambiente de trabalho, a diferenciação entre o que chega a um servidor e o que deveria ser repassado, e por qual via estas circulam são fatores que qualificam o trabalho dentro de qualquer organização. Lousada e Valentim (2008, p.252) argumentam de forma exata esta questão: “Dispor de informações fidedignas, com qualidade, consistentes,

no formato adequado e no momento certo, auxiliará a organização a obter vantagem competitiva frente aos concorrentes”.

Independente dos tipos de informação que serão analisados, todo o processo pode ser alterado de servidor para servidor, ou seja, o receptor e sua estrutura podem alterar a compreensão da mesma, fato que Oliveira (2005, p. 04) expõe: “O suporte físico, com seu código, pode desencadear algo no receptor, mas não pode determinar o seu efeito, porque este efeito dependerá da estrutura do receptor”.

Para a gestão da informação é importante observar a qualidade das informações, para tal análise existem inúmeras especificidades, que podem variar desde o escopo da informação até mesmo a identidade da informação. A Figura 2 exibe as variações relevantes que auxiliam a melhoria do gerenciamento.

Figura 2. Especificidades da qualidade da informação.



Fonte: Elaborado pela autora.

Escopo: O escopo pode ser compreendido como coesão da informação, o mesmo deve conter os dados necessários para que a informação esteja completa, que não seja necessário buscar por informações complementares, neste deve conter basicamente o raciocínio de forma completa e não parcial.

Integridade: O conceito integridade pode variar conforme concepções, de forma abrangente, uma informação íntegra pode ser considerada aquela que não possui erros, que está de forma exata, confiável.

Veracidade: A veracidade se enquadra no quesito de uma informação com fatos reais, analisados e constatados. Pode ocorrer dentro de instituições a distribuição de uma informação faltando veracidade, de forma intencional, essa é uma das estratégias de competição para obter um foco maior na organização.

Privacidade: O quesito privacidade está diretamente ligado ao quesito confiança, numa organização a privacidade da informação se encaixaria na relação de informações sigilosas da empresa, dos funcionários entre outras especificações.

Disponibilidade: A disponibilidade da informação deve assegurar que usuários autorizados tenha acesso àquela informação, de forma que a segurança e o quesito confidencialidade não prejudiquem o acesso.

Temporalidade: Com o intenso fluxo e atualização das informações, algumas tendem a ficarem obsoletas com o decorrer do tempo. A temporalidade positiva caracteriza uma informação atualizada.

Raridade: A raridade de uma informação pode ser caracterizada quando a mesma ainda não foi divulgada ou abranger até mesmo a inexistência, caracterizando o ineditismo da mesma.

Contextualização: A especificidade contextualização aborda o idioma da informação, os aspectos sociais, possíveis receptores, entre outros componentes de uma informação. O contexto é importante pra definir para qual grupo uma informação se tornará interessante.

Precisão: A precisão caracteriza a profundidade de uma informação, o detalhamento da mesma com a finalidade de espelhar sua delimitação. Quando a precisão é de caráter quantitativo (expressa em números, porcentagens) é mais fácil de analisar, porém a mesma pode ser de caráter qualitativo.

Confiabilidade: A especificidade da informação não possui relação com a veracidade, pode ocorrer de uma informação ser confiável, mas não ser verdadeira. A confiabilidade está relacionada à credibilidade do informante.

Originalidade: A originalidade pode ser interpretada em seu sentido literal, ou seja, uma informação original, a fonte que originou a informação. Um problema com relação à originalidade é que dependendo de alguns fatores, como a internet, por exemplo, existe a dificuldade de localizar a fonte original de uma informação.

Existência: O quesito existência regulamenta uma informação tácita, uma informação única. A existência de uma informação única esbarra na fronteira do intenso fluxo de informação que acaba por criar diversas duplicatas em fontes distintas.

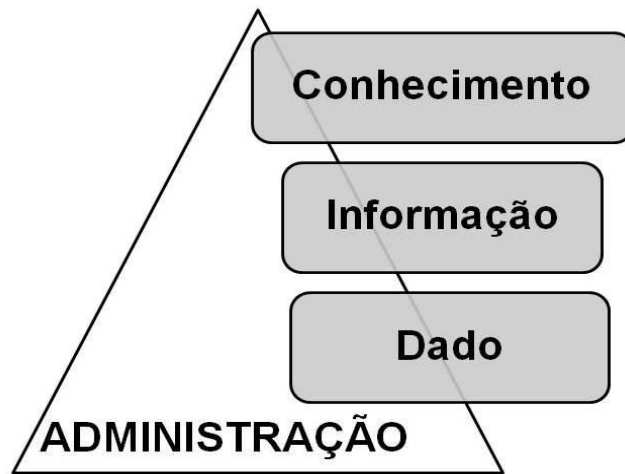
Pertinência: A pertinência se aplica aos benefícios que uma informação pode gerar a um público em questão, a importância e qualidade da mesma na tomada de decisões de uma unidade.

Identidade: A identidade informacional é uma especificação importante dentro de qualquer gerenciamento de informações, o nome de uma informação é a forma como essa vai ser buscada, fazendo relação com sua imagem.

2.4 Dado, informação e conhecimento

O triângulo formado pelos três componentes (dado, informação e conhecimento) pode ser considerado em algumas organizações a base de todos os seus serviços, principalmente se for considerada a importância e os estudos realizados em torno desses componentes. Estratégias são elaboradas através de dados, informações geram conhecimentos para novas pesquisas, o conhecimento é reavaliado e reestudado inúmeras vezes para a observação de problemas já ocorridos, logo fica inviável imaginar a administração de uma organização sem dados, informação e conhecimento. A Figura 3 demonstra a pirâmide e os componentes da administração.

Figura 3. Componentes da administração.



Fonte: Elaborado pela autora.

Apesar de cada componente estar inserido na mesma pirâmide, é necessário distinguir um do outro. Quanto ao dado, podemos levantar diversas definições para o termo, Sordi (2008, p. 07) apresenta uma definição que abrange a maioria dessas definições do termo: “Dados são a coleção de evidências relevantes sobre um fato observado”.

Dados agrupados não tem a capacidade de formar uma informação quando não é especificada a pertinência, público-alvo, contexto, entre outras determinações, o mesmo só tem o valor de uma informação se forem pertinentes a um receptor. Ainda neste ponto, os dados podem ser divididos em qualitativos ou quantitativos. Os dados qualitativos podem ser caracterizados, por exemplo, em uma pesquisa em que o ponto principal será a qualificação de uma ação entre “bom” ou “ruim”. Já em uma pesquisa quantitativa essa qualificação se daria através da porcentagem de pessoas que qualificaram determinada ação.

Quanto à informação, podemos considerá-la atualmente como um recurso que define organizações, estabelece competições e faz vencedoras aquelas que sabem aproveitar todos os recursos que esta pode ceder. O recurso informação pode ser definido como a compreensão de um grupamento de dados conforme um receptor e as necessidades que o mesmo tem acerca de algo. Sordi (2008, p.10) estabelece a informação como: “É a interpretação de um conjunto de dados segundo

um propósito relevante e de consenso para o público-alvo (leitor)”. Para a definição de uma informação é necessário requisitos listados abaixo:

Estruturação: Se referencia a composição da informação, de que forma esta é apresentada, seu modelo.

Natureza: A origem, caracterização do surgimento da informação.

Captura e transferência: A captura define a forma como a informação pode ser encontrada, a transferência como esta pode ser compartilhada.

Foco: O objetivo principal da informação, sua delimitação.

Abordagem: O recurso administrativo que promove a informação.

Tecnologias: Sistema com finalidade de compartilhar a informação.

Para a cognição, ou seja, a obtenção de conhecimento é necessária a compreensão das definições de dado e informação, explicitadas acima, tendo em vista que estas é que vão construir de certa forma a definição do conhecimento. A diferença das definições de dados e informação, para a definição de conhecimento, é que esta não tem como característica elementar a veracidade da mesma, fato que Sordi (2008, p. 13) vem a corroborar: “... a veracidade do conhecimento não pode ser assegurada, por depender da qualidade ou veracidade do modelo mental empregado”.

Para a geração do conhecimento é necessário reflexões das informações, este podendo ser definido e caracterizado conforme as percepções e aprendizagens de cada indivíduo. Sordi (2008, p. 12) define o processo do conhecimento da seguinte forma:

Quando o indivíduo tem ciência de fatos, de verdades e informações, que, agregados às suas experiências anteriores (aprendizados), são trabalhados (processados) segundo sua capacidade de raciocínio e introspecção.

Podem ser observados diversos exemplos de gerenciamento que tem como base o conhecimento como fonte principal, entre eles: a percepção do cliente acerca de um produto, tipos de projetos, casos de problemas com um produto, entre outros.

2.5 Tipos de informação

Cada organização possui determinados tipos de informação que vão depender do ambiente e da necessidade formal e informal do mesmo. Em ambientes informais é provável que as informações circulem por e-mails, telefone, contato de usuário com usuário com ou sem tecnologia interceptando. Porém numa secretaria há os dois tipos de informações, onde sua formalização vai depender do receptor. A Tabela 1 explicita os tipos de informações em seu suporte que circulam comumente nos ambientes organizacionais, sendo consideradas formais e sua usabilidade:

Tabela 1. Tipos de informação formais.

Tipos de informação formais	
Tipo	Usabilidade
Agenda	Agenda do secretário e as atividades da secretaria.
Alvará	Autorização para uso dos espaços particulares.
Contrato	Contratos de serviços, como para uniformes, convites e outros.
Convênio	Convênios com creches para envio de servidores vinculados.
Convocação	Convocação de servidores que já atuam no município.
Crachá	Identificação de servidores em eventos.
Atestado	Atestados de históricos em andamentos; atestados médicos.
Autorização	Autorização cedida para funcionários se deslocarem a eventos e afins.
Banco de dados	Armazenar dados de funcionários e alunos (matrículas).
Boletim	Boletins (ou histórico) de alunos de escolas municipais.
Cadastro	Cadastro de todos os servidores.
Calendário	Organização de data de atividades e feriados do município.
Catálogo	Catálogo de servidores que já atuaram na SMEC.
Circular	Documentos com determinações de um departamento para outro.
Comunicado	Avisos internos para informações em curto prazo.
Currículo	Documentos com informações sobre a formação de cada professor.

Declaração	Aviso de servidores quanto e entregas e recebimentos de matérias.
Decreto	Leis que abrangem o trabalho dos servidores público.
Edital	Informações pertinentes a um concurso.
Escala	Escala de funcionários para plantão em dias de matrícula.
Extrato	Extrato de serviços feitos por empresas externas.
Ficha	Ficha de inscrição de professores interessados em novas vagas.
Gráfico	Gráficos da qualidade da educação do município.
Histórico	Histórico dos alunos que estudaram nas escolas do município
Inventário	Inventário de móveis e máquinas seguido de número do patrimônio.
Listagem	Lista de aprovados em concursos.
Ofício	Notícias e recados oficiais de circulação interna e/ou externa.
Orçamento	Orçamento de uniformes, de novas máquinas, de eventos.
Processo	Processos internos feitos online.
Planilha	Planilha de cada escola, contendo dados de todas as escolas.
Procuração	Documento cedendo autorização a um servidor na ausência de outro.
Projeto	Projeto de novas práticas dentro das escolas.

A Tabela 2 apresenta os tipos de informação informais em seus suportes.

Tabela 2. Tipos de informação informais.

Tipos de informação	
Tipo	Usabilidade
Cronograma	Cronograma de atividades dentro da unidade.
Anúncio	Anúncio de eventos, de procedimentos ou inscrições.
Aviso	Aviso de datas e prazos.
Bilhete	Bilhetes com informação que circulam entre setores.
Carta	Carta de convocação, de remanejamento ou chamamento de concurso.
Cartaz	Cartaz de eventos.

Depoimento	Depoimentos de servidores em suas atividades.
Despacho	Envio e recebimentos de documentos através do protocolo.
Diário	Anotações de atividades.
Folder	Cartaz de eventos e apresentações no espaço da unidade.
Levantamento	Levantamento de matérias em falta.
Livro	Livro de registro de documentações.
Panfleto	Panfletos elaborados na ocorrência de divulgação de eventos.
Proposta	Proposta de sediar eventos municipais.
Quadro	Quadro de vagas e de servidores.
Rascunho	Rascunhos de cálculo de remanejamentos e convocações.
Tabela	Lista de informações das escolas.

2.6 Mediação e uso da informação

Quanto ao uso de informação, um requisito fundamental é o processo de mediação, ou seja, o mediador entre a informação e o usuário, que em algumas vezes pode ser um profissional como o bibliotecário ou qualquer outro profissional, de forma que este ainda que seja um receptor e um receptor, necessitará de um profissional que auxilie a minerar as informações.

Atualmente, na área da Ciência da Informação existe certa dificuldade em estabelecer um conceito exato sobre mediação da informação, embasando-se os profissionais em explicações simplistas de um processo um tanto complexo, mas de extrema importância para análise da gestão da informação. Valentim (2010, p. 17) em sua pesquisa juntamente com o grupo de trabalho que visa analisar questões sobre informação e conhecimento, estabeleceu um conceito a respeito da mediação:

Toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Quanto ao uso da informação, este passo é parcialmente dependente do receptor, pois este repassará a informação não como ele a concebeu, mas sim,

como ele a compreendeu, o que pode interferir na confiabilidade da mesma. Ainda assim, seu papel na cadeia da mediação da informação é importante. Oliveira (2005, p. 5) exemplifica esta importância quando afirma:

O papel do receptor é fundamental quando se fala em informação... Só poderíamos dizer que um livro pode desencadear informação em alguém que tem a estrutura mental, social e cultural adequadas para lhe dar sentido.

Desta forma, fica claro que a mediação e o uso da informação dependem de um profissional mediador, e que este seja não somente competente em sua área, mas acima de tudo possua habilidade. Logo, acaba-se por entrar em outra questão quanto às diferenças entre competência informacional e habilidade.

2.7 Habilidades e competência

É notório que para o desempenho de um profissional (independente de sua área) é necessário certos requisitos, os quais alguns destes serão adquiridos através de sua formação acadêmica, e que atualmente um dos maiores requisitos é compreender como se dá a gestão da informação no seu ambiente de trabalho e como esta pode ser melhorada. É fundamental também não só a modernização bem como analisar se os servidores possuem competência e habilidade informacional, visto que são qualidades distintas (ainda que se complementem), pois nem sempre um profissional que possui uma determinada competência seja hábil na mesma. É um caso que ocorre em diversos setores, em determinadas situações existe um profissional formado em Matemática (competência), mas que possui extrema facilidade em trabalhar com busca de informações em base ou banco de dados e se adapta totalmente às tecnologias (habilidade). Borges (2004, p. 64) articula sobre essa diferença de formação: “A preparação e a participação de profissionais com perfis diferenciados são exigidas... Há um leque de profissões convergentes nessa área e uma associação entre elas seria vantajosa para toda a sociedade”.

2.8 Segurança da informação

Atualmente, a questão da segurança da informação tem ganhado novos debates no que diz respeito ao acesso, mais especificamente ao sigilo de informações nos setores públicos do Brasil. No ano de 2011, a presidenta Dilma Rousseff através da Lei nº 12.527/2011 estabeleceu que qualquer informação produzida pelo setor público e que não sejam sigilosas, podem ser acessadas por todos os cidadãos brasileiros.

Apesar dessa liberação, que de certa forma vem a beneficiar o acesso de informação pertinentes aos cidadãos, essa autorização remete a alguns critérios os quais são especificados no Capítulo II, Artigo 9 (Brasil, Lei nº12.527/11, de 18 de novembro de 2011) :

Art. 9º. O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

Os setores públicos podem se guiar também pelas normas para a regulamentação da proteção dos dados e informações contidas nos documentos ou sistemas, estes são elaborados através do Sistema de Gestão de Segurança da Informação, como é exposto a seguir: “O SGSI é projetado para assegurar a seleção de controles de segurança adequados e proporcionados para proteger os ativos de informação e propiciar confiança às partes interessadas”. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT), 2006, p. 09).

Sendo assim, a norma explicita uma série de requisitos que sendo aplicados de forma correta, garantem à qualidade, a idoneidade e a segurança a informação dentro de sua gestão.

Nos últimos cinco anos, vem se expandido para todas as áreas, deixando de ser apenas uma linha da tecnologia da informação. Fato que Oliveira (2009, p. 17) aborda:

A segurança da informação, até poucos anos atrás, era tradicionalmente conhecida como um problema que só dizia respeito ao pessoal da Tecnologia da informação (TI), sendo que muitas vezes tudo se aplicava somente no âmbito tecnológico. A segurança da informação é um problema sistêmico que necessita de uma solução sistêmica, precisando ser ampla e multidisciplinar com envolvimento de várias áreas da organização.

Desta maneira, é claramente afirmado que o papel com relação à segurança da informação é de todos que atuam na gestão da informação, independente do papel que cada pessoa ocupe neste processo.

2.9 Papel do bibliotecário na gestão da informação

Deixou de ser um assunto inédito a questão da interdisciplinaridade do bibliotecário nos dias atuais, ainda que haja alguns que desconheçam a importância da Biblioteconomia, ou sua função, o bibliotecário cada vez mais tem se mostrado pró-ativo dedicado a manter seu espaço de trabalho no mercado, como qualquer outro profissional, eximindo o estereótipo do profissional deslocado. Pizarro (2008, p. 38) argumenta: “O bibliotecário, como profissional da informação, tende a aprimorar o seu perfil profissional, de forma a atender as necessidades de organização de todo o tipo que tem e necessitam de informação como insumo para seus processos”.

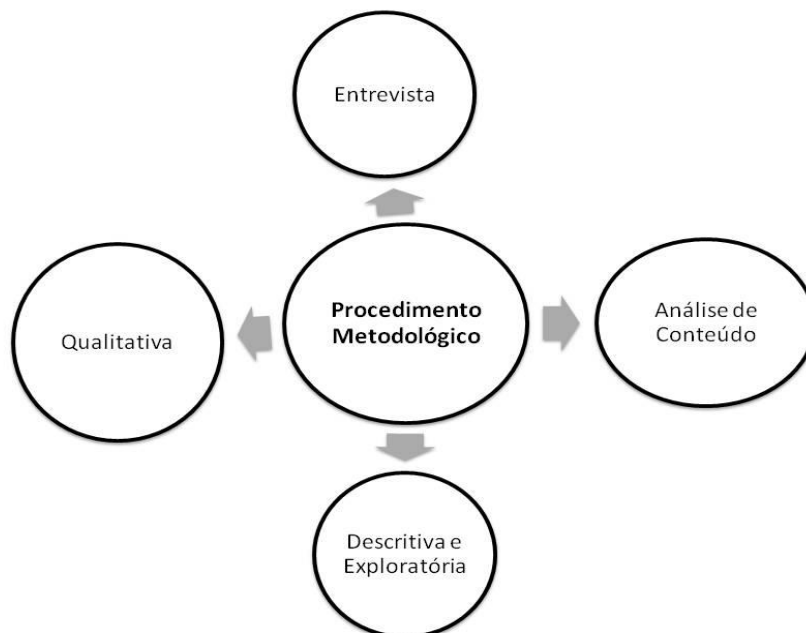
Obviamente que com as novas tendências e os novos mercados em expansão influenciaram a carreira do bibliotecário, bem como o aumento de pesquisas na área de ciência e tecnologia. Com isto, acaba-se por se criar certas expectativas com relação as novas exigências na formação do profissional, até mesmo uma reformulação dos currículos dentro das universidades.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é de caráter qualitativo exploratório e descritivo, caracterizando-se pela análise do estudo de caso da SMEC – Rio Grande em contrapartida com a SMEC – Campo Bom, julgando a mesma sob os mesmos requisitos (relacionados à informação). Apesar das distinções, para avaliar como se dá a gestão destas duas secretarias, o instrumento de coleta utilizado foi uma entrevista, informal, semi-estruturada, visando qualificar o servidor, sua percepção e o processo quanto a gestão informacional. O tempo previsto para a aplicação da entrevista girou em torno de 30 minutos, sendo esta gravada e transcrita posteriormente.

Para análise das informações obtidas através do instrumento de coleta, optou-se pela lógica indutiva e análise de conteúdo, sendo este julgado como o mais apropriado para dados não quantitativos. A Figura 4 expõe as características da metodologia utilizada e as características do trabalho.

Figura 4. Características da metodologia.



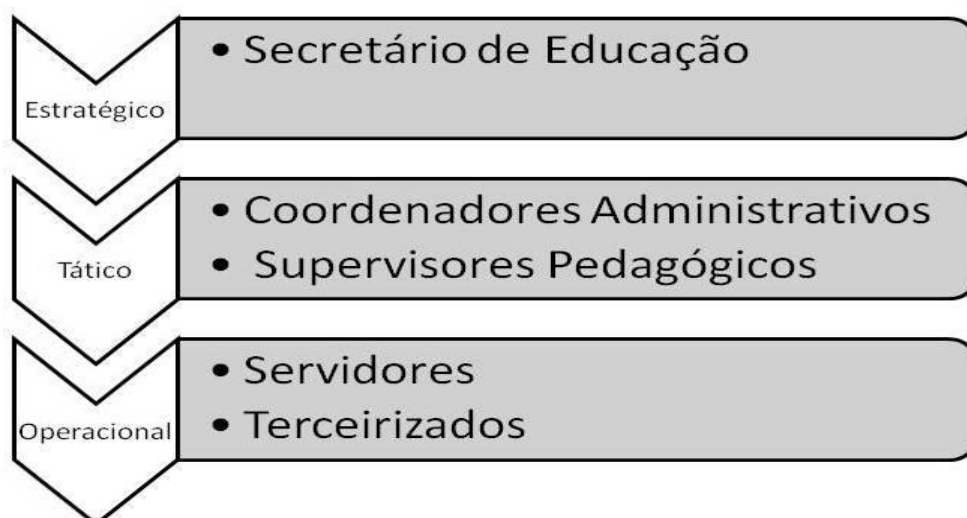
Fonte: Elaborado pela autora.

3.1 Critérios para seleção do grupo composto pelos coordenadores

Numa organização é importante que cada servidor cumpra suas metas e seu papel para que a organização administrativa possua qualidade e eficiência. Nenhum cargo dentro da unidade é considerado menos importante, cada um possui um papel importante, que ao não cumprimento de suas funções, pode sobrecarregar e congestionar alguns serviços.

Dentro de uma organização é importante analisar os processos grupais, observando lideranças e quais tipos de liderança surtem melhor efeito entre os servidores. As lideranças variam conforme o nível estratégico, tático e operacional. Podemos considerar que a liderança de um secretário de educação é forte, representativa, através da autoridade que o mesmo impõe. Classificando em níveis, esta poderia pertencer ao nível estratégico da organização, ou seja, contempla a missão, visão e valores da instituição. Já os coordenadores ou supervisores podem ser encaixados no nível tático, já que estes cargos exercem o desdobramento das funções que os secretários possuem, usando de estratégias para atingir metas e objetivos da organização. Os servidores se encaixariam no nível operacional, sendo estes os responsáveis por todo o trabalho frente a frente com os professores e alunos. A Figura 5 relaciona os níveis organizacionais conforme os cargos da Secretaria de Educação.

Figura 5. Relação dos níveis organizacionais conforme cargos.



Fonte: Elaborada pela autora.

Em uma perspectiva de análise da gestão da informação, buscar informações através dos cargos do nível estratégico, poderia não render grandes informações acerca dos servidores e assuntos do plano tático da organização, tendo em vista que os representantes do nível tático é que possuem maior envolvimento com esta parte. Não obstante tal fato, os cargos de Secretário da Educação, são cargos políticos, que podem trocar conforme um mandato e outro, não garantindo que o mesmo já possua total domínio de suas funções e visão do desempenho da organização.

3.1.1 Campo Bom: Cidade e Secretaria

A cidade de Campo Bom, localizada na região do Vale dos Sinos, possui 60.074 habitantes segundo dados do IBGE (2010), a mesma tem como característica de economia a exportação de calçados. Sob os mesmos dados do IBGE (2010) a cidade teve a colocação 3º município com índice de desenvolvimento social no Estado.

A Secretaria Municipal de Educação e cultura trabalha com as questões de educação da Administração Municipal, sendo assim a mesma estabelece por missão:

Missão: A missão da Secretaria de Educação e Cultura é a de assegurar uma educação que garanta o acesso e a permanência com sucesso de alunos e dos educandos na sala de aula. Todo o trabalho dos profissionais que gerenciam a educação deve estar voltado para essa meta: não só de garantir o acesso de crianças e jovens em idade escolar e de jovens e adultos, como também propiciar condições para o seu desenvolvimento integral.

Para o bom desempenho das atividades da unidade, a rede conta com um número considerável de funcionários atuando não só na secretaria como nas escolas também. A Tabela 3 exibe o número exato de funcionários seguido de seus cargos.

Tabela 3. Número de funcionários de Campo Bom

Ensino Fundamental	Educação Infantil	Cargo	Número
	X	Professores de Educação Infantil	138
	X	Auxiliares de Ensino	53
	X	Atendentes Gerais	31
	X	Estagiários	28
	X	Auxiliares de Serviços Gerais	82
	X	Diretores	20
	X	Total de funcionários: 350	
	X	Total de alunos atendidos: 1788	
X		Professores	504
X		Estagiários	70
X		Auxiliares de serviços Gerais	150
X		Total de funcionários: 724	
X		Total de alunos atendidos: 6713	

Fonte: Prefeitura Municipal de Campo Bom. Funcionários da Secretaria de Educação e Cultura. Disponível em: <<http://novo.campobom.rs.gov.br/informacoes/funcionarios-da-secretaria-de-educacao-e-cultura>>. Acesso em: 21 fev. 2013.

3.1.2 Rio Grande: Cidade e Secretaria

A cidade de Rio Grande é localizada no extremo sul do estado do RS, possuindo segundo o IBGE (2010) 196.337 habitantes. Sua economia é baseada na movimentação industrial, principalmente nas movimentações portuárias, sendo considerada uma das cidades mais ricas do Rio Grande do Sul conforme o PIB (dados do IBGE 2009), ficando em 4ª posição, perdendo somente para a capital, Porto Alegre, Canoas e Caxias do Sul.

A Secretaria Municipal de Educação e Cultura, objetiva atender às questões relacionadas à Educação do município tendo por missão:

Missão: prover a oferta de Educação Básica, observadas as diretrizes emanadas da Constituição Federal, da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, da Lei Orgânica Municipal e da Lei Municipal nº 5.332, e fomentar a Cultura, nas suas múltiplas formas de manifestação, visando à promoção humana, o fortalecimento da cidadania e o desenvolvimento sustentável da comunidade rio-grandina.

A unidade não tem por especificação o número de professores em cada área, porém em seu site oficial revela alguns dados relevantes para a compreensão da distribuição dos servidores da rede. A Tabela 4 exibe os números relevantes de funcionários e escolas atendidas.

Tabela 4. Número de alunos, funcionários e escolas atendidas.

Recurso	Valor
Professores	1.470
Alunos	20.000
Escolas Municipais	27
Escolas Com Ensino Fundamental Até 4ª Série	14
Escolas Multiseriadas Com Ensino Fundamental	11
Escolas De Educação Infantil	09
Escolas De Ensino Especializado	2

Fonte: Prefeitura Municipal do Rio Grande.

3.2 Enfoque descritivo e exploratório

As pesquisas descritivas e exploratórias estão entre as mais citadas por pesquisadores, segundo Fernandes (2003, p. 6), podendo a pesquisa exploratória ser caracterizada por criar uma familiarização com a problemática de um estudo, ou seja, buscar descrever um assunto de forma que possa ser criado um conhecimento a respeito do mesmo. A mesma não tem como característica principal a formulação de hipóteses este fator pode ocorrer. Segundo Fernandes (2003, p. 7): “trata-se de

uma modalidade de pesquisa utilizada quando não existe trabalho científico anterior, pois fundamentalmente se está buscando um conhecimento maior sobre o tema”.

A pesquisa descritiva segundo Vergara (2000, p. 47 apud Fernandes 2008, p. 7): “expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza”. Desta forma, este tipo de pesquisa pode estabelecer as variáveis, bem como avaliar a natureza das mesmas.

3.3 A entrevista como instrumento de coleta de dados

A entrevista é um método de coleta de dados que visa estabelecer uma relação informal com o entrevistado, podendo ser estruturada ou não, de forma que o entrevistado sinta-se mais confortável e mais próximo do pesquisador, dando resultados de forma menos rígida.

Para este trabalho foi optado a escolha de uma entrevista semi-estruturada, ou semipadronizada como citam alguns autores. Este tipo de entrevista sendo utilizado amplamente entre os pesquisadores, um dos motivos aparentemente, segundo Flick (2009 p. 143) é que existe a expectativa de que “é mais provável que os pontos de vista dos sujeitos entrevistados sejam expressos em uma situação de entrevista com um planejamento aberto”.

3.4 Estruturação dos dados através da análise de conteúdo

A análise de conteúdo é um método como já diz o nome, que visa analisar o conteúdo de um determinado documento (por exemplo), mediante a alguns critérios que podem variar conforme as necessidades de análise. Este método não pode ser considerado um método pronto, estabelecido e impassível de mutações, Bardin (2000, p. 31) afirma que a análise de conteúdo “tem que ser reinventada a cada momento, exceto para usos simples e generalizados”. Ainda segundo Bardin (2000, p. 47) a análise de conteúdo pode ser considerada como: “Conjunto de técnicas e análise das comunicações, visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos... indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos”.

A análise de conteúdo é composta por três etapas: a) Pré-análise; b) Exploração do material; c) Tratamento dos resultados e interpretação. A pré-análise, é a fase de organizar o material, o primeiro contato, onde se terá uma percepção superficial do mesmo. Na exploração do material, é onde após a leitura flutuante, a formulação de hipóteses, análises e objetivos, é feita a codificação do material por uma unidade de registro, nesta exploração, podem ser realizadas recortes, por exemplo, das unidades de registro que definem a análise. Na última etapa, que consiste no tratamento dos resultados e interpretação do mesmo, é a parte onde os elementos são classificados, podendo ser observadas ausência ou presença de determinadas unidades de registro ou a repetição de termos.

Quanto aos critérios de especificidade do documento, Bardin (2000) estabelece quatro requisitos que podem classificar a escolha dos documentos:

Pertinência: os documentos devem conter dados e informações de interesse do estudo.

Exaustividade: para maior precisão, julga-se adequado inúmeros documentos.

Homogeneidade: os documentos precisam conter características entre si.

Representatividade: O recorte ou amostra do material.

Tendo em vista que o passo inicial para análise de conteúdo é a pré-análise (leitura flutuante), foram consideradas como fonte principal para a investigação, as transcrições das entrevistas realizadas na SMEC's. O Quadro 2 exhibe a organização da análise.

Quadro 2. Organização da análise

Pré-análise	Escolha dos documentos	Critérios escolhido
Leitura flutuante do material selecionado	Transcrições das entrevistas realizadas na SMEC.	Homogeneidade

Ainda como componente da pré-análise o Quadro 3 exhibe a formulação das hipóteses e objetivos que se pretendiam averiguar conforme os recortes e unidades de registros selecionados.

Quadro 3. Formulação das hipóteses e objetivos

Objetivo	Hipótese
Analisar os tipos de informações que circulam entre os servidores (usuários em potencial).	A maioria das informações que circulam entre os servidores é de nível formal.
Identificar o perfil desses funcionários (segundo os coordenadores), quantas sua formação e suas habilidades.	Os funcionários estão em desvio de função com relação as suas competências, porém podem estar adequados no quesito habilidade.
Verificar o fluxo de informação, por quais meios estes costumam chegar e quem são os receptores.	O fluxo de informação aumenta conforme necessidades do tipo concursos e convocações, fora destes períodos o fluxo é baixo.
Reconhecer a segurança empregada quanto ao manejo das informações.	As Secretarias não tem uma preocupação com relação à segurança dos dados e informações.
Observar o uso de processos tecnológicos no tratamento da coleta, armazenamento ou disseminação.	As tecnologias não são usadas em grande escala e são somente aplicadas para demandas realmente necessárias.
Comparar a gestão da informação entre as duas secretarias	Apesar do mesmo tipo de organização, uma pode se sobressair à outra, devido a maiores recursos utilizados.

Para determinar se os recortes são pertinentes e relevantes, o Quadro 4 relaciona os tipos de informação que são buscadas e os suportes que pretendem ser buscados no documento.

Quadro 4. Indicadores de relevância

Tipos de informação	Definições e suportes de informações
Habilidades e competência	Características e qualidades

Segurança	Softwares e regras
Tecnologias	Programas e sistemas
Fluxo	Intensidade
Perfil dos funcionários	Características, qualidades ou defeitos

A análise de conteúdo possui diversos aspectos quanto a organização da análise, codificação, categorização, inferência e tratamento informático. Nem todos os passos são utilizados dependendo da análise que será realizada, estas variam conforme necessidade e pertinência. O Quadro 5 exibe as etapas utilizadas no presente trabalho.

Quadro 5. Etapas da análise de conteúdo aplicadas ao trabalho.

ETAPAS DA ANÁLISE DE CONTEÚDO	Utilizadas
1. Organização da análise	X
A. Pré-análise (Leitura flutuante)	X
Leitura flutuante	X
Escolha de documento	X
Formulação das hipóteses ou objetivos	X
Referenciação dos índices e elaboração de indicadores	X
Preparação ou edição do material	Não
B. Exploração do material (aplicação do que foi estabelecido na pré-análise)	X
C. Tratamento dos resultados e interpretação	X
2. Codificação	X
A. Recorte (escolha das unidades)	X
Unidade de registro	X
Palavra	X
Tema (um conceito)	X
Objeto ou referente (tema-eixo)	X

Personagem	X
Acontecimento	Não
Documento	X
Unidade de contexto	Não
B. Enumeração (regras de contagem)	X
Presença ou ausência da unidade	X
Frequência e frequência ponderada	X
Intensidade e direção	Não
Ordem e co-ocorrência	Não
3. Categorização	X
A. Inventário (isolar elementos)	X
B. Classificação (dividir elementos para ordenar a mensagem)	X
4. Inferência	X
5. Tratamento informático	Não

Fonte: Adaptação feita a partir de Carvalho (2009, p. 35).

4 ANÁLISE DOS DADOS

Para analisar e comparar as duas secretarias, estruturando os dados de acordo com a análise de conteúdo, foi analisado primeiramente o documento como um todo e em seguida cada pergunta e resposta da transcrição da entrevista.

Considerando as regras para escolha de documento, a escolhida como mais adequada para aplicação foi a regra de homogeneidade, que segundo Bardin (2000): “os documentos devem apresentar critérios de homogeneidade, a partir dos objetivos ou hipóteses estabelecidas”. No caso do presente trabalho os documentos possuíam os mesmos critérios e hipóteses estabelecidas, tendo em vista que os dois eram transcrições de entrevistas realizadas, tendo como diferencial apenas as pessoas que responderam e conseqüentemente as respostas.

No que se refere à pré-análise (leitura flutuante e escolha dos documentos) os dois documentos foram considerados a fonte principal para a AC, as questões contidas neste foram formuladas de acordo com os objetivos e hipóteses elaboradas.

4.1 Análise do documento

Os documentos serão divididos entre documento CB (transcrição da entrevista de Campo) e RG (transcrição da entrevista de Rio Grande). Quanto aos documentos serão analisados primeiramente sua pertinência quanto a unidade de registro (ausência ou presença) e a palavra (frequência).

4.1.1 Documento CB

Para captar somente as unidades de registros pertinentes foram desconsiderados os artigos, pronomes, advérbios, adjetivos, numerais, preposições, conjunções, gírias, verbos e interjeições, além disso, serão desconsideradas neste ponto palavras que não sejam do entrevistado, ou seja, palavras do entrevistador. Nomes citados serão considerados como uma palavra só, independente de ser

nome de pessoa ou nome de cidade, estado, etc. A tabela 5 abaixo exhibe a tabulação dos dados do documento CB:

Tabela 5. Recorte linguístico do documento CB.

Palavra	Frequência	Palavra	Frequência
Campo Bom	1	Função	1
Cleuza Flesh	1	Gratificada	1
Coordenadora	1	Geral	4
Administrativo	5	Cargo	2
SMEC	6	Ponto	1
Gestão	2	Informação	17
Exemplo	2	Centro	3
Questão	3	Protocolo	4
Secretaria	8	Trabalho	8
Pessoas	1	Estatística	1
Solicitação	1	Carta	1
Universidade	1	Processo	3
Interligação	1	Endereço	1
Eletrônico	1	Instituição	1
Assunto	1	Parte	1
Pedagógico	2	RH	4
Descentralizado	1	Centralizado	1
Semana	1	Educação	2
Escola	6	Prêmios	3
Município	3	Feedback	1
Servidores	2	Tomada	1
Decisões	1	Ouvidos	1
Alunos	4	Exemplo	2
Fluxo	3	Concurso	4
Preocupação	1	Relação	1
Diverso	1	Aspectos	1
Site	4	Prefeitura	2
Professor	1	Nota	1
Brasil	1	Grupo	3
Formação	2	Área	3
Atuação	2	Destaque	2
Situações	1	Gente	3
Novo	3	Quadro	1
Tempo	1	Competência	2
Área	2	Funcionários	1
Conta	1	Questões	2
Referentes	1	Publicadas	2
Portarias	2	Empresa	1
Setor	5	Acesso	2
Princípio	1	Ideia	1
E-mail	1	Classificado	1
Documentação	1	Verificação	1
Proximidade	1	Casa	1
Sistemática	1	Informática	1
Sistema	3	Senha	2

Conhecimento	1	Lei	1
Padrão	1	Manejo	1
Matrícula	1	Rotina	1
Internet	2	Redes	1
Sociais	2	Promoção	1
Decreto	1	Dados	1
Organização	1		

O recorte linguístico acima soma o total de 103 palavras que caracterizam a unidade e o documento. Destas palavras grande parte fazia relação com os indicadores de relevância do documento. O Quadro 6 apresenta esta relação.

Quadro 6. Relação do recorte linguístico com os indicadores de relevância CB.

Indicadores	Recorte linguístico
Tipos de informação	Informação, questão, protocolo, carta, estatística, solicitação, prêmios, concurso, nota, portarias, matrícula e dados.
Habilidades e competência	Pessoas, educação, escola, decisões, formação e competência.
Segurança	Sistema, senha e verificação.
Tecnologias	Estatística, eletrônico, informática, sistema, sistemática, redes, internet e dados.
Fluxo	Fluxo, alunos e concurso.
Perfil dos funcionários	Funcionários, ideia, atuação, destaque, competência e área.

A partir da observação acima, podemos perceber quais são as palavras pertinentes que caracterizam o documento, porém apesar destas darem uma impressão relevante e algumas serem destacadas como indicadores de relevância, elas representam apenas o recorte linguístico. Para a representação do recorte semântico a Tabela 6 abaixo especifica tais:

Tabela 06. Recorte semântico do documento CB.

N.	Recortes
1	<i>O ponto principal da gestão de informação é que aqui, por exemplo, no próprio centro administrativo todas as informações, todas as questões, passam pelo protocolo geral, não importa de que secretaria. Até mesmo se tu quiseres fazer um trabalho mais específico, e entrevistar pessoas do Centro de Estatística, tu vais ter que fazer uma solicitação no Protocolo Geral, juntamente com uma carta da tua universidade. Esse processo irá para a secretaria a qual ele tem que ir, e, além disso, esse processo é todo informatizado. Então toda informação tem que circular pelo protocolo, tem que ser dada baixa e repassada. Existe</i>

	<p>uma <u>interligação por todo o centro administrativo</u>, nós dentro da secretaria procuramos repassar <u>todas as informações por um endereço eletrônico</u> da própria instituição. Pra repassar as informações, essas são respondidas conforme assunto, o administrativo vai responder a sua parte, o pedagógico a sua, o RH a dele. Isso tudo porque <u>nosso trabalho não é descentralizado, ele é centralizado</u>, nós sabemos tudo que acontece na secretaria, agora mesmo, essa semana, a Secretária de Educação passou para nós e para todas as escolas os prêmios que o município recebeu, <u>dando um feedback de tudo que ocorreu na gestão</u> desde 2009.</p>
2.	<p>Todas as informações que passam pela secretaria, são repassadas para todos os servidores, <u>existe uma tomada das decisões onde todos são ouvidos</u>, as informações que passam por aqui obviamente são <u>relacionadas à educação</u>, pode ser de <u>aluno</u>, onde a informação vai ser passada para o <u>setor pedagógico</u>, por exemplo.</p>
3.	<p>Posso afirmar que o <u>fluxo é intenso</u> mesmo, não paramos nunca, se não estamos em volta de algum <u>concurso</u> ou caso de alguma <u>escola</u>, estamos em torno da preocupação com relação aos <u>alunos</u> em seus diversos aspectos, esse ano mesmo trabalhamos bastante, então o <u>fluxo aumentou</u>, a SMEC ganhou <u>mais de 60 prêmios</u>, que podem ser visto no site da Prefeitura, entre esses prêmios, dou destaque para o Professor Nota 10 do Brasil, que é de nossa Secretaria. Acho que <u>o fluxo só tende a aumentar</u> com tanta coisa boa a vir para o ano que vem.</p>
4.	<p>Nós temos um grupo que <u>trabalha há muito tempo aqui na SMEC</u>, todos com uma <u>boa formação</u>, principalmente <u>voltada para sua área de atuação</u>, temos <u>“sangue novo”</u> também, gente nova atuando conosco, tendo destaque, inclusive. Temos as duas situações aqui, gente nova, que a maioria é do quadro, e gente que atua aqui há bastante tempo.</p>
5.	<p>Creio que <u>não existe uma competência em comum</u>, posso garantir que aqui <u>cada um possui competência em sua área</u>, independente da sua formação, os <u>funcionários são estimulados e pró-ativos</u> em tudo que fazem.</p>
6.	<p><u>Todos, sem exceção, sabem trabalhar em grupo</u>, sabem que assim que as coisas funcionam que não tem maneira melhor de progredir, afinal <u>estamos há anos com o mesmo grupo</u>, o trabalho tem aumentado e continuamos dando conta.</p>
7.	<p><u>Nós temos um site</u>, onde todas as questões referentes a concurso são publicadas lá, inclusive as portarias, é um site que uma empresa fez para nós. Não somos nós que atualizamos quem atualiza é outro setor, mas as informações dos servidores constam lá. As <u>informações são de acesso de todos</u>, desde o princípio. Na questão de concursos, pra ter uma ideia, antes mesmo de ser publicada a portaria, dizendo quem foi chamado, antes disso já mandamos um e-mail, o classificado que terá de levar uma documentação ao setor de concurso, mesmo que não tenha ido lá, já pode verificar pra qual escola ele irá, mediante a verificação da proximidade da casa dele e a da escola que atuará. Tentamos fazer o processo da <u>maneira mais rápida e eficiente possível</u>. É uma sistemática nossa, dessa administração como um todo, não deixar <u>ninguém sem informação</u> dentro do possível.</p>
8.	<p>Provavelmente sim, essa área não cabe a nós, mas sim ao setor de informática, mas provavelmente sim. Mas pra entrar no sistema da SMEC, <u>tudo tem senha</u>, acho que essa já é <u>uma proteção básica</u>. Tem o <u>sistema informatizado do RH</u>, mas é acessado com senha, tem <u>informações sigilosas da secretaria, que não desrespeita a outros</u>.</p>
9.	<p><u>Não tenho conhecimento de alguma lei</u>, mas <u>trabalhamos dentro do padrão</u>, respeitando o protocolo.</p>
10.	<p>A SMEC <u>possui sistemas de informações</u> pra informações que sejam rotativas e que necessitam de um manejo melhor, nós temos aqui o <u>SIGMA</u>, que organiza a matrícula de cada aluno nas escolas do município. Agora nós <u>estamos informatizando o RH</u> também, que ainda não é aberto pra todos, mas esse é um trabalho que vai ser integrado a rotina.</p>
11.	<p>Nós <u>temos um trabalho informatizado</u>, possuímos acesso à internet, mas o <u>uso de rede sociais é proibido e bloqueado</u> em computadores, <u>não fazemos uso de páginas em redes sociais para a promoção da Secretaria</u>, o que tem pra ser apresentado, é <u>exibido oficialmente no site da prefeitura</u>, tem até um decreto sobre isso, sobre o uso de internet</p>

	<i>que deve ser usado para trabalho.</i>
12.	<i>Existe claro, temos o SIGMA sistema que é a nível do município, onde tem os dados dos alunos, e eles se inscrevem para as escolas de Ensino Fundamental temos a informatização do RH, pra dar maior facilidade a organização e repasse da informação para outros setores.</i>

Como pode ser observado a partir do recorte n.1, a gestão da informação dentro da SMEC-CB possui um padrão de circulação dentro do ambiente através do protocolo geral, além disso, existe um centro de pesquisa dentro da própria secretaria que analisa as informações e seus aspectos, averiguando possíveis melhorias e elaborando estimativas. Todo o processo é informatizado, como meio de padronizar e acelerar o fluxo, além de ter interligação com todos os setores da SMEC, estabelecendo assim, uma centralização da gestão da informação.

Com relação ao acesso das informações da unidade, é possível perceber pelo recorte n.2 que não existe uma seleção de que tipo de informação chega a cada servidor, todos possuem conhecimento das informações que transitam pelo fluxo e quando há decisões a serem tomadas, todos participam deste processo.

Quanto ao fluxo de informações, devido ao trabalho ativo dos servidores, o recorte n.3 explicita que este composto por informações sobre concursos, escolas, alunos, aumenta cada vez mais e pela provável excelência na gestão da informação o número de prêmios recebidos aumentou.

Em relação ao perfil dos servidores, é notório que existe um equilíbrio com relação ao perfil e o tempo desses na área, podendo ser observado no recorte n.4, não existe alguma restrição com relação a idade e existem também uma parcela desses funcionários que atuam há bastante tempo no mesmo setor, o que pode caracterizar experiência.

No que diz respeito à competência destes servidores, o recorte n.5 demonstra a probabilidade de que não exista muita competência em comum, mas que todos os são servidores é competente em sua atuação, tornando o grupo eficiente em sua organização. Já diferentemente do quesito habilidade, o recorte n.6 revela que o ponto em comum entre esses funcionários é que todos sabem trabalhar em equipe, o que é um ponto fundamental pra qualquer organização.

No recorte n.7 pode ser destacado a padronização do fluxo de informação para a disseminação entre os usuários. As informações não costumam ficar

dispersas entre a unidade, seguem um padrão, no qual o primeiro ponto é que todas as informações estão no site da Prefeitura e não existe uma divisão com relação ao quais informações tem acesso cada pessoa. Outro ponto do recorte n.7 é uma das premissas do acesso à informação, é que esta tem de chegar a todos de forma rápida, desta maneira, muitas vezes antes mesmo de uma informação chegar ao ponto oficial, o receptor principal já foi informado por meio extraoficial.

Quanto à proteção (regras/software) o recorte n.8 exhibe que a coordenadora desconhece tais, além da segurança comum na maioria das redes, que consiste em ter um login acompanhado de senha para cada usuário. O recorte n.9 demonstra que a coordenadora da unidade desconhece leis de segurança da informação, porém acredita que o trabalho da unidade reflita uma padronização geral.

Quanto aos mecanismos de disseminação da informação, o recorte n.10 exhibe que além de possuir tais mecanismos com a finalidade de disseminar e organizar a informação, a unidade continua trabalhando na informatização de algumas partes.

O recorte n.11 aborda uma questão interessante quanto ao uso de redes sociais no ambiente de trabalho. Na maioria dos ambientes é necessário o uso de internet para a maioria das atividades, algumas empresas usam as redes sociais até mesmo para promoção de seus produtos e atividades. Porém na SMEC CB o uso desses recursos é proibido e qualquer assunto que tenha a ver com as atividades da unidade é divulgado no site oficial, o que acaba por reiterar o recorte n. 7.

Por fim, o recorte n.12 demonstra a preocupação da unidade com a informatização do ambiente, apresentando o SIGMA como sistema e a informatização do RH, sendo estes apresentados como recursos para a melhoria da organização e uso da informação.

4.1.2 Documento RG

O documento RG obviamente foi analisado sob os mesmos parâmetros da do documento CB (desconsiderados os artigos, pronomes, advérbios, adjetivos), dividindo a análise do recorte linguístico e em seguida a análise do recorte semântico. Abaixo a Tabela 7 exhibe o recorte linguístico do documento.

Tabela 7. Recorte linguístico do documento RG.

Palavra	Frequência	Palavra	Frequência
Rio Grande	1	Pedagogia	1
Pós-graduação	1	Metodologia	1
Metodologia	1	Ensino	1
Coordenação	1	Diretora	1
Recursos	1	Humanos	1
Anos	1	SMEC	6
Setor	8	Prédio	1
Administração	5	Pedagógico	2
Questões	1	Escolas	2
Repasse	1	Material	4
Uniforme	1	Notícias	1
Projetos	1	Aluno	1
Professores	3	Assuntos	1
Carreira	1	Nomeações	1
Convocações	1	Remanejós	1
Gestão	1	Papel	1
Informação	10	Momento	1
Respeito	1	Necessidade	2
Ciente	1	Motorista	1
Interesse	1	Controle	2
Regular	1	Tempo	1
Possibilidade	1	Fluxo	4
Concurso	1	Experiência	1
Pessoas	5	Problema	3
Acontecimento	1	Equipe	2
Esforço	2	Situação	2
Liderança	1	Participação	2
Desavença	1	Perfil	1
Divergências	1	Atuação	2
Público	1	Trabalho	1
Surpresa	1	Tabela	1
Sistema	3	Geral	3
Competência	1	Organização	1
Tecnologias	1	Grupo	2
Jeito	1	Computador	2
Respaldo	1	Regra	1
Resguardos	1	Relação	1
Profissionais	1	Concursados	1
Listagem	1	Software	1
Secretário	1	Bibliotecário	2
Parte	1	Burocrática	1
Leis	1	Site	3
Prefeitura	2	Twitter	1
Ofício	1	Excel	1
Controle	2	Eletrônico	1
Matrícula	1		

No recorte linguístico acima, foram captadas 91 palavras, sendo cada uma citada no documento pelo menos uma vez. Dentre as mais destacadas podemos observar o Quadro 7 que as mesmas possuem total relação com os indicadores de relevância do documento.

Quadro 7. Relação do recorte linguístico com os indicadores de relevância RG.

Indicadores	Recorte linguístico
Tipos de informação	Notícias, projetos, convocações, nomeações, assuntos, remanejamentos e concurso.
Habilidades e competência	Pessoas, equipe, participação, liderança, esforço, desavença, competência, divergências, público e organização.
Segurança	Resguardos, respaldo, regra e controle.
Tecnologias	Sistema, tecnologias, computador, software e eletrônico.
Fluxo	Regular e fluxo.
Perfil dos funcionários	Pedagogia, pós-graduação, competência, e bibliotecário.

Quanto ao recorte semântico, puderam ser destacados diversos aspectos que caracterizaram a unidade, revelando a orientação do trabalho da mesma. A Tabela 8 exibe estes aspectos de caracterização.

Tabela 8. Recorte semântico do documento RG.

N.	Recortes
1.	<i>A SMEC <u>é dividida em dois setores</u> dentro desse prédio, o setor administrativo, que eu sou a responsável e o setor pedagógico. <u>O setor pedagógico dá uma atenção maior às questões das escolas</u>, ao repasse de materiais, uniformes, notícias e projetos envolvendo alunos e professores. <u>O administrativo tem uma participação maior em assuntos administrativos da carreira dos professores</u>, quanto às nomeações, convocações e remanejamentos. Então posso dizer que a <u>gestão da informação ela tem primeiramente uma divisão</u>, onde <u>cada setor tem seu papel e circula as informações referentes entre si</u>.</i>
2.	<i>Bom, as informações <u>vão depender do momento</u>, mas nem tudo diz respeito a todos que trabalham por aqui, embora <u>seja difícil manter uma informação dentro de um setor</u>, por exemplo, se existe uma necessidade de um material dentro da SMEC, eu vou solicitar, mas não só meu setor ficará ciente, quem pegar esse material também saberá o setor de material, o motorista e por aí vai. Claro, que <u>sempre serão informações do interesse da SMEC</u>, mas <u>não se tem um controle total</u> do que circula por aqui.</i>
3.	<i>Posso classificar o <u>fluxo como regular</u>, depende muito do tempo, da situação que se está. <u>Não existe a possibilidade do fluxo não existir</u>, mas se temos um grande evento para organizar, o fluxo vai aumentar, ou um concurso por exemplo. <u>Tem seus altos e baixos</u>. Agora com a nova administração, obviamente muita coisa vai mudar, então já se sabe que <u>o fluxo de informação circulando na SMEC vai aumentar</u>.</i>

4.	<i>Geralmente quem está aqui, tem bastante experiência na área, então já sabe como lidar com algumas pessoas, com certos problemas ou acontecimentos simples, obviamente a equipe atua de forma conjunta, quando se tem uma necessidade de esforço maior em alguma situação, o pessoal se mobiliza e trabalha mais. Claro que numa equipe sempre tem alguns com mais liderança, outros com menos participação, e desavenças são normais, mas posso garantir que o perfil apesar de algumas divergências de comportamento, é bastante em comum.</i>
5.	<i>Sem dúvida é com a atuação ao público, as pessoas se acostumam com o seu trabalho, e pouca coisa chega ser surpresa, todos aqui atuam bem, raramente alguém sai daqui sem seu problema resolvido. Tudo aqui é colocados em tabelas, atualizado no sistema geral de informação dos professores, existe uma grande competência para essa atuação.</i>
6.	<i>Olha, tem gente muito pró-ativa, sem dúvida, pessoas dispostas a ajudar e não passar o problema a diante. Alguns se preocupam bastante com a organização é o que faz a gente estar sempre movendo esforços, porque a gente sabe que isso é importante, temos um distinto grupo que tem mais facilidade com tecnologias e está sempre auxiliando, ou com ideias novas, temos um pouco de cada, e acabamos formando um grupo eficiente.</i>
7.	<i>Não, de jeito nenhum, até pra usar qualquer computador, ou usar a internet é necessário um login e senha, e dependendo do site é proibido pelo pessoal da informática. Mesmo informações que não estão nos computadores, se tem certo respaldo, independente de trabalhar aqui ou não.</i>
8.	<i>Regra oficial não, temos alguns resguardos com relação a profissionais concursados que às vezes procuram informações sobre listagem ou pra que escolas atuarão e essas são informação que podem variar. Mas software não tem mesmo pra essa função.</i>
9.	<i>Como já tivemos um Secretário bibliotecário e temos bibliotecários atuando na parte burocrática daqui, sabemos de algumas leis, e tentamos nos ater a elas.</i>
10.	<i>Bom, temos o site da própria SMEC, uma página no site da prefeitura, tem o Twitter também, mas esse raramente está muito atualizado. A maioria das informações circula por ofícios, e-mail e o bom e velho boca-a-boca.</i>
11.	<i>Já foi liberado, atualmente é proibido, não é uma decisão que partiu de mim, mas sim da administração geral da prefeitura.</i>
12.	<i>Sim, claro, temos o Godinho que era feito em Excel e virou um sistema chamado CISMED, ele gerencia o controle interno de informações da SMEC, temos um sistema eletrônico de matrículas.</i>

O recorte n.1 aborda o que o coordenador compreende por gestão da informação. Como pode ser observado o mesmo classifica que o primeiro ponto desta gestão é divisão da informação, tendo em vista que a unidade possui uma divisão entre assuntos de caráter administrativo e assuntos de caráter pedagógico. Desta forma o tipo de informação, fluxo e outros aspectos se dividirão de acordo com as especificações de cada setor.

No recorte n.2 é explorado a questão referente aos tipos de informação que circulam entre a SMEC. O que pode ser constatado é a existência de uma descentralização no que diz respeito a essa circulação. Não existe uma

preocupação com o repasse dessas informações entre os setores, de um modo, todos que tiverem um contato com o fluxo dessa informação, terão conhecimento da mesma, independente se esta é ou não pertinente.

Quanto ao fluxo de informação o recorte n.3 aborda a existência de um fluxo que varia conforme a demanda, ou seja, dependendo da demanda o mesmo pode aumentar ou diminuir. Além deste ponto, é informado que com a mudança dos gestores e coordenadores da unidade em 2013, é provável que o fluxo aumente, devido ao trâmite de informações entre as unidades.

No que diz respeito ao perfil dos funcionários, é explícito no recorte n.4 que os profissionais possuem bastante experiência na área devido a suas atuações de longo tempo na unidade, desta forma, já se possui maior habilidade na resolução de problemas. É levado em conta que como qualquer equipe, a mesma possui líderes, desavenças, mas nada que prejudique o processo de gestão.

O recorte n.5 entra na questão referente à competência destes servidores, tendo em vista as diferenças entre competências e habilidades. A competência em comum é o atendimento em público, segundo a coordenadora. Além deste fato, para melhor atendimento e organização, qualquer informação é organizada em tabelas.

Com relação às habilidades, o recorte n. 6 expõe que os servidores possuem um caráter pró-ativos, tendo cada um, habilidades em aspectos específicos formando um grupo que age de forma eficiente.

Para a observação sobre o acesso às informações da unidade, o recorte n.7 constata que as informações são restritas, ou seja, não são de acesso de todos, mesmo estes sendo servidores da unidade. O ponto de privacidade principal é uso de login com senha pelos os usuários, além de algumas páginas que provavelmente seriam de redes sociais, que são proibidas também.

Quanto a software de proteção e segurança da informação, o recorte n.8 demonstra que não existem programas para esta função, que o processo de segurança de algumas informações se dá através dos funcionários que já possuem noção de quais tipos de informação podem ou não ser repassadas aos demais.

Acerca do recorte n.9 pode ser observado à importância do profissional bibliotecário na gestão da informação. Como a unidade já foi coordenada por um profissional formado em Biblioteconomia e possui profissionais da área em atuação

na unidade, o coordenador possui conhecimento de algumas leis e tentam trabalhar de acordo com tais.

Nos quesitos referentes a tecnologias de informação, o recorte n.10 expõe os mecanismos de disseminação da informação, tendo como mecanismo principal um site. A unidade utiliza a rede social Twitter, porém com pouca frequência, além de e-mails. O coordenador aborda também a comunicação entre servidores como disseminação de informações.

Outro ponto das tecnologias de informação é justamente o uso de redes sociais no ambiente de trabalho. As mesmas como é abordado no recorte n.11 já foram utilizadas, porém por decisão da prefeitura as mesmas atualmente são proibidas.

O último ponto referente às tecnologias é ausência ou presença de sistema de coleta e organização de dados. O recorte n.12 revela que a unidade faz uso destas ferramentas, citando o CISMED, que é um sistema que gerencia informações dos professores do município.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da informação é um assunto que pode abranger a análise de qualquer tipo de unidade, tendo em vista que a informação é um quesito de competitividade entre as empresas, definindo boa parte das ações de uma unidade. Cada vez mais se tem uma preocupação em avaliar a informação e tornar esta, a orientação da organização.

O presente trabalho buscou caracterizar a gestão da informação dentro de duas secretarias de educação, avaliando algumas características que compõe a gestão, tendo em vista que as duas unidades possuíam parâmetros similares para o gerenciamento de suas atividades. Ainda com semelhanças, podem ser observadas diferenças no tratamento das informações e na forma de lidar com o gerenciamento administrativo.

Primeiramente é fundamental observar que não existe uma unidade que trabalhe com informações, de forma que esta seja um dos principais recursos, e não procure avaliar seu trabalho e ainda assim possuir sucesso em suas atividades, independente das orientações a serem decididas por coordenadores, é fundamental a avaliação da gestão da informação na unidade. As orientações de cada secretaria são divergentes em alguns pontos abaixo destacados:

- **Coordenadores:** Os coordenadores das duas unidades possuem formação superior e são competentes e suas funções, salientando que o coordenador da SMEC CB possui décadas de experiência em sua função. Foi possível captar a observação e entendimento da gestão da informação de forma bastante clara dos dois coordenadores. O que pode ser observado de diferente do trabalho da SMEC RG é quanto à reavaliação da gestão da informação da SMEC de Campo Bom que possui um Centro de Estatística dentro da unidade, avaliando sempre todo o seu processo de gestão, a necessidade de melhorias, analisando os dados das escolas firmando uma orientação de seu trabalho bastante estratégica. A não existência de um Centro de Estatística na SMEC RG não caracteriza a inexistência de uma falta de avaliação da gestão da informação por parte da unidade, a mesma pode realizar isso de forma conjunta com outros setores da unidade.

- Fluxo de informação: Um ponto em comum observado nas duas secretarias é referente ao fluxo de informação. Através do presente trabalho foi observado que o fluxo das duas unidades varia conforme a demanda, esta aumentando e diminuindo conforme dois focos: Foco na questão de concursos realizados e foco no período de matrícula dos alunos.
- Tecnologias de informação: As tecnologias de informação utilizadas nas secretarias são justamente elaboradas baseadas nestas demandas e apesar de sistemas com nomes diferentes, os mesmos possuem a mesma função, organizar e processar as informações dessas demandas. Apesar das redes sociais serem utilizadas em grandes empresas para promoção de suas ações, nas duas SMEC's as mesmas são vetadas para utilização entre os funcionários.
- A circulação da informação entre os servidores: Quanto à circulação foi observado segundo a análise que a SMEC de Campo Bom distribui as informações sem uma preocupação com relação ao acesso e pessoas que podem ou não acessá-las, neste quesito, o ponto principal é a agilidade, quanto mais rápido uma pessoa puder ter acesso à informação, independente desta informação ter sido oficializada ou não, melhor corre o fluxo de trabalho, segundo a visão do coordenador. Já na SMEC de Rio Grande ocorre o inverso, nem todo funcionário ou mesmo o público tem acesso às informações, e apesar de não existir regras com relação à proteção da informação, existem um respaldo dentro da unidade com relação ao que pode ser informado. A hipótese neste ponto era de que a maioria das informações era de nível formal, mas por fim foi concluído que não nas duas secretarias.
- Perfil dos funcionários: Na SMEC CB existe um equilíbrio com relação ao tempo de atuação na unidade, alguns trabalham há bastante tempo, outros são novos na unidade, além disso, a maioria possui atuação na própria área e possuem habilidade em trabalhar em grupo. Com relação à competência, o coordenador afirmou que cada um possui competência em sua área. Na SMEC RG foi declarado que a maioria dos profissionais está em atuação há bastante tempo, e a competência destes é no tratamento ao público. Observou-se nesse ponto que os dois coordenadores tiveram dificuldades em distinguir competência de habilidade,

julgando as duas praticamente a mesma palavra. Neste ponto a hipótese é de que a maioria dos profissionais se encontrava em desvio de função com relação a sua formação, mas que ainda assim possuíam habilidades em seu trabalho, muitas vezes até por questão de tempo na área. Na SMEC CB foi visto que os profissionais e sua atuação estavam de acordo com sua formação, diferente da SMEC RG que foi de encontro com a hipótese, tendo profissionais que tem habilidade em função do tempo e não de suas competências.

- Segurança da informação: Com relação à segurança da informação a SMEC CB dá acesso à maioria de suas informações não se preocupando em classificar os receptores. Softwares de segurança pode haver, porém existem empresas que atuam com os mesmos não sendo de conhecimento do coordenador, bem como o desconhecimento de leis de proteção e disseminação da informação. Já na SMEC RG o acesso é restrito, apesar de não haver regras ou software para a proteção da informação e diferentemente da SMEC CB, existem leis de segurança da informação.

Desta forma, as constatações acima, induzem a necessidade de uma política de segurança da informação que seja aplicada nas secretarias e divulgada entre os servidores.

Foi apropriada a escolha da entrevista como método, pois esta ofereceu mais informalidade na busca dos dados e foi uma forma de conhecer fisicamente o trabalho da SMEC de Campo Bom, sem dúvida esta secretaria atua se preocupa bastante com o valor das informações, buscando sempre melhorias em seus serviços. O interessante é perceber que apesar de diferentes formas de gerenciar uma unidade com o mesmo propósito, a informação é um recurso básico, que não leva em conta só a vantagem competitiva, mas também como recurso de melhoria dos serviços, gestão da educação. A SMEC de Rio Grande proporcionou a visão da gestão dentro de uma Secretaria de Educação, as alternativas para a melhoria dos serviços de uma unidade, as melhores formas de manter informações sempre atuais. De certa forma, assim como este trabalho proporcionou uma ampla pesquisa sobre os passos importantes do

gerenciamento de informações, o mesmo se tornou um meio dos coordenadores avaliarem sua equipe, sua atuação e o trabalho em geral da unidade.

Acredita-se que a análise da gestão da informação de qualquer unidade, além de poder se realizada, é de suma importância para a melhoria das unidades, tanto como meio de averiguar seu trabalho, bem como forma de conhecer uma unidade.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO/IEC 27001: Tecnologia da informação — Técnicas de segurança — Sistemas de gestão de segurança da informação — Requisitos . Rio de Janeiro, ABNT, 2006.

BALBE, Ronald da Silva. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: Exemplos no Governo Federal. **Revista do Serviço Público** , Brasília, v. 2, n. 61, p.189-209, 2010. Disponível em: <www.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task...>. Acesso em: 21 out. 2012.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, [2000]. 225p.

BARTALO, Linete; MORENO, Nádina Aparecida (org.). **Gestão em arquivologia: Abordagens múltiplas.** Londrina: EDUEL, 2008. 188p.

BORGES, Maria Alice Guimarães. **O profissional da informação: somatório de formações, competência e habilidades.** In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Orgs.). Profissionais da Informação: o espaço de trabalho. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 55-69.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **[Diário Oficial da República Federativa do Brasil]**, Brasília, DF, 18 nov. 2011.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **[Diário Oficial da República Federativa do Brasil]**, Brasília, DF, 8 jan. 1991.

CARVALHO, Rodrigo Aquino de. **Perspectivas na Web Semântica para a Ciência da Informação**. 2009. 186 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Departamento de Centro de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2009. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/14436/>>. Acesso em: 18 fev. 2013.

CURTY, Renata Gonçalves. O fluxo da informação em contextos dinâmicos: Reflexões acerca da informação tecnológica no processo de inovação industrial. In: CUNHA, Miriam Vieira da; SOUZA, Francisco das Chagas de. **Comunicação, gestão e profissão: Abordagens para o estudo da Ciência da Informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006, p. 93-125; 176 p. – (Ciência da Informação).

CURY, Antonio. **Organização e métodos: Uma visão holística**. São Paulo: Atlas, 2000. p. 157.

ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM INFORMAÇÃO, 9., 2009, Salvador. O novo papel do profissional da informação na sociedade da informação. Rio de Janeiro: **Ibict**, 2009. 10 p. Disponível em: <www.cipedia.com/web/FileDetails.aspx?IDFile=101769>. Acesso em: 20 abr. 2012.

FERNANDES, Luciane Alves; GOMES, José Mario Matsumura. Relatórios de pesquisa nas ciências sociais: características e modalidades de investigação. **Contexto**, Porto Alegre, v.3, n. 4, 2003. Disponível em: <seer.ufrgs.br/ConTexto/article/download/11638/6840>. Acesso em: 18 de fev. 2013.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

IBGE, 2010. Contagem populacional de 2010. **Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Dados referentes ao município de Campo Bom. Disponível em: < <http://censo2010.ibge.gov.br/> >. Acesso em 01 mar. 2013.

IBGE, 2010. Contagem populacional de 2010. **Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Dados referentes ao município de Rio Grande. Disponível em: < <http://censo2010.ibge.gov.br/> >. Acesso em 01 mar. 2013.

IBGE, 2010. Índice de Desenvolvimento Social de 2010. **Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Dados referentes ao município de Campo Bom. Disponível em: < <http://censo2010.ibge.gov.br/> >. Acesso em 01 mar. 2013.

IBGE, 2010. Índice de Desenvolvimento da Educação Básica. **Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Dados referentes ao município de Campo Bom. Disponível em: < <http://censo2010.ibge.gov.br/> >. Acesso em 01 mar. 2013.

LOUSADA, Mariana; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Informação orgânica como insumo do processo decisório empresarial. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008. p.243-261; 268p.

MORENO, Nádina Aparecida. Gestão documental ou gestão de documentos: trajetória histórica. In: BARTALO, Linete; MORENO, Nádina Aparecida. (Org.). **Gestão em Arquivologia: Abordagens múltiplas**. Londrina: EDUAL, 2008. 73-88 p. 188p.

OLIVEIRA, Maria Angélica Figueiredo. **Implantação de uma gestão da segurança da informação através da abordagem seis sigma**. 2009. 6 v. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2009.

OLIVEIRA, Vitória Peres de. Uma Informação Tácita. **Datagramazero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, p.01-10, jun. 2005. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun05/Art_04.htm>. Acesso em: 20 abr. 2012.

PIZARRO, Daniella Câmara; DAVOK, Delsi Fries. O papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial: Uma pesquisa bibliográfica em periódicos nacionais de biblioteconomia e ciência da informação. **Revista Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 1, n. 13, p.37-58, 2008. Disponível em: <dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2684247>. Acesso em: 22 abr. 2012.

Prefeitura Municipal de Campo Bom. **Funcionários da Secretaria de Educação e Cultura**. Disponível em: <<http://novo.campobom.rs.gov.br/informacoes/funcionarios-da-secretaria-de-educacao-e-cultura>>. Acesso em: 21 fev. 2013.

Prefeitura Municipal de Campo Bom. **Secretaria de Educação e Cultura**. Disponível em: <<http://novo.campobom.rs.gov.br/secretarias/secretaria-de-educacao-e-cultura>>. Acesso em: 21 fev. 2013.

SORDI, José Osvaldo de. **Administração da informação: Fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.

SOUZA, Renato Tarciso Barbosa de. Em busca de um instrumental teórico-metodológico para a construção de instrumentos de classificação de documentos de arquivo. In: BARTALO, Linete; MORENO, Nádina Aparecida. (Org.). **Gestão em Arquivologia: Abordagens múltiplas**. Londrina: EDUAL, 2008. 11-52 p. 188p.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. 393p. (E-Book) Disponível em: <http://www.culturaacademica.com.br/titulo_view.asp?ID=115>.

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências**. Londrina: Infohome, 2004. 3p. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88>. Acesso em: 06 out. 2012.

APÊNDICE A

Roteiro de entrevista

1. Caracterização do perfil do entrevistado:

1.1 Cidade: _____

1.2 Formação: _____

1.3 Cargo que ocupou/ocupa na SMEC: _____

1.4 Tempo de serviço na área: _____

2. Processo de gestão da informação:

2.1 Como você definiria a gestão da informação na SMEC?

2.2 Que tipos de informação circulam entre os servidores?

2.3 Como ocorre o fluxo dessas informações?

3. Perfil dos servidores:

3.1 Qual o perfil em geral dos funcionários (idade/ características comportamentais)

3.2 Qual é a competência comum entre estes?

3.3 Quais são as principais habilidades observadas nestes?

4. Segurança da informação:

4.1 Qualquer pessoa ou servidor tem acesso as informações da SMEC?

4.2 Existe alguma proteção (regras/ software) para alguma informação?

4.3 A SMEC respeita alguma lei com relação sobre proteção e disseminação da informação?

5. Tecnologias e informação:

5.1 Para a disseminação de informações a SMEC partilha de quais mecanismos?

5.2 Que visão os gestores possuem com relação ao uso de redes sociais para promoção das informações?

5.3 Existem sistemas utilizados para a coleta e organização das informações? Quais?

APÊNDICE B

Roteiro de entrevista com Cleusa Flesh – Coordenadora do Departamento Administrativo

1. Caracterização do perfil do entrevistado:

1.1 Cidade: *Campo Bom*

1.2 Formação: *Licenciatura em Letras (Português)/ Licenciatura em Pedagogia/ Especialização em Sociologia e Filosofia*

1.3 Cargo que ocupou/ocupa na SMEC: *Função gratificada em auxílio administrativo geral.*

1.4 Tempo de serviço na área: *Trabalho neste cargo há 4 anos desde 2009, mas atuou na SMEC há 34 anos.*

2. Processo de gestão da informação:

2.1 Como você definiria a gestão da informação na SMEC?

O ponto principal da gestão de informação é que aqui, por exemplo, no próprio centro administrativo todas as informações, todas as questões, passam pelo protocolo geral, não importa de que secretaria. Até mesmo se tu quiseres fazer um trabalho mais específico, e entrevistar pessoas do Centro de Estatística, tu vais ter que fazer uma solicitação no Protocolo Geral, juntamente com uma carta da tua universidade. Esse processo irá para a secretaria a qual ele tem que ir, e, além disso, esse processo é todo informatizado. Então toda informação tem que circular pelo protocolo, tem que ser dada baixa e repassada. Existe uma interligação por todo o centro administrativo, nós dentro da secretaria procuramos repassar todas as informações por um endereço eletrônico da própria instituição. Pra repassar as informações, essas são respondidas conforme assunto, o administrativo vai responder a sua parte, o pedagógico a sua, o RH a dele. Isso tudo porque nosso trabalho não é descentralizado, ele é centralizado, nós sabemos tudo que acontece na secretaria, agora mesmo, essa semana, a Secretária de Educação passou para nós e para todas as escolas os prêmios que o município recebeu, dando um feedback de tudo que ocorreu na gestão desde 2009.

2.2 Que tipos de informação circulam entre os servidores?

Todas as informações que passam pela secretaria, são repassadas para todos os servidores, existe uma tomada das decisões onde todos são ouvidos, as informações que passam por aqui obviamente são relacionadas à educação, pode ser de aluno, onde a informação vai ser passada para o setor pedagógico, por exemplo.

2.3 Como ocorre o fluxo dessas informações?

Posso afirmar que o fluxo é intenso mesmo, não paramos nunca, se não estamos em volta de algum concurso ou caso de alguma escola, estamos em torno da preocupação com relação aos alunos em seus diversos aspectos, esse ano mesmo trabalhamos bastante, então o fluxo aumentou, a SMEC ganhou mais de 60 prêmios, que podem ser visto no site da Prefeitura, entre esses prêmios, dou destaque para o Professor Nota 10 do Brasil, que é de nossa Secretaria. Acho que o fluxo só tende a aumentar com tanta coisa boa a vir para o ano que vem.

3. Perfil dos servidores:

3.1 Qual o perfil em geral dos funcionários (idade/ características comportamentais)?

Nós temos um grupo que trabalha há muito tempo aqui na SMEC, todos com uma boa formação, principalmente voltada para sua área de atuação, temos “sangue novo” também, gente nova atuando conosco, tendo destaque, inclusive. Temos as duas situações aqui, gente nova, que a maioria é do quadro, e gente que atua aqui há bastante tempo.

3.2 Qual é a competência comum entre estes?

Creio que não existe uma competência em comum, posso garantir que aqui cada um possui competência em sua área, independente da sua formação, os funcionários são estimulados e pró-ativos em tudo que fazem.

3.3 Quais são as principais habilidades observadas nestes?

Todos, sem exceção, sabem trabalhar em grupo, sabem que assim que as coisas funcionam que não tem maneira melhor de progredir, afinal estamos desde há anos com o mesmo grupo, o trabalho tem aumentado e continuamos dando conta.

4. Segurança da informação:

4.1 Qualquer pessoa ou servidor tem acesso as informações da SMEC?

Nós temos um site, onde todas as questões referentes a concurso são publicadas lá, inclusive as portarias, é um site que uma empresa fez para nós. Não somos nós que atualizamos quem atualiza é outro setor, mas as informações dos servidores constam lá. As informações são de acesso de todos, desde o princípio. Na questão de concursos, pra ter uma ideia, antes mesmo de ser publicada a portaria, dizendo quem foi chamado, antes disso já mandamos um e-mail, o classificado que terá de levar uma documentação ao setor de concurso, mesmo que não tenha ido lá, já pode verificar pra qual escola ele irá, mediante a verificação da proximidade da casa dele e a da escola que atuará. Tentamos fazer o processo da maneira mais rápida e eficiente possível. É uma sistemática nossa, dessa administração como um todo, não deixar ninguém sem informação dentro do possível.

4.2 Existe alguma proteção (regras/ software) para alguma informação?

Provavelmente sim, essa área não cabe a nós, mas sim ao setor de informática, mas provavelmente sim. Mas pra entrar no sistema da SMEC, tudo tem senha, acho que essa já é uma proteção básica. Temo o sistema informatizado do RH, mas é acessado com senha, tem informações sigilosas da secretaria, que não desrespeita a outros.

4.3 A SMEC respeita alguma lei com relação sobre proteção e disseminação da informação?

Não tenho conhecimento de alguma lei, mas trabalhamos dentro do padrão, respeitando o protocolo.

5. Tecnologias e informação:

5.1 Para a disseminação de informações a SMEC partilha de quais mecanis

A SMEC possui sistemas de informações pra informações que sejam rotativas e que necessitam de um manejo melhor, nós temos aqui o SIGMA, que organiza a matrícula de cada aluno nas escolas do município. Agora nós estamos informatizando o RH também, que ainda não é aberto pra todos, mas esse é um trabalho que vai ser integrado a rotina.

5.2 Que visão os gestores possuem com relação ao uso de redes sociais para promoção das informações?

Nós temos um trabalho informatizado, possuímos acesso a internet, mas o uso de rede sociais é proibido e bloqueado em computadores, não fazemos uso de páginas em redes sociais para a promoção da Secretaria, o que tem pra ser apresentado, é exibido oficialmente no site da prefeitura, tem até um decreto sobre isso, sobre o uso de internet que deve ser usado para trabalho.

5.3 Existem sistemas utilizados para a coleta e organização das informações? Quais?

Existem, claro, temos o SIGMA sistema que é a nível do município, onde tem os dados dos alunos, e eles se inscrevem para as escolas de Ensino Fundamental temos a informatização do RH, pra dar maior facilidade a organização e repasse da informação para outros setores.

APÊNDICE C

Roteiro de entrevista com Cecília Barragana – Coordenadora do Departamento Administrativo

1. Caracterização do perfil do entrevistado:

1.1 Cidade: *Rio Grande*

1.2 Formação: *Pedagogia/ Pós graduação em Metodologia do Ensino*

1.3 Cargo que ocupou/ocupa na SMEC: *Coordenação/ Diretora de recursos humanos*

1.4 Tempo de serviço na área: *4 anos*

2. Processo de gestão da informação:

2.1 Como você definiria a gestão da informação na SMEC?

A SMEC é dividida em dois setores dentro desse prédio, o setor administrativo, que eu sou a responsável e o setor pedagógico. O setor pedagógico dá uma atenção maior às questões das escolas, ao repasse de materiais, uniformes, notícias e projetos envolvendo alunos e professores. O administrativo tem uma participação maior em assuntos administrativos da carreira dos professores, quanto às nomeações, convocações e remanejamentos. Então posso dizer que a gestão da informação ela tem primeiramente uma divisão, onde cada setor tem seu papel e circula as informações referentes entre si.

2.2 Que tipos de informação circulam entre os servidores?

Bom, as informações vão depender do momento, mas nem tudo diz respeito a todos que trabalham por aqui, embora seja difícil manter uma informação dentro de um setor, por exemplo, se existe uma necessidade de um material dentro da SMEC, eu vou solicitar, mas não só meu setor ficará ciente, quem pegar esse material também saberá o setor de material, o motorista e por aí vai. Claro, que sempre serão informações do interesse da SMEC, mas não se tem um controle total do que circula por aqui.

2.3 Como ocorre o fluxo dessas informações?

Posso classificar o fluxo como regular, depende muito do tempo, da situação que se está. Não existe a possibilidade do fluxo não existir, mas se temos um grande evento para organizar, o fluxo vai aumentar, ou um concurso por exemplo. Tem seus altos e baixos. Agora com a nova administração, obviamente muita coisa vai mudar, então já se sabe que o fluxo de informação circulando na SMEC vai aumentar.

3. Perfil dos servidores:

3.1 Qual o perfil em geral dos funcionários (idade/ características comportamentais).

Geralmente que está aqui, tem bastante experiência na área, então já sabe como lidar com algumas pessoas, com certos problemas ou acontecimentos simples, obviamente a equipe atua de forma conjunta, quando se tem uma necessidade de esforço maior em alguma situação, o pessoal se mobiliza e trabalha mais. Claro que numa equipe sempre tem alguns com mais liderança, outros com menos participação, e desavenças são normais, mas posso garantir que o perfil apesar de algumas divergências de comportamento, é bastante em comum.

3.2 Qual é a competência comum entre estes?

Sem dúvida é com a atuação ao público, as pessoas se acostumam com o seu trabalho, e pouca coisa chega ser surpresa, todos aqui atuam bem, raramente alguém sai daqui sem seu problema resolvido. Tudo aqui é colocados em tabelas, atualizado no sistema geral de informação dos professores, existe uma grande competência para essa atuação.

3.3 Quais são as principais habilidades observadas nestes?

Olha, tem gente muito pró-ativa, sem dúvidas pessoas disposta a ajudar e não passar o problema a diante. Alguns se preocupam bastante com a organização é o que faz a gente estar sempre movendo esforços, porque a gente sabe que isso é importante, temos um distinto grupo que tem mais facilidade com tecnologias e está sempre auxiliando, ou com ideias novas, temos um pouco de cada, e acabamos formando um grupo eficiente.

4. Segurança da informação:

4.1 Qualquer pessoa ou servidor tem acesso as informações da SMEC?

Não, de jeito nenhum, até pra usar qualquer computador, ou usar a internet é necessário um login e senha, e dependendo do site é proibido pelo pessoal da informática. Mesmo informações que não estão no computadores, se tem um certo respaldo, independente de trabalhar aqui ou não.

4.2 Existe alguma proteção (regras/ software) para alguma informação?

Regra oficial não, temos alguns resguardos com relação a profissionais concursados que às vezes procuram informações sobre listagem ou pra que escolas atuarão e essas são informação que podem variar. Mas software não tem mesmo pra essa função.

4.3 A SMEC respeita alguma lei com relação sobre proteção e disseminação da informação?

Como já tivemos um Secretário bibliotecário e temos bibliotecários atuando na parte burocrática daqui, sabemos de algumas leis, e tentamos nos ater a elas.

5. Tecnologias e informação:

5.1 Para a disseminação de informações a SMEC partilha de quais mecanismos?

Bom, temos o site da própria SMEC, uma página no site da prefeitura, tem o twitter também, mas esse raramente está muito atualizado. A maioria das informações circula por ofícios e e-mail e o bom e velho boca-a-boca.

5.2 Que visão os coordenadores possuem com relação ao uso de redes sociais para promoção das informações?

Já foi liberado, atualmente é proibido, não é uma decisão que partiu de mim, mas sim da administração geral da prefeitura.

5.3 Existem sistemas utilizados para a coleta e organização das informações? Quais?

Sim, claro, temos o Godinho que era feito em Excell e virou um sistema chamado CISMED, ele gerencia o controle interno de informações da SMEC, temos um sistema eletrônico de matrículas.