



UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL



ALYNE MOREIRA LEMES

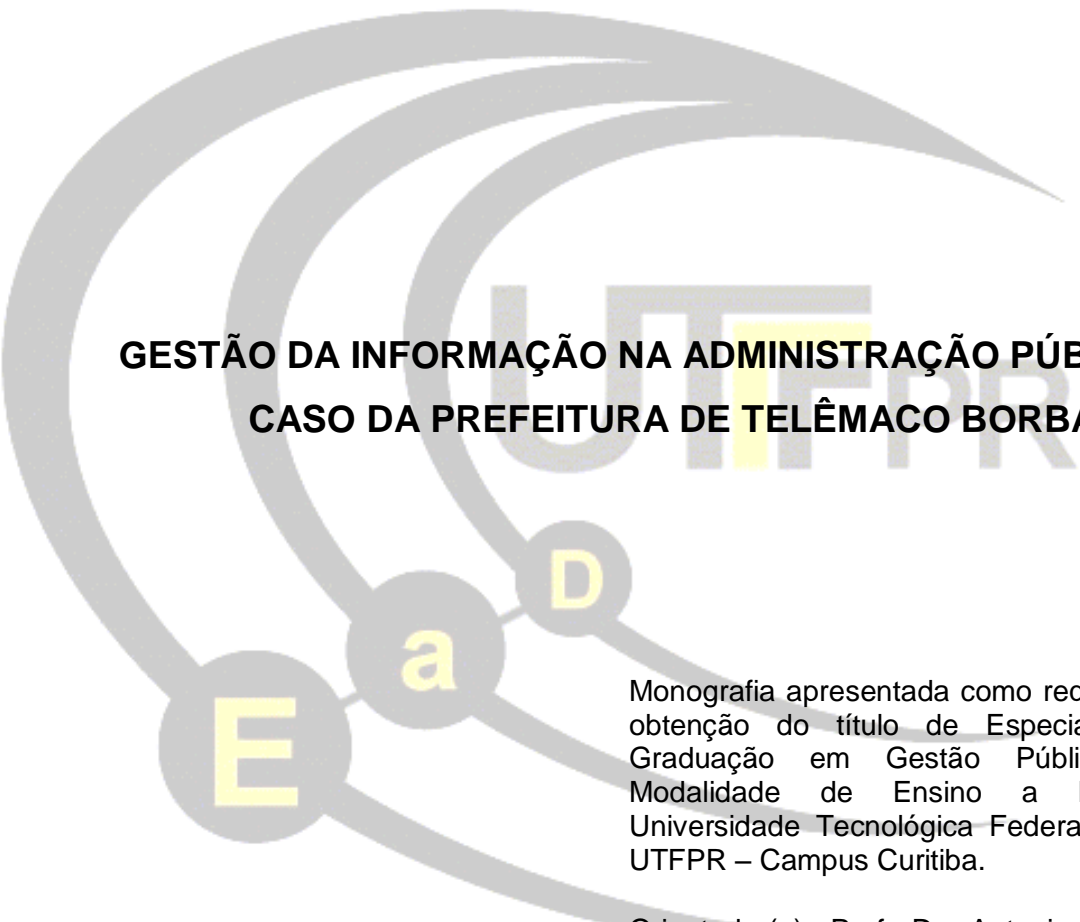
**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: O
CASO DA PREFEITURA DE TELÊMACO BORBA**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA

2012

ALYNE MOREIRA LEMES



**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: O
CASO DA PREFEITURA DE TELÊMACO BORBA**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista na Pós Graduação em Gestão Pública Municipal, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR – Campus Curitiba.

Orientador(a): Prof. Dr. Antonio Gonçalves de Oliveira

EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

CURITIBA

2012



TERMO DE APROVAÇÃO

Gestão da Informação na Administração Pública: O Caso da Prefeitura de Telêmaco Borba

Por

Alyne Moreira Lemes

Esta monografia foi apresentada às 18h do dia **15 de Dezembro de 2012** como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no Curso de Especialização em **Gestão Pública Municipal**, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Curitiba. O (a) candidato (a) foi argüido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho APROVADO.

Profº . Dr. Antonio Gonçalves de Oliveira
UTFPR – Campus Curitiba
(orientador)

Profº Msc. Eduardo Bernardes de Castro
UTFPR – Campus Curitiba

Profº Dr. Moisés Francisco Farah Junior
UTFPR – Campus Curitiba

Dedico este trabalho ao meu filho Arthur que, ainda na gestação,
transformou-se em minha maior inspiração.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo dom da vida, pela fé e perseverança para vencer os obstáculos.

Aos meus pais, Wilde e Eronice, que estiveram ao meu lado, apoiando minhas escolhas de maneira incondicional em todos os momentos da minha vida, em especial neste.

Ao meu marido André, que soube ponderar minhas ausências, meus momentos de irritabilidade, as viagens constantes para assistir aulas e fazer provas e com amor e paciência cuidou de mim enquanto grávida e depois que nosso filho nasceu.

Aos meus irmãos, Aryane e Nelson que, assim como papai, mamãe e André, cuidaram do Arthur para que eu pudesse desenvolver esse trabalho.

Ao meu orientador professor Dr. Antonio Gonçalves de Oliveira, pela sua disponibilidade, interesse e comprometimento com a orientação, além da presença em momentos de dúvida.

Agradeço ainda a todos os professores e tutores do curso de Especialização em Gestão Pública Municipal da UTFPR, pelo desprendimento em transmitir seus conhecimentos e ajudar na nossa formação.

Por fim, a todos os amigos e envolvidos nesse processo contínuo, trabalhoso e muito gratificante de formação e de produção do trabalho monográfico.

Uma exposição sobre uma pesquisa é, com efeito, o contrário de um “show”, de uma exibição na qual se procura ser visto, e mostrar o que se vale. É um discurso em que a gente se expõe, no qual se correm riscos [...] [...] quanto mais a gente se expõe, mais possibilidades existem de tirar proveito da discussão e, estou certo, mais benevolentes serão as críticas ou os conselhos [...]

(Pierre Bourdieu)

RESUMO

LEMES, Alyne Moreira. Implantação da Gestão da Informação na Prefeitura de Telêmaco Borba. 2012. 83 p. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2012.

O trabalho propõe analisar como se dá o processo de Gestão da Informação dentro da Prefeitura Municipal de Telêmaco Borba. A proposta de observar como a administração municipal organiza sua equipe a fim de manter uma comunicação eficaz tanto interna quanto externa surge com a importância de se ter uma integração entre todos os setores da administração municipal para que haja um processo contínuo e completo de chegada, distribuição e armazenamento das informações pertinentes a Prefeitura Municipal. Ao considerar que o principal objetivo da GI é fazer com que as informações cheguem às pessoas certas no momento certo, consideram-se etapas importantes nesse processo a busca, identificação, classificação, processamento, armazenamento e disseminação de dados e, nesse contexto, o estudo busca resposta à seguinte questão problema: O processo de comunicação da Prefeitura de Telêmaco Borba chega até o funcionário público e ao munícipe?, aderente ao objetivo de identificar a eficácia ou ineficácia da Gestão da Informação dentro da Prefeitura de Telêmaco Borba e descrever e analisar como esse trabalho é desenvolvido pela Administração Pública que está implantando um novo projeto de Comunicação dentro de suas estruturas.

Palavras-chave: Comunicação. Administração Pública. Gestão da Informação. Eficiência.

ABSTRACT

LEMES, Alyne Moreira. Implantação da Gestão da Informação na Prefeitura de Telemaco Borba. 2012. 83 p. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2012.

The work aims to analyze how is the process of information management within the Municipality of Telemaco Borba. The proposed observe how the local government arranges his team to maintain effective communication both internally and externally comes to the importance of having an integration between all sectors of local government so that there is an ongoing process and complete arrival distribution and storage of information relevant to City Hall. Considering that the main objective of the GI is to make the information reach the right people at the right time, are considered important steps in this process the search, identification, classification, processing, storage and dissemination of data and, in this context, the study seeks to answer the question below problem: the communication process Prefectural Telemaco Borba contemplates citizens? adheres to the goal of identifying the effectiveness or ineffectiveness of Information Management within the City of Telemaco Borba and observe and describe how this work is developed by Public Administration is implementing a new project communication within their structures.

Keywords: Communication. Public Administration. Information Management. Efficiency.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – PAÇO DAS ARAUCÁRIAS.....	44
FIGURA 2 – PÁGINA INICIAL DO SITE DA PREFEITURA DE TELÊMACO BORBA.....	64

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA PMTB.....	46
TABELA 2 – FACILIDADE DA INFORMAÇÃO ENTRE SETORES.....	50
TABELA 3 – FREQUENCIA DE LEITURA DOS FUNCIONÁRIOS.....	50
TABELA 4 – PERFIL DOS PARTICIPANTES DO QUESTIONÁRIO 2.....	55

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.....	49
GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	51
GRÁFICO 3 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO INTERNA.....	52
GRÁFICO 4 – SATISFAÇÃO COM A COMUNICAÇÃO INTERNA.....	53
GRÁFICO 5 – MEIOS DE CONSULTA DAS AÇÕES DA PREFEITURA.....	56
GRÁFICO 6 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE CIDADÃO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	57
GRÁFICO 7– FREQUÊNCIA DE ACESSO AO SITE.....	58
GRÁFICO 8 – QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA O CIDADÃO.....	59
GRÁFICO 9 – NÍVEL DE IMPORTÂNCIA X FALTA DE ACESSO.....	60
GRÁFICO 10 – MUDANÇAS A PARTIR DA FISCALIZAÇÃO DAS AÇÕES MUNICIPAIS.....	61

LISTA DE SIGLAS

EFI – Ensino Fundamental Incompleto

EFC – Ensino Fundamental Completo

EMI – Ensino Médio Incompleto

EMC – Ensino Médio Completo

ESI – Ensino Superior Incompleto

ESC – Ensino Superior Completo

GI – Gestão da Informação

GP – Gestão Pública

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

PIB – Produto Interno Bruto

PMTB – Prefeitura Municipal de Telêmaco Borba

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	14
1.1. PROBLEMA.....	14
1.2. JUSTIFICATIVA.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. Objetivo Geral.....	17
1.3.2. Objetivos Específicos.....	17
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	20
2.1. CONCEITOS BÁSICOS: DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO.....	20
2.2. GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	23
2.3. CARACTERÍSTICAS DA INFORMAÇÃO PÚBLICA.....	28
2.4. ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	31
2.5. A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA.....	34
2.5.1. <i>Accountability</i>	38
3. METODOLOGIA.....	41
3.1. ESTUDO DE CASO.....	42
3.2. LOCAL DA PESQUISA.....	43
3.3. COLETA DE DADOS.....	44
3.4. ANÁLISE DE DADOS.....	45
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	46
4.1. ESTRUTURA DO SETOR DE COMUNICAÇÃO DA PMTB.....	46
4.2. COMUNICAÇÃO INTERNA.....	48
4.2.1. Análise da Comunicação Interna da PMTB.....	48
4.2.2. Facilidade de Comunicação entre Setores.....	49
4.2.3. Frequência de Leitura dos Quadros de Avisos.....	50
4.2.4. Distribuição da Informação Interna.....	51
4.2.5. Meios de Comunicação Interna.....	51
4.2.6. Nível de Satisfação com a Comunicação Interna.....	52
4.3. COMUNICAÇÃO EXTERNA.....	54
4.3.1. Acesso às ações da Administração Pública.....	55

4.3.2. Canais de Comunicação entre Gestão e Sociedade.....	56
4.3.3. Frequência de Acesso ao Site da PMTB.....	57
4.3.4. Avaliação da Distribuição da Informação.....	58
4.3.5. Nível de Importância da divulgação das ações municipais.....	59
4.3.6. Participação da Sociedade na Gestão x Redução de abusos dos gestores.....	60
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	62
6. SUGESTÃO PARA NOVOS ESTUDOS.....	66
7. CONCLUSÃO.....	67
BIBLIOGRAFIA.....	68
APÊNDICE (S).....	72
ANEXO (S).....	79

1. INTRODUÇÃO

A Gestão da Informação é uma área do conhecimento de gestão que vem ganhando corpo nos últimos tempos. É sabido que para ter uma administração eficaz e que contemple as necessidades da população é preciso que se tenha um processo de comunicação bem estruturado, com profissionais adequados e integrados entre os mais diversos setores da administração. Isso promove mais envolvimento com o processo e conhecimento de tudo que acontece dentro da organização, possibilitando que haja planejamento, tomada de decisões e que as informações cheguem e sejam distribuídas à sociedade.

Tem-se a GI¹ como um método que compreende atividades de busca, identificação, compreensão, classificação, processamento e disseminação de informações. Seu objetivo principal é tornar as informações necessárias e úteis para todo e qualquer processo de tomada de decisão, ou seja, a partir desse conjunto de atividades, o gestor é capaz de atuar de forma mais específica e eficaz, evitando conflitos e gastos desnecessários. Para Choo (2003) a gestão da informação “busca explorar os recursos de informação para que a organização seja capaz de se adaptar as mudanças do ambiente interno e externo”.

1.1. PROBLEMA

Em tempos onde a sociedade tem amplo acesso às mais diversas mídias e, isso, pode ser utilizado a favor da Administração Pública que pode dispor desses meios de comunicação para informar seus cidadãos das ações da prefeitura, é que surge a demanda de um processo comunicacional mais sistematizado. Para que todos os dados necessários sejam transmitidos é preciso que toda a equipe da organização esteja sincronizada e trabalhando em parceria com o setor responsável por recolher e distribuir essas informações. Até mesmo por conta dessa acessibilidade aos meios de comunicação, cada vez mais a sociedade tem se

¹ GI – abreviação para o termo Gestão da Informação.

mostrado interessada no processo de administração, seja de seu município, estado ou país.

Entretanto, existe uma assimetria muito evidente quando falamos de informação entre o gestor público e a sociedade. E é essa assimetria o principal problema encontrado na aplicabilidade de um processo de GI. A diferença está justamente no conhecimento das ações entre o agente e o cidadão, forçando que haja adaptações que tornem mais simétrico o processo de comunicação na Administração Pública.

Portanto, no setor público, essa disparidade de conhecimento das ações do governo entre os gestores e os cidadãos precisa ser reduzida de tal forma que todos tenham acesso às ações e possam debater e vistoriar a aplicação de verbas públicas a fim de contemplar os interesses da sociedade. (SANCHEZ, 2003).

A busca por essa redução da assimetria no processo de comunicação pode proporcionar uma administração mais transparente e atenta às reais necessidades da sociedade.

Estudos mostram que em locais onde há um processo de gestão da informação eficaz, existe melhor aplicabilidade dos recursos públicos, redução dos gastos, menos corrupção e maior nível de satisfação da população. Ao proporcionar maior acesso à informação das ações públicas à sociedade é possível reduzir os abusos e atos ilegais, o que, em suma, resulta em benefícios para a comunidade. (STILGLITZ, 2002).

É visto que a cada dia nos deparamos com atos públicos que cobram ações, providências e até mesmo explicações dos setores públicos. Esse cenário retrata que a sociedade está atenta e busca uma administração correta com ações que contemplem suas reais necessidades e, a Gestão da Informação tem papel fundamental nesse processo, uma vez que, cabe a ela tornar público todos os atos da administração pública, bem como pode ser medidora da satisfação ou insatisfação da sociedade através dos próprios canais de comunicação com os cidadãos.

Vale ressaltar que a participação da população nas ações da administração pública é essencial para o sucesso da aplicabilidade de uma GI e para a redução do número de abusos oriundos dos gestores. Assim, os cidadãos devem considerar-se parceiros no processo de formulação de ações e aplicação de recursos públicos,

deixando de lado a ideia de um processo unidirecional, onde o Governo apresenta as informações que acha pertinente para o cidadão. A relação de parceria, ou seja, bidirecional, é fundamental para o sucesso de uma gestão mais eficaz e eficiente.

A Gestão da Informação dentro da Prefeitura Municipal de Telêmaco Borba vem passando por um processo de reestruturação. Um projeto que visa integrar todos os setores da administração pública, fazendo com que, de fato, haja uma ligação entre as mais diversas áreas promovendo um processo de comunicação eficaz, reduzindo as falhas no processo de captação e distribuições das ações da organização pública e, assim, evitando muitas crises na relação entre cidadão e Administração Pública. Isso porque com organização e simetria no processo de GI é possível criar um elo que aproxime a sociedade das tomadas de decisões da prefeitura e assim evite insatisfação ou ao menos crie mais transparência no processo.

Com essa visão da importância de uma boa Gestão da Informação, a PMTB² pretende unificar todo o processo de comunicação da organização. Para isso, conta com todos os setores que se responsabilizam em transmitir ao setor de comunicação as ações que vem sendo desenvolvidas naquela área. Esse setor, por sua vez, é responsável direto por captar, divulgar e recolher dados sobre a Administração Pública, medir a satisfação da comunidade e evitar conflitos entre a sociedade e Prefeitura.

Ao deparar-se com uma estrutura bem organizada é possível prever crises, medir a satisfação e promover tomada de decisões no momento certo, evitando maiores conflitos entre administração pública e a sociedade.

A partir do pressuposto que uma gestão bem organizada e transparente no processo de comunicação obtém melhores resultados nas suas ações, é que surge a necessidade de observar o processo de implantação de um processo de GI na Administração Pública de Telêmaco Borba. Nesse sentido, considerando a problemática apresentada, a questão norteadora deste trabalho é saber se: O processo de comunicação da Prefeitura de Telêmaco Borba chega até o funcionário público e o munícipe?

² PMTB – abreviação usada para o termo Prefeitura Municipal de Telêmaco Borba

1.2. JUSTIFICATIVA

Sabendo da importância de uma GI dentro de uma estrutura, seja ela pública ou privada, é que surge a justificativa deste trabalho. Buscar respostas sobre como se desenvolve uma Gestão da Informação dentro do Setor Público e o que ainda precisa ser melhorado são questões essenciais para melhorias na Gestão Pública.

Ao aprofundar os estudos sobre a eficácia da aplicabilidade da GI na Administração Pública é possível apresentar ao leitor formas de como atuar de maneira participativa e como um setor de comunicação bem estruturado pode fazer a diferença na hora de tomar decisões e atender as demandas da sociedade, promovendo uma gestão mais democrática e eficaz, justificando, assim, o desenvolvimento desse estudo.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo Geral

Diante do cenário apresentado, o objetivo geral do trabalho é identificar a eficácia ou ineficácia da Gestão da Informação dentro da Prefeitura de Telêmaco Borba.

1.3.2. Objetivos Específicos

E, a partir desse objetivo geral de estudo, tem-se, complementarmente, os seguintes objetivos específicos:

- Descrever como se dá o fluxo de comunicação entre os setores da Administração Pública de Telêmaco Borba;

- Analisar se há um relacionamento bidirecional nesse processo de comunicação entre a administração pública e a sociedade;
- Apontar possíveis acertos e erros no processo de implantação da Gestão da Informação na Prefeitura de Telêmaco Borba.

Para dar maior embasamento aos conceitos aqui apresentados é utilizada a pesquisa bibliográfica, documental, a partir de vários meios de consulta como: livros, artigos, jornais, revistas e internet e um estudo de caso.

Como o *corpus* desse trabalho é um estudo sobre a Gestão da Informação na Prefeitura de Telêmaco Borba, viu-se a necessidade de observar se o processo de comunicação atualmente utilizado pela administração pública contempla as necessidades da sociedade e contribui para uma gestão mais eficaz.

Levando em conta que há uma nova proposta de Comunicação que está sendo implantada e todos os fatores essenciais de uma GI bem estruturada no setor público é que surge o interesse em observar como está sendo aplicada essa nova proposta de GI, se ela trouxe mudanças e está sendo eficaz, ou seja, proporcionando mais agilidade e precisão na tomada de decisões.

Embora seja um tema amplo, habitando fértil campo para outros estudos ligados à temática, este estudo se concentra apenas na Gestão da Informação da Prefeitura de Telêmaco, ou seja, como acontece esse processo dentro das estruturas da Administração Municipal, não tendo a pretensão de promover uma análise mais profunda sobre a GI e seus reflexos em toda a cidade.

Levando em conta todo o processo de estruturação da comunicação dentro de um setor público é que se busca tratar sobre a GI na Administração Pública da cidade e, para isso, este trabalho, que se trata de um estudo de caso, foi estruturado em partes somadas a esta introdução.

A primeira trata da fundamentação teórica, onde é feita uma abordagem sobre os conceitos de Gestão da Informação, transparência e Administração Pública.

Na sequência, acontece o trabalho de investigação de como está sendo implantado o projeto de Comunicação dentro dos setores da prefeitura, quais áreas já têm conhecimento; quais receberam treinamento; quais têm profissionais responsáveis pela captação e encaminhamento das informações ao setor de

Comunicação, além da observação das mídias utilizadas pela Prefeitura (site oficial) para verificar se os dados realmente estão chegando até a sociedade.

O terceiro passo compreende ouvir a comunidade interna e externa sobre a satisfação das informações disponibilizadas pela Administração, através da aplicação de questionários.

E, por fim, a quarta etapa do trabalho é o processo de análise e cruzamento dos dados coletados, tanto da Prefeitura quanto das respostas da comunidade, momento em que se pretende desenvolver gráficos comparativos a fim de observar a aplicabilidade do projeto.

Ao fim desse estudo espera-se que o leitor possa compreender melhor a importância de um processo de GI dentro de uma organização pública e, assim, ter melhor entendimento das ações desenvolvidas pela Administração Pública, bem como tornar-se parte do processo de gestão da cidade. Além disso, o trabalho também serve como base para outros questionamentos que cercam a Gestão da Informação e a Gestão Pública, podendo ser um incentivo para outros estudos como a corrupção dentro da GP³ que tem um processo de GI e outro que não tem; a transparência nesses setores públicos; entre tantos outros temas que podem e devem ser melhores discutidos não só pela linha acadêmica, mas por todo cidadão.

³ GP – abreviação usada para o termo Gestão Pública

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. CONCEITOS BÁSICOS: DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Quando se fala em informação várias ideias surgem no imaginário das pessoas. Muitos são os entendimentos que cada indivíduo dá para a palavra informação.

De forma sumária, a informação é um conjunto de dados organizados que resulta em uma mensagem sobre determinado evento. Através dela é possível tomar conhecimento de atos que aconteceram distantes dos olhos do indivíduo. Assim, a informação nada mais é do que um processo responsável por reduzir as incertezas e produzir conhecimento.

Informação é aquele conjunto de dados que, quando fornecido de forma e a tempo adequado, melhora o conhecimento da pessoa que o recebe, ficando ela mais habilitada a desenvolver determinada actividade ou a tomar determinada decisão (AMARAL; VARAJÃO, 2000, p. 8)

Esse conhecimento pode ser produzido quando a informação é ‘elaborada’ por pessoas e por sistemas computacionais, de forma a promover recursos, criar cenários, simular ações e por fim, a partir dessas estratégias, proporcionar ações mais embasadas, com fundamentos. Além disso, ela também pode contribuir para a resolução de problemas e tomada de decisões, uma vez que, munido de informações, as pessoas podem ter maior e melhor embasamento para agir. Isso porque permite mais conhecimento sobre determinados assuntos.

Podemos também dizer que Informação é um processo que visa o conhecimento, ou, mais simplesmente, Informação é tudo o que reduz a incerteza... Um instrumento de compreensão do mundo e da acção sobre ele (ZORRINHO, apud SOUZA; CARDOSO, 2010, p.37)

Entre tantas visões sobre o significado da palavra informação, é possível identificá-la ainda como responsável por atribuir sentido às coisas, uma vez que, ela utiliza-se de códigos e dados para formar o pensamento das pessoas. Alguns autores atribuem o conceito de informação atrelado ao de dados, já que ambos tratam de um conjunto de ações sobre determinado fato. Mesmo estando

intrinsecamente ligados, não é ideal reduzir o conceito de informação apenas ao de dados.

O dado é um conjunto de números, dígitos ou letras que não chegam a transmitir conhecimento, ou seja, não possuem significação. Portanto trata-se mais de um componente da informação.

A Informação pode ser entendida como um dado com valor agregado a ele, com um sentido para quem a usa. Portanto, não se trata apenas de recolher dados. Ela os organiza, os dispõe de forma ordenada, para então atribuir significado a determinado evento. (MCGEE; PRUSAK, 1994, p.23-24)

Informação deve informar, enquanto os dados podem ser limitados. Para que os dados se tornem úteis como informação a uma pessoa encarregada do processo decisório é preciso que sejam apresentados de tal forma que essa pessoa possa relacioná-los e atuar sobre eles.

Entretanto, mesmo contribuindo para tomada de decisões, a informação, o dado e o conhecimento não devem ser confundidos com o ato de decidir e nem de agir. A palavra decisão está relacionada a atos mentais, a pensamentos e a palavra agir, vem do ato físico, de execução.

As informações, dados e o próprio conhecimento podem sim, contribuir para essas ações mentais e/ou físicas, mas não são a mesma coisa. A mesma premissa serve para os processos e/ou procedimentos, ou seja, essas palavras ajudam a escolher o processo ou o procedimento.

A informação, cada vez mais crescente, transformou-se em uma necessidade, não somente do ser humano, mas de diversas áreas. Hoje, ela compõe um conjunto de elementos que são indispensáveis na vida dos seres humanos. Sem ela, torna-se difícil agir, conversar e até mesmo locomover-se (tomando por base, as condições de trânsito e tempo, por exemplo).

Ela atua no processo de conhecimento e análise essenciais para a tomada de decisões e execução de atividades do cotidiano. Imaginar um mundo desprovido de informação é uma difícil tarefa que mostra como tudo a volta do ser humano nada mais é do que informação (CARVALHO E TAVARES, 2001)

A informação não está apenas na vida das pessoas enquanto indivíduos. Ela vai além. Também se tornou imprescindível nas organizações, sejam elas públicas ou privadas. Essa dependência é óbvia quando se parte do ponto-de-vista de que as “organizações alimentam-se de informações. São elas que lhes dão sentido, que

lhes direcionam o caminho, que lhes garantem a sobrevivência.” (CARVALHO E TAVARES, 2001). Ou seja, as organizações precisam estar dotadas de informações para organizar, planejar, tomar decisões e atingir seus objetivos. Sem isso, as chances de insucessos são eminentes.

A informação é encarada, actualmente, como um dos recursos mais importantes de uma organização, contribuindo decisivamente para a sua maior ou menor competitividade. De facto com um aumento da concorrência tornou-se vital melhorar as capacidades de decisão a todos os níveis (PEREIRA, apud BORGES, 2011, p.24)

Entretanto, não é somente ter em mãos as informações, é preciso usá-las de maneira inteligente, que venha contribuir com os resultados da organização. Uma informação mal utilizada pode atuar no sentido reverso, ao invés de trazer melhores resultados, pode proporcionar grandes crises e, é aí, que a tomada de decisões faz toda a diferença.

Munidos de informação, os gestores de uma organização, pública ou privada, são capazes de analisar mais racionalmente o cenário e prever crises, deliberando ações efetivas.

Gerir é tomar decisões. A matéria prima necessária ao processo de tomada de decisões é a informação. Boas decisões e boa gestão dependem da qualidade e da oportunidade da informação disponível aos vários níveis da empresa. (MATOSO, 1996, p. 31,32).

Dentro das organizações públicas, essa informação é cada vez mais importante. Os governos estão diminuindo o número dos níveis hierárquicos a fim de melhorar os fluxos de informações, os processos de comunicação e, conseqüentemente, as tomadas de decisões. Entretanto, essa redução, também exige mais dinamismo da equipe e de toda a estrutura que pode atuar de forma sistematizada em três níveis: corpo técnico operacional; corpo gestor; e alta administração. (IFPR, 2009).

O corpo técnico é composto por advogados, engenheiros, professores, técnicos e assistentes. Já os servidores que compõem o corpo gestor são chefes, gerentes, supervisores, mestres, coordenadores e encarregados. No corpo formado pela alta administração estão os assessores, secretários, diretores, presidentes, prefeitos, governadores e todos os outros cargos públicos superiores das esferas municipal, estadual e federal.

As informações para estes níveis hierárquicos devem ser classificadas de acordo com cada um deles. Existe diferente classificação para as informações pública de cada esfera.

Dentro da administração municipal, muitas vezes, nem mesmo há um setor de comunicação estruturado, o que acaba tornando o processo comunicacional deficiente. Hoje, com a capacitação dos setores públicos e a expansão da informação, as prefeituras estão organizando seus fluxos de informação e estruturando seu setor de comunicação. Isso representa um avanço para a administração pública. Entretanto, é preciso que o processo de GI seja implantado de forma consciente, respeitando as especificidades do setor. Não se trata de um modelo fechado.

É preciso observar e atender as diferenças e as características únicas de cada setor. Portanto, a GI que é implantada em uma prefeitura não pode ser exatamente a mesma utilizada em outra. É um processo vivo que precisa respeitar as diferenças para que funcione de fato. Isso porque a informação é um instrumento da gestão e deve ser usado de acordo com a necessidade daquele setor.

Com a informação se tornando cada vez mais essencial à sociedade, passa a ser necessário que haja um processo organizacional que recolha, filtre, organize e dissemine essa informação. O que se percebe, é que as organizações modernas recorrem com frequência aos sistemas de informação a fim de atingir melhores resultados. Essa previsão dos acontecimentos, tomadas de decisões mais racionais e a organização das informações resultam num processo importante dentro de uma estrutura pública ou privada: A Gestão da Informação.

2.2. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A informação existe desde que o mundo é mundo. Mesmo que de forma desorganizada e primária, as pessoas sempre buscaram informações e tomam suas decisões a partir do conhecimento de alguns fatos. A própria comunicação entre os indivíduos promove a troca de informação e é evidente que ao longo da história as

peças foram coletando, classificando, organizando e, por fim, disseminando informações.

Esse processo vai acontecendo de forma natural. Isso porque os seres humanos, mesmo que por questões de sobrevivência, sempre confiaram nas informações. Sistematizar e geri-las foram apenas partes do processo de evolução. Mesmo nos inscitos antes de Cristo é possível identificar a coleta e organização das informações. Jacó e Labão, por exemplo, possuíam informações qualitativas e quantitativas sobre a criação e comercialização de ovelhas. Isso em 4.000 a.C. (IFPR, 2009).

Com o aumento do número de informações e a necessidade de filtrá-las, recolhê-las e organizá-las é que a Gestão da Informação foi sendo estruturada. As organizações passaram a sentir necessidade de uma infraestrutura e de um processo organizacional que transformasse essas informações em conteúdo útil para a organização.

Portanto, entende-se a GI como um método que engloba diferentes atividades como: busca, identificação, compreensão, classificação, processamento e disseminação de informações. Seu propósito é, justamente, apresentar informações necessárias e úteis para que o gestor seja capaz de tomar decisões eficientes e eficazes, reduzindo gastos desnecessários e a chance de crises.

Foi a partir da década de 1980 que a GI começou a crescer e ter importância no processo administrativo de uma organização. Hoje, ela ascendeu e passou a ser considerada essencial em qualquer atividade realizada em uma organização. De forma mais sistemática, a GI é vista como um conjunto de atividades que tem como fim identificar as necessidades, criar fluxos de informação formais, tratar e analisar o uso das informações para então, tomar decisões (VALENTIM, 2004).

Cada organização possui seus fluxos de informação e cabe a GI mapear esses fluxos e identificar tudo que faz parte do processo, desde pessoas, fontes, mecanismos de informação, produtos e serviços. Esse mapeamento é necessário para prever problemas, observar o cenário de forma mais ampla e contextualizada e agir de maneira racional, visando um objetivo.

Assim, Valentim (2004) e outros autores como McGee e Prusak (1994) e Carvalho (2004) consideram que a GI nada mais é que um processo de retroalimentação da informação, onde ela passa por etapas e ao fim volta ao início

para gerar mais informação. De forma mais detalhada, a GI possui processo de gerenciamento da informação que contém cinco etapas que compreendem a:

- 1) Identificação da necessidade e os requisitos dessa informação;
- 2) Obtenção e Coleta de dados;
- 3) Processamento, interpretação, tratamento e armazenamento de informações;
- 4) Distribuição das informações aos usuários;
- 5) Utilização das informações pelos funcionários da organização.

Entretanto, o bom desempenho desse processo depende da organização da administração. A GI precisa estar estruturada de acordo com as políticas da organização proporcionando melhor relacionamento entre os setores. Sem isso, não é possível direcionar os fluxos de informação de forma eficaz.

Dentro da administração pública, por exemplo, que possui vários setores, muitos em espaços físicos distantes uns dos outros, o processo de retroalimentação da base de informação fica comprometido e, isso causa falhas em toda a aplicabilidade da GI e atinge diretamente o produto final, que é atuação do gestor na aplicação de verbas públicas e atendimento às demandas dos cidadãos.

A partir do momento que se entende a Gestão da Informação como um processo é preciso compreender que esse processo precisa de uma pessoa que faça seu gerenciamento e que trabalhe de forma cooperativa, reforçando a importância da atuação de todos os setores para o bom funcionamento do processo.

Mesmo sendo considerada de fácil aplicabilidade de desenvolvimento, a GI precisa estar bem estruturada e ter estabelecidos, de forma clara, todos os processos a serem atingidos. Só assim, a Gestão da Informação pode funcionar de maneira eficaz.

Davenport (1998) afirma que a organização precisa ter todos os processos bem sistematizados e todos os passos do processo informacional definidos. Ele destaca as pessoas e as fontes usadas nesse mecanismo. De acordo com o modelo proposto por ele, existem algumas etapas que garantem a efetividade do processo de GI: a) determinação de exigências; b) obtenção; c) distribuição e d) utilização.

Na determinação de exigências, o processo compreende mais entender qual é o ambiente do negócio do que as ações a serem tomadas. Trata-se de uma fase

mais subjetiva, onde é necessário entender as questões psicológicas, políticas, cultural entre outras.

Já a fase de obtenção é um processo contínuo, sem interrupções. Nele, várias ações como exploração de ambientes, estruturação, formatação e classificação das informações, devem acontecer desde o início do processo até sua conclusão.

A distribuição requer um processo de informação bem estruturado e de fácil acesso aos usuários. Isso porque, esta é uma atividade que está diretamente ligada a maneira como a informação é tratada e distribuída. Um processo bem elaborado e eficiente de distribuição das informações para os usuários resulta em ações melhores executadas, dentro das expectativas da organização.

A última etapa, que compreende a utilização é uma continuidade da fase de distribuição. Ou seja, quando se tem um bom mecanismo de distribuição a utilização é mais eficiente e consciente, dentro das demandas e objetivos propostos pela organização. Essa é a etapa onde o grupo ou o indivíduo irá consumir a informação de forma a atender suas inquietudes e contemplando suas dúvidas e necessidades, ocasionando um melhor entendimento das ações da organização.

Olhando para o setor privado, é visível o crescimento do interesse na implantação de uma GI nas práticas administrativas. Empresas com visão mais ampla, já se antecipam e possuem dispositivos que fornecem informações devidamente organizadas e em tempo hábil, o que permite análise mais racional do cenário, mudanças de ações, tomada de decisões e, conseqüentemente, melhora no desempenho.

Dentro do setor público, mesmo que de forma tímida e sem os critérios de competitividade presentes na esfera privada, a GI passou a fazer parte do cotidiano. Isso porque, assim como em empresas privadas, a administração pública enfrenta constantes pressões, sejam elas internas ou externas.

A sociedade atual conhece mais os seus direitos e em virtude disso, também cobra uma gestão mais eficaz que atenda as demandas sociais. O cidadão, em escala crescente, passa a atuar de forma bidirecional. Ele não quer apenas saber o que a administração pública está fazendo, ele também quer participar do processo de escolha de onde e como aplicar os recursos e, com isso, acaba forçando uma

proximidade com o gestor, fazendo com que ele conheça melhor a comunidade gerida e atue de forma clara e com bases bem estabelecidas.

Esse cenário traz um novo desafio aos gestores que precisam estar conectados a todas as ações desenvolvidas na sua administração e tomar decisões com mais agilidade e precisão. É nesse contexto que GI tem se tornado cada vez mais indispensável, porque uma base de dados com informações internas e externas é essencial para agilizar o processo de elaboração e manutenção de ações (LIMA E SIQUEIRA, 2002, p.1).

A disponibilização desse tipo de ferramenta é fundamental à formulação de políticas públicas eficientes e para a avaliação sistemática dos resultados obtidos, contribuindo, conseqüentemente, para uma sensível melhoria na qualidade do serviço prestado à população.

A GI, mais do que um método, pode ser vista como um processo social, onde as pessoas e as relações existentes afetam diretamente sua efetividade. Ou seja, se não houver organização e comprometimento de todos os envolvidos, a aplicação de uma Gestão da Informação eficaz fica deficiente, isso porque são, justamente, as pessoas que direcionam as informações e atuam em todo o processo de captação, organização e disseminação das informações.

Da mesma maneira que cabe às pessoas (aqui, vistas como gestores e servidores do setor público) desenvolverem ações que contemplem os objetivos propostos pela organização, também cabe a outros elementos o sucesso da aplicabilidade de um processo de GI. Existem outros fatores tão essenciais quanto o humano.

Os recursos tecnológicos como o sistema de informação e as tecnologias da informação compõem esse processo, transformando a GI não somente como um mecanismo, mas também como um processo relativo ao conhecimento. Ou seja, a coleta dessas informações gera conhecimento que pode ser processado, administrado e compartilhado dentro das organizações.

Outro benefício que um processo bem estruturado de GI pode ocasionar, é a troca de conhecimento a partir das etapas de alimentação e retroalimentação das informações, onde as pessoas trocam informações e geram conhecimento produzindo ambientes. Nesse ponto, algumas teorias entendem que a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento estão intrinsecamente relacionadas.

De maneira breve a Gestão do Conhecimento pode ser entendida como um processo que visa criar, adquirir e utilizar conhecimentos estratégicos. A organização desenvolve uma administração onde o valor da informação é agregado e acaba por produzir conhecimento, além de gerir os já existentes.

2.3. CARACTERÍSTICAS DA INFORMAÇÃO PÚBLICA

Ao falar em informação, conceitos e noções do significado da palavra surgem à cabeça das pessoas. Entretanto, nem toda informação é igual. Elas possuem características, variações de acordo com tempo, espaço, objetivos entre outros fatores.

A informação é um recurso com características especiais:

- Inesgotável - no sentido em que a sua utilização não reduz a quantidade existente.
- Partilhável - a partilha da informação, não só não diminui a quantidade com que cada parte fica, como a informação no seu conjunto ainda aumenta em quantidade e eficácia.
- Combinável - Combinando informação com informação produz-se ainda mais informação.
- Armazenável - é possível armazenar a informação sem custos elevados, e guardá-la para uso posterior sem perdas quantitativas.
- Transmissível - a informação é transmissível a qualquer distância instantaneamente e sem perdas quantitativas.
- Essencial - A informação é essencial para saber como utilizar os restantes recursos. (MATOSO, 1996, p. 30).

Em um órgão privado a necessidade de informação segue características que garantam sua qualidade e contribuam para os objetivos daquela determinada organização, que, em regra, é a obtenção de lucro, maior produtividade, etc. A informação dentro do setor privado deve ser: precisa; concisa; simples; e oportuna.

A precisão de uma informação diz respeito a sua veracidade, ou seja, não se pode trabalhar com informações errôneas ou distorcidas. Ela também precisa ser concisa de forma que possa ser facilmente manipulada pelos setores da organização.

A simplicidade consiste em promover uma melhor compreensão da informação, ou seja, informações complicadas não são facilmente assimiladas e, por isso, a necessidade dela ser simples, assim, todos podem compreender sua mensagem.

E, por fim, ela deve ser oportuna, pois tem o poder de contribuir para os objetivos da organização, ajudar na tomada de decisões e, por isso, precisa existir no momento e local correto.

Vale lembrar que nem toda a informação vai possuir o mesmo grau de relevância. Por isso, é necessário observar e respeitar seus diferentes aspectos, estabelecendo quais são as prioridades, classificando as informações através de canais de tratamento diversos.

Essa classificação deve ser realizada de acordo com o que se pretende com determinada informação. Dentro dessa perspectiva, existem os níveis de responsabilidade, onde o fluxo de informação deve estar em acordo com os objetivos do planejamento da organização. Além disso, ela também serve de suporte para tomada de decisões e ajuda no controle e rotina de trabalho da empresa. São três níveis de responsabilidade: 1) Estratégico – onde é realizado um planejamento a longo prazo; 2) Tático – que atua no planejamento e supervisão das atividades e; 3) Operacional – que consiste nas atividades diárias. (GOUVEIA, 2012, p.4).

A qualidade da informação aumenta o seu valor perante a organização e pode ser medida de acordo com três aspectos principais. São eles: a fiabilidade; a pertinência e a oportunidade de apresentação.

Friederich e Langlois (2005) também classificaram a qualidade da informação a partir desses aspectos. Segundo os autores, a fiabilidade diz respeito a sua precisão, ou seja, a informação exata e completa. Já a pertinência permite que informação seja usada de forma correta, ajudando no processo de tomada de decisões e execução de ações. A disponibilidade da informação diz respeito a ela ser usada no momento mais adequado, na hora exata.

Dentro da organização pública não é diferente. Na área de gestão pública, a informação precisa seguir alguns critérios ou características que a diferenciem dos dados e a transformem, efetivamente em informação. O primeiro passo é que para ser pública precisa ser útil para a administração. Desta maneira, ela deve ser usada com objetivos específicos que contribuam para o processo de tomada de decisões dentro do setor público.

Distinguir essa informação útil e pública das demais ou simplesmente dos dados requer uma análise a partir de algumas características que devem estar presentes em seu contexto. A informação pública precisa ter: conteúdo único;

possuir mais de duas palavras; não ser abstrata; não possuir generalizações; não conter verbos; e ser distinta de programas, arquivos ou documentos (IFPR, 2009).

Possuir conteúdo único significa dizer que a cada momento a informação possui um significado diferente, um conteúdo diferente, seja através de palavras, números ou mesmo dos dois. Como exemplo, podemos usar a identificação de uma pessoa que é formada somente por letras ou seu registro geral (RG) que é composto apenas por números.

Quando se fala que a informação precisa possuir mais de uma palavra, a ideia é que essa premissa ajude a identificar do que a informação trata. Não se pode falar em datas sem explicitar data de quê?. Da mesma maneira em que não fica claro quando se fala em um nome ou um veículo e não deixa claro qual nome ou veículo se está tratando.

Uma informação abstrata é quase a mesma coisa de uma informação de uma única palavra. Ou seja, ela não torna claro seu objetivo ou sua mensagem. Por isso, a informação pública precisa ser de fácil compreensão e não imaginária, vaga ou até mesmo irreal. Informações abstratas podem provocar mal-entendidos, confusões e, isso resulta em problemas na comunicação ou mesmo em falhas no processo de tomadas de decisões ou aplicabilidade de programas.

Outra característica da informação pública é que ela não pode ser genérica. Ela precisa ser explicitada em cada detalhe, ser exclusiva e específica e não muito abrangente, de forma que não cause confusões na interpretação. Palavras que resultam em frequentes erros são: endereço, datas, nomes, características, balanços, entre outras. Esses exemplos precisam estar colocados em detalhes para não promoverem erros.

Da mesma forma, a informação pública também não pode ser iniciada com verbos, principalmente se estiver no infinitivo. Isso porque, mesmo esses verbos não sendo informações, eles podem soar como decisões, processos ou ações. Por isso, verbos como pagar, cobrar, calcular, controlar devem ser evitados. Também é errado usar pagamento, cobrança, cálculo e controle.

Por fim, para uma informação ser pública ela não deve ser um programa ou documento. Essas palavras fazem referência de onde as informações são armazenadas.

As informações que não seguem essas características não podem ser consideradas públicas (IFPR, 2009).

2.4. ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Como se pode perceber a informação pública é diferente da informação convencional. Para ser pública ela precisa atender algumas características. Dessa mesma forma acontece com a organização. Quando se fala em administração e organização é preciso delimitar as diferenças entre o setor público e privado. Para o desenvolvimento deste estudo se faz necessário abordar os conceitos de administração e organização.

A organização é definida por alguns autores como um ajuntamento de ações especializadas na produção de bens ou serviços. Ou seja, elas ligam os recursos aos agentes sociais, resumindo-os em mecanismos de economia, gerando ações mais ordenadas. Podem ser vistas como grupos de pessoas que atuam de forma organizada e tem em vista objetivos comuns.

“unidade social deliberadamente construída para perseguir objetivos específicos; uma combinação intencional de pessoas e de tecnologia para atingir um determinado objetivo, sendo composta de três partes básicas: indivíduos, grupos e tarefas e com sua atuação ajustada a um meio ambiente específico.” (PARK, 1997, p. 237).

Ainda com essa visão, Moresi (2001, p.59) cita a organização como um “agrupamento humano planejado e organizado, que utiliza a tecnologia disponível no ambiente para atingir um ou mais objetivos comuns”.

Alguns autores entendem o termo organização a partir de uma linha mais humanista. Drucker (1997), por exemplo, apresenta a organização como um grupo de pessoas, formado por especialistas que desempenham ações em conjunto em uma mesma tarefa a fim de obter objetivos comuns.

Ao longo do tempo o termo organizações foi ganhando mais corpo e complexidade. Isso porque, cada vez mais a forte competitividade obriga a formação de um sistema corporativo mais eficaz, com funções bem especificadas que organizem, dirijam, planejem e controlem todas as atividades.

Outro autor que conceitua a organização é Cury. Segundo sua definição, organização é um “sistema planejado de esforço cooperativo no qual cada participante tem um papel definido a desempenhar e deveres e tarefas a executar”. (CURY, 2000, p. 116).

Essas conceituações só vêm firmar que as organizações são responsáveis por um sistema organizado, com ações pré-definidas e bem executadas. Para isso, os esforços individuais e coletivos são essenciais para a obtenção de resultados. A fim de atingir os objetivos comuns, as organizações dispõem tanto de pessoas, como de tecnologia e outros mecanismos que contribuem para o sucesso das ações.

Entretanto, nenhuma organização atinge seu objetivo se não dispor de informações. Esse é um instrumento fundamental para que as tarefas sejam planejadas e todo o processo de execução seja estabelecido. A informação é a responsável por provocar ações e, quando usada de forma estratégica pode ser fundamental para o sucesso das ações, contribuindo com a organização de maneira eficaz.

Já o conceito de administração é visto como uma ação relativa, ou seja, ela não possui fim nela mesmo. “Administrar diz respeito ao desempenho da organização como um todo, em um determinado contexto.” (REIS, 2005, p. 1). Essa visão de desempenho parte da linha que é preciso haver uma organização, planejamento, controle e direção para obter os resultados esperados. Uma administração sem esses itens pouco pode evoluir no quesito bom desempenho.

A partir dessa conceituação entende-se que as organizações precisam de algumas técnicas da administração para que atinjam os objetivos pré-estabelecidos. Claro, que existem diferenças de terminologia entre os conceitos acima apresentados, entretanto, nos estudos que tratam do tema e as literaturas disponíveis sobre tais, tem-se utilizado os termos “administração pública” e “organização pública” como algo similar.

Em geral, na literatura, esses termos servem para tratar da empresa ou organização que atua no serviço público. Por este motivo e para que os termos “organização pública” e “administração pública” possam ser usados, surge a necessidade de abordar as conceituações das palavras: organização e administração.

De acordo com Bobbio (1983), a Administração Pública é um conjunto de tarefas que está diretamente vinculado a realização de atividades de interesse comum ou público, pode ser dentro de uma organização estatal ou de um coletivo.

No Brasil, a história da Administração Pública passa por essencialmente, três modelos de gerência: administração patrimonialista, a burocrática e a gerencial.

A primeira é um modelo onde os cargos públicos pertenciam, em geral, ao alto escalão da nobreza e os serviços prestados atendiam os interesses da monarquia. Na administração patrimonialista, “o aparelho do estado funciona como uma extensão do poder do soberano, e os seus auxiliares, servidores, possuem *status* de nobreza real.” (RAMOS, 2005, p. 62).

Entretanto, segundo o próprio autor, o mercado e a sociedade civil se distinguem do Estado a partir do momento em que a democracia e o capitalismo passam a ser dominantes e, é justamente, a partir deste ponto que o modelo de gerenciamento da administração patrimonialista passa a ser visto como inaceitável.

O segundo modelo de gerenciamento usado no Brasil é o da administração pública burocrática. Esse molde de administração do Estado é adotado por usar a profissionalização, ou seja, nele as ações são coordenadas e há uma previsão do comportamento dos seus integrantes. Trata-se de hierarquia funcional e traz para o modelo de gestão a ideia de carreira.

Dentro desse formato, Strauhs, (2003, p. 45) cita alguns problemas. Segundo ele, existe uma falta de capacidade de se adaptar às mudanças. Existe ainda uma morosidade do funcionamento das ações e esta lentidão está ligada às muitas funções operacionais e administrativas, além de haver “uma frustração pessoal gerada pela impessoalidade organizacional”.

Já a administração gerencial, embora mais aberta, ainda traz algumas características do modelo burocrático. Esse modelo gerencial tem alguns princípios que são fundamentais para o seu desenvolvimento: “admissões segundo rígidos critérios de mérito, a existência de um sistema estruturado e universal de desempenho, e o treinamento sistemático” (RAMOS, 2005, p. 63).

Quando comparada ao modelo de administração burocrática, a gestão gerencial apresenta maior liberdade, onde o gestor deixa de tomar como base o processo e concentra-se nos resultados. Dentro desse formato, o gestor público precisa ter definido seus objetivos de maneira precisa, além de possuir mais

autonomia no processo de gestão de RH, cobrança, controle e discussão dos resultados obtidos.

Essa nova forma de entender a Administração Pública trouxe a tona novas discussões, propostas, temas que vem para fortalecer a capacidade do gestor, os resultados e mais eficiência na prestação dos serviços públicos. (PEREIRA *apud* BARROS, 2004). O que se vê com este modelo, conforme o autor, é uma mudança no quadro constitucional legal. Ou seja, foram criados novos modelos institucionais, além da alteração no formato de uma cultura burocrática para gerenciar, utilizando novos mecanismos da gestão pública.

Hoje, com as muitas tecnologias, a informação cada vez mais presente e, mesmo com a participação popular dentre das estruturas públicas, o modelo de gestão precisa ser cada vez mais aberto a discussões.

Aquelas gestões que seguem normas e possuem muitas regras podem ser pouco flexíveis frente as mudanças e isso, em tempos atuais é um problema. “O ambiente contemporâneo exige instituições extremamente flexíveis e adaptáveis; instituições que produzam bens e serviços de alta qualidade, assegurando alta produtividade aos investimentos.” (OSBORNE e GAEBLER *apud* BARROS, 2004, p. 53).

2.5. A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Conforme já tratado neste estudo, a informação tornou-se essencial para o processo de gestão não somente privada, mas pública também. Ela contribui para o bom andamento das tarefas, ações melhores programadas atendendo as demandas da sociedade e promove um processo de tomada de decisão mais embasado em informações.

Além disso, a informação também serve como mecanismo de fiscalização. Através dela é possível que a gestão se mostre mais transparente e evite abusos por parte dos gestores e de funcionários em geral. Dessa forma, a sociedade tem um importante instrumento de fiscalização nas mãos.

Atualmente, leis veem sendo criadas no intento de contribuir para o processo de distribuição das ações e gastos das administrações públicas em todas as instâncias: federal, estadual e municipal. Um desses mecanismos é a Lei Complementar 131/2009, mais conhecida como Lei da Transparência. Seu texto altera a Lei de Responsabilidade Fiscal no que diz respeito a transparência da gestão fiscal e determina que informações sobre a aplicabilidade de recursos e gastos públicos diversos com obras, reformas, compras e até pagamento de funcionários sejam disponibilizados, em tempo real, de maneira detalhada para acesso de todos.

A LC 131/2009 prevê que todos os órgãos de administração municipal, estadual ou federal devem divulgar informações quanto à despesas e à receitas.

- Quanto à despesa: todos os atos praticados pelas unidades gestoras no decorrer da execução da despesa, no momento de sua realização, com a disponibilização mínima dos dados referentes ao número do correspondente processo, ao bem fornecido ou ao serviço prestado, à pessoa física ou jurídica beneficiária do pagamento e, quando for o caso, ao procedimento licitatório realizado;
- Quanto à receita: o lançamento e o recebimento de toda a receita das unidades gestoras, inclusive referente a recursos extraordinários. (PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, 2012)

Outra lei que vem de encontro com a busca por uma Gestão mais democrática e com menos abusos é a Lei de Acesso a Informação Pública ou Lei 12527/2011. Na prática, essa lei obriga órgãos públicos de todas as instâncias: municipal, estadual e federal (autarquias, empresas públicas, prefeituras, governos estaduais, empresas estatais e ministérios, entre outros) a proporcionar acesso a informações sobre suas atividades a qualquer cidadão interessado.

Dessa forma, a Lei determina que todas as entidades e órgãos públicos devem implementar em suas páginas na Internet espaço específico destinado para a divulgação das informações. Assim, qualquer interessado seja pessoa física ou jurídica pode solicitar, através de requerimento formal, acesso às informações sobre o órgão de seu interesse. Esse requerimento trata-se de um formulário padrão, que deve ser disponibilizado nos sítios e nas estruturas físicas.

Conforme o previsto pelo decreto, as estruturas públicas devem divulgar informações sobre toda a estrutura organizacional, transferências de recursos públicos, programas e ações em andamento, repasses, remunerações e subsídios

de postos públicos, licitações em desenvolvimento e já concluídas, além de ajudas e custos entre outras.

Essas e outras leis são exemplos de ações que buscam essa nova dinâmica no processo da Gestão Pública e a Gestão da Informação perpassa pelo desenvolvimento dessa nova estrutura. Uma administração que conta com um processo de Gestão da Informação bem estruturado possibilita melhor transparência de seus atos para a comunidade e promove uma melhor relação gestão-cidadão.

Entretanto, vale lembrar aqui alguns preceitos da informação. Ela precisa ser simétrica, bidirecional. O desencontro promove confusões, atritos e conflitos, muitas vezes evitáveis, entre estado e população. A atualidade pede uma administração pública mais transparente e há cada vez mais estímulos nesse sentido. O processo de exclusão de maus gestores, de aplicação indevida do dinheiro público e mesmo de corrupção, sem dúvidas passa pelo uso consciente e preciso da informação.

De nada vale essa informação ser disponibilizada ao cidadão e ele em nada utilizá-la. Conforme já mencionado, trata-se de um processo bidirecional e ao cidadão cabe usar essa informação para fiscalizar, acompanhar e participar do processo de gerenciamento de seu município.

A administração pública deve promover incentivos de participação da comunidade nos processos de tomadas de decisões, criação e aplicação de políticas públicas, inclusive a própria informação pública. Ninguém melhor que a população para saber suas reais necessidades.

O manual da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), diz que os cidadãos devem ser vistos como parceiros da gestão pública, inclusive assumindo responsabilidades frente a formulação de políticas públicas. Isso significa dizer que um processo onde apenas o governo disponibiliza a informação que julgar pertinente, usando a edição que lhe convier, fere a ideia de relação bidirecional.

De acordo com a atual teoria política, o envolvimento dos cidadãos no processo de gestão, formulação de políticas e fiscalização da aplicação de verbas públicas é essencial para essa troca entre governo e cidadão e, somente assim, tem-se um relacionamento bidirecional, onde ambas as partes – governo e sociedade – estão envolvidos no processo de gerenciamento da cidade. Trata-se nada mais do que uma parceria.

Essa prática bidirecional é que promove mais transparência e, por consequência, melhores gestores, redução dos ruídos da informação e menos corrupção. Afinal, em uma administração onde o cidadão é parte integrante é mais difícil cometer abusos.

Com o avançar das práticas e discussões em torno da administração pública, as instituições democráticas tem se tornado mais maduras e isso promove mais articulação e interesses.

Esse aumento, em geral, deve ser estimulado, afinal em uma democracia consolidada as ideias devem percorrer livremente, as discussões sobre pontos de vistas distintos são sempre bem-vindas e promovem tomada de atitudes mais embasadas, plenas, que são acionadas a partir de um processo de convencimento e de construção de consenso. Com isso, o que se tem é um cidadão mais atuante, que constrói a democracia e a consolida com suas ideias, propostas e discussões e não mais, aquele conceito apático de cidadania, onde ao indivíduo cabia apenas exercer sua democracia através do voto.

Hoje, o cidadão deve dispor de todos os mecanismos para atuar como integrante de um grupo de interesses, exercendo de fato a cidadania em um ambiente de poliarquia. (CHRISTENSEN e LAEGREID, 2002).

Poliarquia, segundo Robert Dahl, trata-se de um estágio para chegar a democracia em grande escala. Segundo o autor, essa democracia é diferente por dois pontos principais. Primeiro porque visa ampliar a cidadania para uma grande parcela da comunidade adulta; segundo porque pretende incluir como um dos direitos do cidadão, promover oposição a atual gestão, além de poder influenciar no processo de implantação de políticas públicas e no planejamento de maneira geral. (DAHL, 1996).

Esse modelo é bastante similar ao que propõe a implantação de um processo de GI dentro de uma organização pública. Em conjunto também se vê similaridades entre as ideias de Dahl e os principais elementos da teoria do cidadão. O autor cita que um dos principais fatores para uma poliarquia é justamente a variação das fontes de informação.

Mesmo os pensamentos mais elitistas sobre o conceito de democracia acreditam que os regimes que se norteiam através da legitimação pela maioria não

escapam de apresentar essas decisões à sociedade. É necessário passar pela aprovação da opinião pública para garantir a legitimação das ações.

Observando essas nuances é possível verificar que o conceito de administração pública passou por alterações. Ideias, antes dominantes, hoje, abriram espaço para pensamentos mais contemporâneos.

O próprio acesso a informação pública, por exemplo, teve seu conceito ampliado. Não se limita apenas a exprimir o funcionamento público e, sim, a promover discussões plurais, além de prestação de contas aos cidadãos e atuar como forma de proteção contra abuso e até à liberdade de expressão. (STURGES, 2004).

Essa premissa de que o cidadão precisa estar munido de informação vem do início do século XIX. Naquele momento, cientistas políticos já garantiam que a melhor forma de um cidadão participar de forma efetiva da administração pública e proteger a cidade de ações abusivas é estar bem informando frente ao que acontece em seu município. Esse é o pensamento de Madison apud Lopes (2007, p.10).

[...] aquele que pretende governar a si próprio deve estar munido com o poder que o conhecimento dá. Um governo popular sem informação pública ou sem os meios para provê-la não é nada mais que o prólogo de uma farsa, de uma tragédia, ou talvez os dois.

Da mesma maneira, pensa Montesquieu. Para ele, o poder é passível de se transformar em tirania ou mesmo de se corromper se não estiver controlado. Para prevenir os abusos na gestão pública, o essencial é o acesso a informação. Ela pode atuar como mecanismo para que a sociedade controle o poder e não permita que os direitos dos cidadãos sejam esquecidos. (PIOTROWSKI e ROSENBLOOM, 2002).

2.5.1. *Accountability*

Toda essa noção de transparência passa pela conceituação da *accountability*, que se trata de um termo polissêmico sem tradução para a Língua Portuguesa. Sua conceituação parte do princípio de que as pessoas, as

comunidades e até as organizações são responsáveis por suas ações e devem prestar contas do que fazem à sociedade.

Accountability trata, em suma, de responsabilidade e, com isso, abrange a responsabilidade política; além dos instrumentos de controle; transparência da administração e a necessidade de prestar contas à sociedade. Entretanto, para que este termo esteja presente nas ações do governo ele precisa atender três características: elaboração de pesos e contrapesos das ações do governo; competição dentro do sistema político e; o que interessa neste trabalho, transparência no sistema. (LEDERMAN, LOAYZA e SOARES, 2005).

Essa transparência possui níveis que só são alcançados mediante um forte trabalho da gestão pública no sentido de prover o acesso a informação pública. Claro, que esse acesso também depende da liberdade de expressão e da liberdade de imprensa, que são os meios que dão visibilidade para o que acontece no Estado e difundem para toda a sociedade. Trata-se de uma via de duas mãos, onde a administração pública precisa da imprensa e esta precisa da política oficial que ofereça essas informações. Esse processo é fundamental para tornar mais concreto o papel de vigilante do cidadão.

Daí a importância da implantação de um projeto de Gestão da Informação dentro de uma prefeitura. Isso porque é um processo contínuo e que não funciona sozinho. Para que haja uma *accountability* por parte dos gestores públicos é necessário que haja dados, informações que possam ser analisados, ou seja, a sociedade precisa de um campo com informações que possibilitem uma avaliação do que os agentes públicos estão desenvolvendo. Só assim, em casos de abusos ou desvios, é que o cidadão, em posse de informações pode acusar e buscar punição para os contraventores.

Ainda pensando em como as informações podem trazer benefícios para a sociedade e mesmo para a administração pública é que não se pode permanecer apenas no campo político. O uso estratégico e inteligente das informações promove mais transparência e, governos mais transparentes são mais eficientes. Esse é um dos motivos que incentivam a promoção ao acesso da informação ao público. Ela é uma ferramenta que visa obter um Estado que tenha menos gastos e melhor funcionamento.

Quando uma informação se torna pública e é debatida passa por um filtro que a torna mais qualificada e, se essa informação é usada para fiscalização das políticas públicas pode resultar em gestões mais honestas, ações mais pensadas e que atendam a sociedade em sua totalidade. (STIGLITZ, 2002).

3. METODOLOGIA

Conforme exposto anteriormente, a metodologia utilizada no desenvolvimento deste trabalho tem como procedimentos a pesquisa bibliográfica e a documental, a partir da consulta de artigos, livros, internet e dados da prefeitura. A tipologia da pesquisa é um estudo de caso. A escolha destes métodos aconteceu a fim do estudo alcançar os objetivos propostos. Nesse sentido Goldenberg (2002, p. 14) afirma que “o que determina como trabalhar é o problema que se quer trabalhar: só se escolhe o caminho quando se sabe aonde se quer chegar”.

A pesquisa bibliográfica tem como base fundamental materiais já produzidos sobre o assunto. São livros e artigos científicos que podem ser consultados para dar maior embasamento ao desenvolvimento do trabalho. Gil (2002) afirma, que em quase todos os estudos científicos, usa-se esse formato de pesquisa. Ele também salienta que em alguns casos, há trabalhos desenvolvidos exclusivamente a partir da pesquisa bibliográfica. Ainda conforme Gil (2002, p.45):

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Essa vantagem torna-se particularmente importante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço.

Tomando como base essa capacidade de abordagem mencionada por Gil (2002) é que a pesquisa bibliográfica foi adotada neste estudo. A partir dela, permite-se ampliar a gama de estudos no que se refere as conceituações e pensamentos sobre a Gestão da Informação, Gestão Pública e suas vertentes.

Além disso, o estudo também adotou como método a pesquisa documental. Esse formato foi selecionado por permitir ao estudo investigar as estruturas de funcionamento da Prefeitura Municipal e de como as informações são geridas.

A utilização de documentos no desenvolvimento da pesquisa promove acesso a informações importantes no processo do estudo. Isso porque, através dos documentos é possível ampliar o conhecimento sobre assuntos pertinentes para a pesquisa. Além disso, o uso de documentos neste trabalho permite uma maior dimensão do ambiente estudado e uma compreensão do contexto social. A pesquisa documental promove uma análise da evolução de pessoas, grupos, conhecimentos, mentalidades, conceitos, práticas e comportamentos. (CELLARD, 2008).

Por fim a tipologia de pesquisa usada neste trabalho é o estudo de caso.

3.1. ESTUDO DE CASO

Como a pesquisa trata da análise do processo de GI da Prefeitura de Telêmaco Borba e de como a comunidade interna e externa consome essa informação, ela pode ser entendida como uma pesquisa exploratória. Esse formato de estudo, segundo Gil (2002), é conhecido por ser bastante flexível e, sugerem tanto a pesquisa bibliográfica quanto o estudo de caso.

A pesquisa exploratória é compreendida como investigações em torno de um problema. Ela permite a utilização de vários tipos de procedimentos metodológicos como coleta de dados a fim de aprofundar os estudos sobre o objeto da pesquisa (LAKATOS e MARCONI, 2007).

O estudo de caso, quanto tipologia de pesquisa, caracteriza-se pelo fato do trabalho estudar um único caso: a Gestão da Informação na PMTB. De acordo com Yin (2001) esse formato é compreendido como a maneira mais adequada para investigar um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto, principalmente quando os limites entre ambos não são facilmente percebidos.

Este tipo de pesquisa se justifica porque através da sua aplicabilidade é possível reunir inúmeras informações detalhadas de um determinado cenário ou situação. A partir dessa coleta, o pesquisador adquire melhor conhecimento sobre o assunto e pode ter uma maior interpretação e até mesmo apresentar soluções para o caso em questão.

Como se trata de uma pesquisa de caráter unitário que vai abordar a Gestão da Informação a partir da recepção de dois públicos: o funcionário público (comunicação interna) e o munícipe (comunidade externa), o estudo de caso é a tipologia que melhor se adapta aos objetivos propostos. Isso porque ela amplia a visão sobre o problema proposto e amplia a interpretação dos dados coletados.

3.2. LOCAL DA PESQUISA

A cidade onde o estudo é realizado, Telêmaco Borba, fica na região dos Campos Gerais, estado do Paraná e está situada a 249 quilômetros da capital Curitiba. Com 47 anos de existência, o município tem uma população de estimada de 70.535 habitantes distribuídos em uma extensão territorial 1.226 Km². (IBGE, 2011)⁴. Hoje, a cidade que é conhecida como 'Capital do Papel', possui o sexto maior polo industrial do Paraná com um PIB⁵ per capita de R\$17.764,87 (IBGE, 2009)⁶. Considerada no cenário nacional um dos maiores polos madeireiros, Telêmaco Borba tem instalada em suas terras a maior fábrica de papel da América Latina, a unidade Monte Alegre, da empresa Klabin S/A. Além disso, a cidade é cortada pelo imponente Rio Tibagi.

A prefeitura de Telêmaco Borba, parte do objeto deste estudo, possui, hoje, 1.976 servidores, dos quais, 1.650 são efetivos e cerca de 330 comissionados. Esses funcionários estão distribuídos nas dependências do Paço Municipal e das 10 secretarias, procuradoria e controladoria geral. São elas: Secretaria Geral de Gabinete; Secretaria Municipal de Administração; de Finanças; de Cultura, Esportes e Recreação; de Obras e Serviços Públicos; de Planejamento Urbano, Habitação e Meio Ambiente; de Assistência Social; de Educação; de Trabalho e Indústria Convencional e de Saúde. Dentre essas secretarias, sete ficam lotadas em prédios fora da estrutura sede da prefeitura.

O orçamento total da Administração Pública em 2012 é da ordem de R\$ 104,4 milhões (Município/Legislativo – R\$ 94,04 e FUNPREV 10,4 milhões) e a previsão para 2013 é de R\$ 112 milhões (Executivo/Legislativo 101,2 milhões e R\$ 10,8 milhões)⁷. A cidade hoje possui cerca de 90 empresas instaladas nos distritos industriais, mais a unidade Monte Alegre, da Klabin S/A, situada em Harmonia e microempresas dentro do perímetro urbano.

⁴ Dados retirados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE

⁵ PIB – abreviação usada para o termo Produto Interno Bruto

⁶ Dados retirados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE

⁷ Dados fornecidos pela Assessoria de Comunicação da Prefeitura Municipal de Telêmaco Borba.



Figura 1 - Paço das Araucárias
Fonte: Site Prefeitura de Telêmaco Borba

3.3. COLETA DOS DADOS

Para desenvolver a proposta de estudo deste trabalho foram realizadas diversas atividades a fim de atingir os objetivos propostos. Dentre elas estão: observação *in loco*⁸ do trabalho realizado dentro do Setor de Comunicação da Prefeitura de Telêmaco Borba, que compreendeu cinco dias de análise, entre 15 e 19 de outubro, das 14h às 16h; entrevista com jornalistas responsáveis pela captação, edição e distribuição das informações tanto para comunidade interna quanto externa; aplicação de questionário para funcionários da prefeitura e aplicação de questionário para a comunidade de Telêmaco Borba em geral. Esta última parte do estudo de campo se deu em dias e locais aleatórios. Foram entrevistados 30 funcionários públicos, entre comissionados e efetivos e; 171 cidadãos de Telêmaco Borba.

⁸ Termo que significa ‘no próprio lugar’.

3.4. ANÁLISE DOS DADOS

A elaboração da análise dos dados se deu a partir do processo de observação no Setor de Comunicação da Prefeitura; de entrevistas com responsáveis por este setor; além da aplicação de questionários para funcionários públicos e cidadãos.

Com base na análise desses procedimentos, dos números coletados com a aplicação dos questionários e informações obtidas sobre o processo de informação da Administração Pública de Telêmaco Borba é que são discutidos os resultados e descritas às considerações finais.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1. ESTRUTURA DO SETOR DE COMUNICAÇÃO DA PMTB

O processo de observação realizado na Prefeitura de Telêmaco Borba e a entrevista com os responsáveis pelo Setor de Comunicação atuam de forma complementar ao corpo do trabalho. A partir destes mecanismos foi possível recolher dados necessários para o desenvolvimento da pesquisa. Esses métodos revelaram que a Prefeitura de Telêmaco Borba conta com seis canais internos de comunicação e quatro canais externos.

Internos	Externos
Site	Rádios
Intranet	Sites
Mala Direta	Revistas
Mural	Canais de TV
Boletim Oficial	Entre Outros
Informe do Município	

Tabela 1– Meios de Comunicação Interna e Externa da PMTB
Fonte: Assessoria de Comunicação Prefeitura de Telêmaco Borba

Através desses mecanismos observou-se que a captação, organização e divulgação das ações da prefeitura para a comunidade e para os funcionários acontece a partir de processos específicos como e-mails, giro de pautas, consultas frequentes às secretarias e obtenção de e-mails. Além disso, a equipe de jornalismo realiza reuniões semanais onde discute, seleciona e organiza o processo de divulgação dos atos da municipalidade.

O site da PMTB possui um arquivo completo de todas as matérias e comunicados veiculados pela Comunicação Social da prefeitura. Nele, ficam armazenadas as informações. O setor responsável, também executa um trabalho de

*clipping*⁹ das notícias que são veiculadas nos meios de comunicação e que abordam ações do município.

Conforme os dados obtidos na entrevista, o prefeito da cidade, Eros Danilo Araújo (PMDB)¹⁰, têm acesso as informações das ações das secretarias a partir da realização de reuniões semanais com os secretários. Segundo a assessoria de comunicação, nesses eventos, são abordados os temas principais da semana anterior e a programação para a semana vigente. Entretanto, mesmo com um projeto que visa ampliar e melhorar a Gestão da Informação da Administração Pública, não existe um programa detalhado, onde as secretarias possam lançar informações específicas sem a necessidade de reuniões presenciais.

O que existe é um Comitê de Comunicação Social, formado por representantes das secretarias, que tem a função de discutir situações pontuais que exijam mais atenção, como temas polêmicos abordados pela mídia. Esse mecanismo visa evitar crises e promover ações melhores planejadas.

O Setor de Comunicação da Prefeitura de Telêmaco Borba trabalha, conforme a entrevista, para sempre prever e prevenir crises. Eles são informados de qualquer problema, de ordem interna ou externa, pelo setor em questão, além de acompanhar diariamente os noticiários. A linha de trabalho sempre busca responder a sociedade, mídia ou quem quer que esteja interessado sobre os mais diversos questionamentos.

O trabalho de *clipping* das informações externas acontece a partir da assinatura dos principais jornais e revistas da cidade e região. Esses veículos são minuciosamente observados diariamente. Quando possuem notícias que envolvem a Administração Pública ou seus gestores, o material é armazenado. Essas matérias são organizadas por data e assunto e ficam em arquivos para consultas em geral.

O Setor de Comunicação Social da prefeitura é composto por três jornalistas formados, um fotógrafo, um diagramador e um jovem aprendiz. Este último é responsável por fazer o *clipping*, colocação de matérias e notícias em murais, além de outros serviços diversos.

O Setor de Comunicação Social é a alma de uma administração, afinal é o canal utilizado para levar as informações da Municipalidade a população e como tal deve fazer de maneira profissional, em caráter impessoal,

⁹ *Clipping* – palavra em inglês que significa o acompanhamento e registro de todas as matérias divulgadas em veículos impressos, virtuais e, às vezes, eletrônicos a respeito de uma organização, produto ou pessoa pública.

¹⁰ PMDB - Partido do Movimento Democrático Brasileiro.

informativo, educativo e que construa um bom relacionamento entre a comunidade, para que haja reciprocidade nas informações, dando respostas efetivas à comunidade em geral. (Assessoria de Comunicação PMTB, 2012)

4.2. COMUNICAÇÃO INTERNA

A aplicação de questionários para funcionários da Prefeitura de Telêmaco Borba entrevistou 30 pessoas de forma aleatória dentro das estruturas e secretarias da Administração Municipal. Também não foram escolhidas funções e/ou tipo de contratações. Dos entrevistados, 18 eram mulheres e 12 homens; 16 trabalham em regime de efetivo (concurado) e 14 são comissionados.

Os entrevistados foram submetidos a seis questões de múltipla escolha, sendo que em uma delas – questão 5 – poderiam assinalar quantas opções fossem necessárias. As perguntas abordam questões relacionadas a comunicação interna dentro da organização pública. Dos entrevistados, 8 têm entre 17 e 26 anos; 6 entre 27 e 36 anos; 8 possuem idades entre 37 e 46 anos; 5 estão acima de 46 anos e 3 não responderam.

O modelo de questionário aplicado aos funcionários públicos encontra-se disposto no 'APÊNDICE A' deste trabalho, na página 66.

4.2.1. Análise da Comunicação Interna da PMTB

Quando questionados sobre a qualidade da informação interna na Prefeitura de Telêmaco Borba, 60% (18) consideraram-na Boa; 30% (9) Regular; 6,66% (2) disseram ser Ótima e 3,33% (1) pessoa não respondeu a questão.

Dentre os que consideraram a comunicação interna Ótima ou Boa, 33,33% (10) são funcionários comissionados, 33,33% (10) são concursados. Já entre os que classificaram a comunicação interna entre Regular e Ruim, 13,33% (4) trabalham como comissionados e 20% (6) são efetivos.

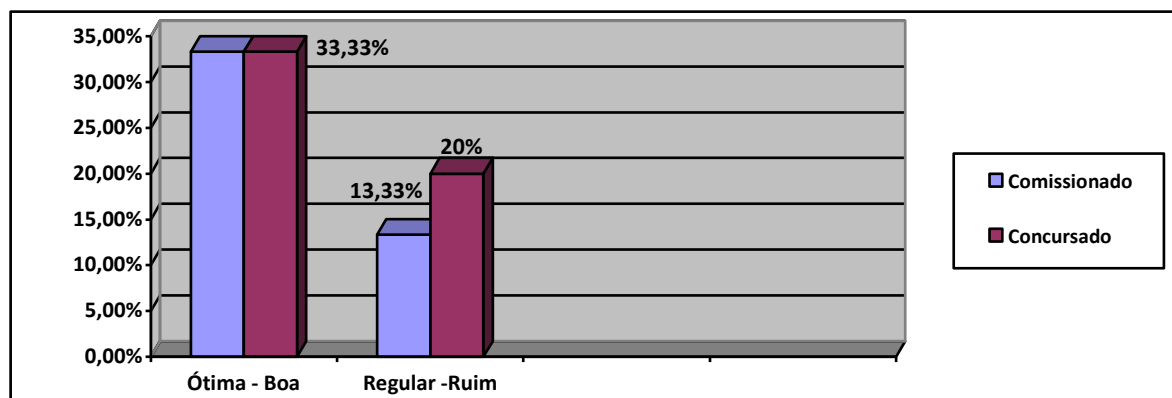


Gráfico 1- Qualidade da Informação

Fonte: A Autora

Conforme é possível analisar no Gráfico 1, a maioria avalia bem o processo de comunicação. Quando olhamos os números em relação a tipo de contratação, é possível verificar que a maioria dos efetivos e comissionados têm uma opinião positiva em relação a qualidade da informação interna, 71,5% consideram-na Ótima/Boa enquanto 28,5% a consideram Regular/Ruim. As diferenças diminuem quando se fala dos efetivos: 62,5% consideram-na Ótima/Boa e 37,5% entre Regular/Ruim.

4.2.2. Facilidade de Comunicação entre Setores

A segunda pergunta tratava da facilidade de comunicação entre setores distintos. Nesse quesito, 66,66% (20) das pessoas responderam que a comunicação é Fácil; 3,33% (1) disseram que é Muito Fácil e 30% (9) afirmaram esse processo Não é Tão Fácil.

A variável de entrevistados efetivos e comissionados revela que os comissionados estão divididos quanto a facilidade de acesso a essa informação. Metade, 50% (7), considera a comunicação Fácil ou Muito Fácil e a outra metade, 50% (7), diz que o processo Não é tão fácil. Já entre os efetivos 87,5% (14) veem a comunicação interna como Fácil ou Muito Fácil e 12,5% (2) dos efetivos não acredita que a informação seja tão simples. Ou seja, os efetivos, são mais positivos quando se fala na facilidade de acesso a informação interna.

Nesta questão é necessário considerar que existe uma pressão dentro da organização para que os pontos negativos não sejam revelados, o que pode influenciar o entrevistado no momento de preencher o questionário.

	'Muito Fácil' ou 'Fácil'	'Não Tão Fácil' ou 'Difícil'
Comissionado	7 (50%)	7 (50%)
Efetivo	14 (87,5%)	2 (12,5%)
Total	21 (70%)	9 (30%)

Tabela 2 – Facilidade da informação entre setores

Fonte: A Autora

4.2.3. Frequência de Leitura dos Quadros de Avisos

A terceira questão trata da frequência com que os funcionários leem quadros de aviso e/ou murais. Neste caso, observa-se que na maioria, a leitura não é diária. Os dados apontam que 20% (6) das pessoas usam diariamente esse mecanismo de comunicação; enquanto 43,33% (13) fazem uma leitura semanal; 26,66% (8) afirmam que raramente leem os murais e 10% (3) disseram que leem quinzenal, mensal ou outro, respectivamente, o que equivale a 3,33% para cada item. Para o item Outro, considera-se a leitura somente quando há assunto de interesse.

	Diária	Semanal	Quinzenal	Mensal	Raramente	Outro
Comissionado	4 (28,57%)	5 (35,71%)	0	0	4 (28,57%)	1 (7,14%)
Efetivo	2 (12,5%)	8 (50%)	1 (6,25%)	1 (6,25%)	4 (25%)	0
Total	6 (20%)	13 (43,33%)	1 (3,33%)	1 (3,33%)	8 (26,66%)	1 (3,33%)

Tabela 3 - Frequência de leitura dos funcionários

Fonte: A Autora

4.2.4. Distribuição da Informação Interna

O quarto item questionava os funcionários quanto a distribuição da informação. Dos 30 que responderam o questionário, 12 disseram que a distribuição da informação na PMTB é Centralizada, porém de Fácil Acesso; 8 afirmam que ela é Descentralizada e de Fácil acesso; 1 considera a informação Descentralizada, porém de Difícil Acesso; 7 dos funcionários afirmaram que não sabem como acontece o processo de distribuição da informação e; 2 pessoas não responderam o item. Essa variável permite analisar que uma parcela significativa dos funcionários, 23,33% desconhecem o processo de distribuição da informação. Outros 40% acreditam que ela é centralizada, mas que é fácil chegar até essa informação. Já 30% disseram que a informação é distribuída de forma descentralizada. Desses 26,67%, alegam que chega todos facilmente e 3,33% não a consideram de fácil acesso. Por fim, 6,67% dos entrevistados não quiseram responder este campo.

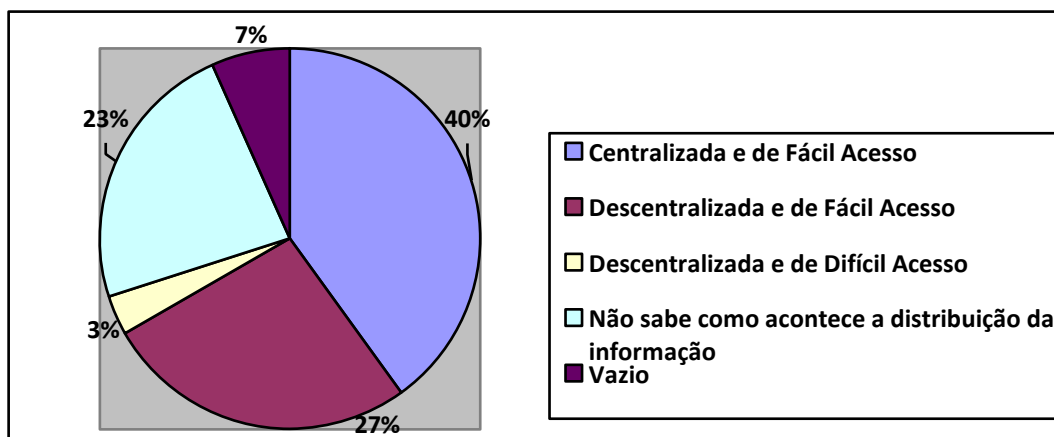


Gráfico 2 - Distribuição da Informação
Fonte: A Autora

4.2.5. Meios de Comunicação Interna

Na questão cinco, os funcionários eram abordados sobre quais meios de comunicação utilizam na Prefeitura de Telêmaco Borba. Neste quesito, eles podiam

optar por mais de um meio. As opções disponíveis eram: Contato Pessoal; Material de Orientação; Quadro de Avisos; Telefone; Boletins; Relatórios; Reuniões; E-mail; Caixa de Sugestões; Manuais; Intranet e Festas de Confraternização. As opções que mais apareceram foram Contato Pessoal, Telefone e E-mail com 19,2% (28) cada. Intranet ficou em segundo lugar, com 8,9% (13) e o Quadro de Avisos, Boletins e Reuniões aparecem logo em seguida com 8,2% marcações em cada uma dessas opções. Os relatórios atingiram 4,8% (7) das opções disponíveis e Material de Orientação e Manuais aparecem na sequência com 2,1% cada uma. As que não foram marcadas por nenhum funcionário participante do questionário foram Caixa de Sugestões e Festas de Confraternização.

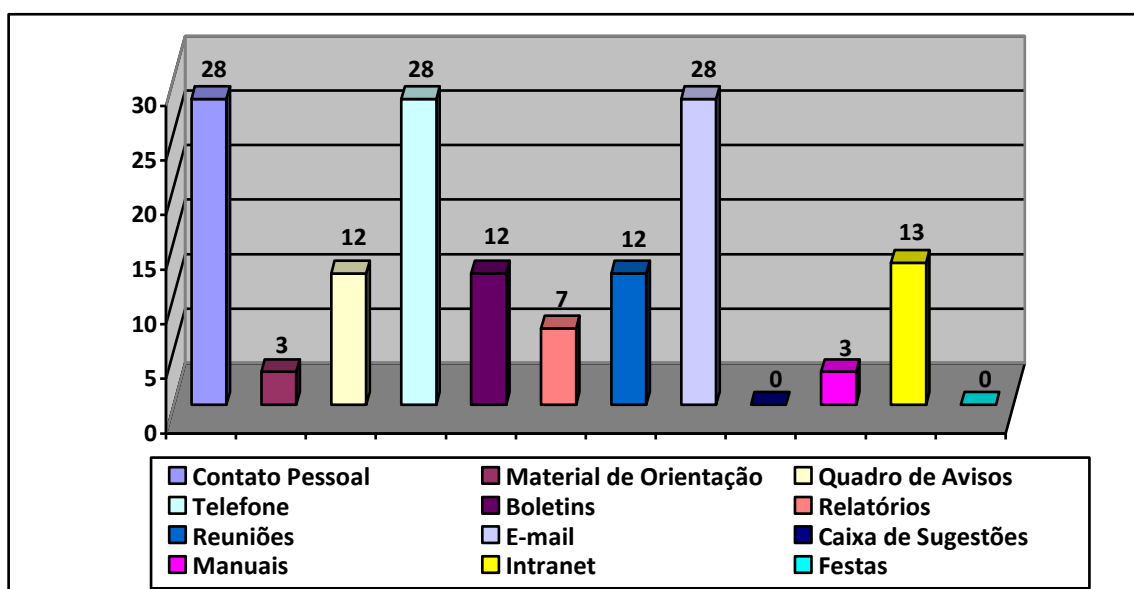


Gráfico 3 – Meios de Comunicação Interna

Fonte: A Autora

4.2.6. Nível de Satisfação com a Comunicação Interna

Por fim, a última questão abordava a satisfação dos funcionários quanto a eficiência do processo de comunicação interna na Prefeitura Municipal de Telêmaco Borba. Neste quesito, é possível verificar um cuidado com a resposta, já que a grande maioria, 20 pessoas (66,67%) consideraram a distribuição da informação

'Eficiente, mas não suficiente para informar a população de tudo que a PMTB faz'; 8 (26,66%) funcionários disseram que a informação é 'Razoável. As pessoas não têm acesso a todas as ações da prefeitura; 2 (6,67%) consideram o processo 'Eficiente e suficiente para manter bem informada das ações da PMTB' e; a opção 'Deficiente. A comunidade não consegue saber das ações da prefeitura' não foi indicada por nenhum dos participantes do questionário.

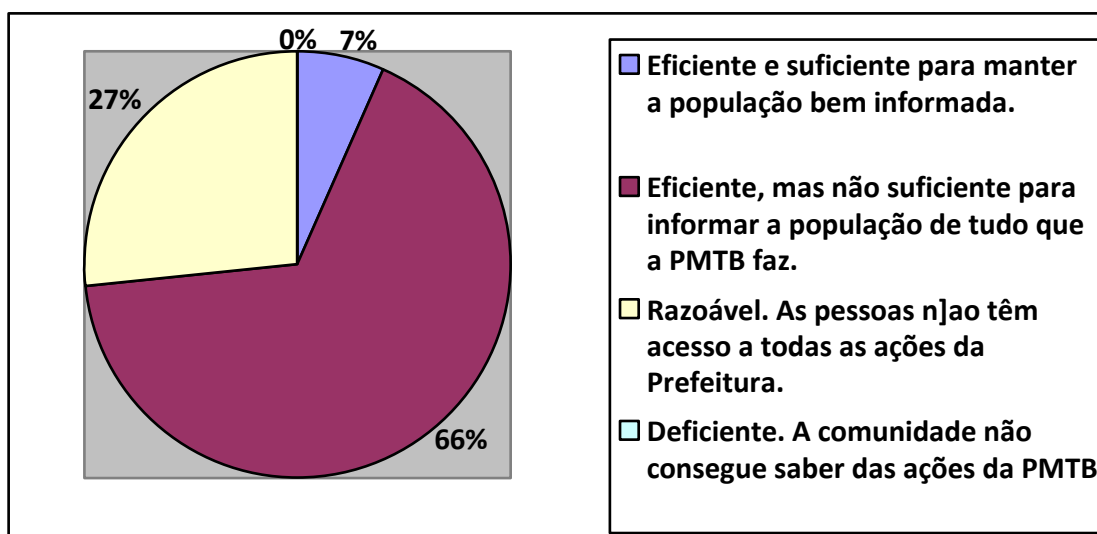


Gráfico 4: Satisfação com a comunicação interna
Fonte: A Autora

A partir dos números deste item, percebe-se um equilíbrio nas respostas. Mesmo a grande maioria tendo optado por uma única opção, o se observa é que se trata de uma resposta neutra que confirma que há um processo de comunicação da prefeitura para a comunidade, mas admite que esse processo ainda não é total e suficiente para manter a população a par das ações públicas.

A aplicação do questionário para os funcionários da prefeitura atua no sentido de verificar se o processo de implantação de um programa de Gestão da Informação está surtindo efeito entre eles. Bem como, vem de encontro tanto com as informações passadas pelo Setor de Comunicação, através da entrevista, quanto da aplicação de questionário para comunidade em geral. Essa fase seguinte da pesquisa revela a satisfação, conhecimento e interesse desses cidadãos para com o que é público, para com as ações da administração, além de atuar de forma

verificadora, ou seja, se a sociedade conhece seu poder de atuação frente a Gestão Pública e se faz uso desse mecanismo.

4.3. COMUNICAÇÃO EXTERNA

A aplicação do questionário para os moradores de Telêmaco Borba é um método complementar aos anteriores que visa verificar a participação e conhecimento da sociedade no trato da informação e fiscalização da Gestão Pública, além de possibilitar uma melhor análise a fim de atingir os objetivos propostos neste estudo. O modelo de questionário aplicado à população encontra-se disponível no APÊNDICE B, p. 67, deste trabalho.

A partir disso, foram entrevistados 171 cidadãos de forma aleatória e em dias e locais alternados. Dentre os participantes 138 eram mulheres e 32 homens. Quando analisadas por faixa etária, 54 pessoas tinham entre 17 e 26 anos; 57 entre 27 e 36 anos; 31 pessoas têm entre 37 e 46 anos e; 28 possuem acima de 46 anos.

Observados a partir do grau de instrução, a maioria, 62 pessoas possuem Ensino Médio Incompleto (EMI); 58 com Ensino Superior Incompleto (ESI); 21 delas têm Ensino Superior Completo (ESC); 20 com Ensino Médio Completo (EMC); 5 possuem Ensino Fundamental Incompleto (EFI) e; 4 concluíram o Ensino Fundamental (EFC).

Sexo		Faixa Etária				Grau de Escolaridade ¹¹					
Fem.	Masc.	17 a 26	27 a 36	37 a 46	Acima de 46	EFI	EFC	EMI	EMC	ESI	ESC
138	42	54	57	31	28	5	4	62	20	58	21

Tabela 4 – Perfil dos participantes do questionário 2

Fonte: A Autora

¹¹ O Grau de Escolaridade está subdividido em: Ensino Fundamental Incompleto; Ensino Fundamental Completo; Ensino Médio Incompleto; Ensino Médio Completo; Ensino Superior Incompleto e Ensino Superior Completo.

4.3.1. Acesso às Ações da Administração Pública

Os participantes foram questionados sobre seis questões de múltipla escolha que abordam temas relacionados a informação pública e a participação da comunidade na administração pública.

A primeira pergunta aos cidadãos quer saber como ele toma conhecimento das ações da prefeitura. Dos 171 entrevistados, 142 marcaram apenas uma opção; 17 selecionaram dois meios de comunicação; um marcou três opções e; dois selecionaram quatro formas diferentes de buscar informação.

Dentre os que selecionaram apenas uma opção como fonte de informação, a grande maioria, 57% (81) dos entrevistados, usa o rádio. O segundo veículo mais votado foi o site da prefeitura, com 28% (40). Depois vêm os jornais com 14% (21) das marcações e, 5% (8) pessoas afirmaram não usar nenhum desses meios para tomar conhecimento das ações da prefeitura.

Como é possível constatar, a maioria dos participantes ainda tem o rádio como principal fonte de informação. Entretanto, vale ressaltar o número de pessoas que admitiram consultar o site da prefeitura. Embora ainda tímido esse é um número maior que a consulta a jornais. A referência com agilidade, facilidade da Internet pode ser considerado como um dos fatores para o acesso ao site. Entretanto, ainda trata-se da metade, se comparado aos que ouvem rádio.

Outra observação necessária dentro desta análise é a não marcação do item Boletim/Diário Oficial. Embora seja uma grande fonte de informações sobre as ações da administração municipal, nenhum dos entrevistados consulta esse meio.

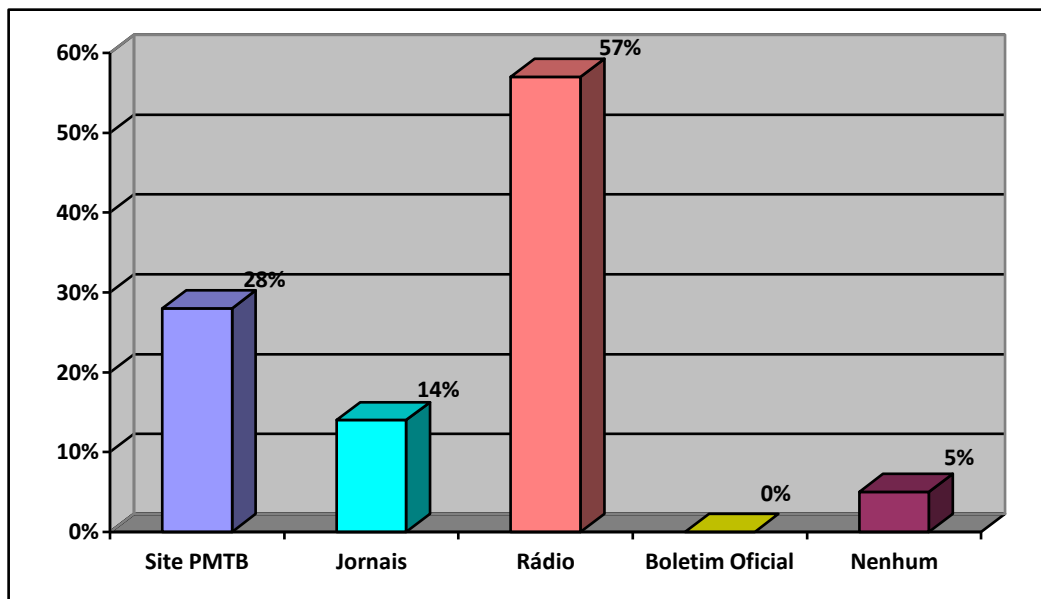


Gráfico 5 – Meios de consulta das ações da Prefeitura

Fonte: A Autora

4.3.2. Canais de Comunicação entre a Gestão e a Sociedade

A segunda questão pergunta quais canais de comunicação entre Prefeitura e cidadão o participante conhece. Nesse item, um dado chama a atenção, 1% (2) pessoas responderam que conhecem o Disque-Cidadão. Entretanto, esta não é uma ferramenta de comunicação usada pela Prefeitura. Além disso, outro número relevante para o estudo é que 41% (71) participantes do questionário afirmaram que não conhecem nenhum canal de comunicação entre cidadão e PMTB. Esse desencontro revela um despreparo e desconhecimento das pessoas em relação aos meios de comunicação disponíveis para estabelecer uma comunicação do cidadão com a Administração Municipal. Além deste dado, das 82 pessoas que marcaram apenas um mecanismo, 37% (63) apontaram o site da prefeitura e 10% (17) citaram a ouvidoria. Neste item, 11% (18) das pessoas marcaram mais de uma opção como fonte de comunicação com a PMTB.

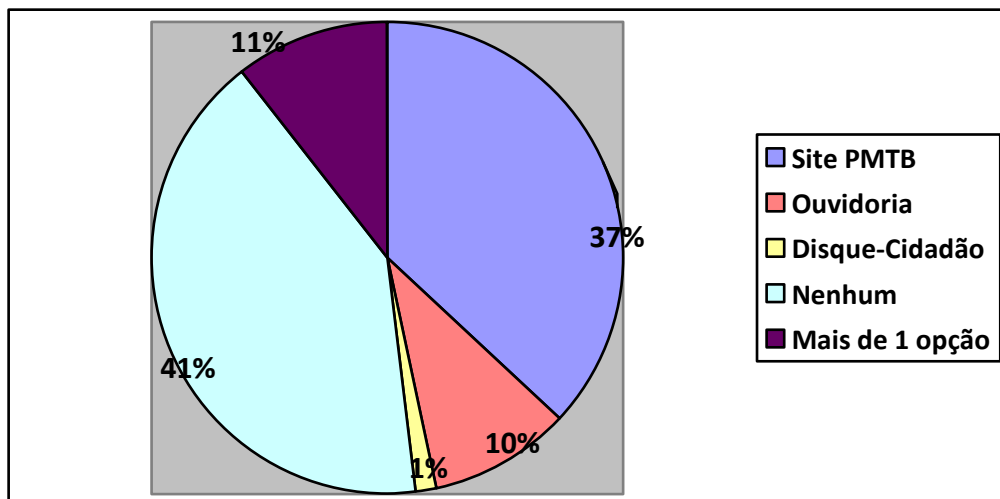


Gráfico 6 – Canais de Comunicação entre cidadão e administração pública
 Fonte: A Autora

4.3.3. Frequência de Acesso ao Site da PMTB

No terceiro quesito, os cidadãos responderam sobre a frequência com que acessam o site da Prefeitura. Aqui também surgem números relevantes para o estudo, afinal, 83 dos participantes afirmaram que não acessam nunca o site da prefeitura. Esse número corresponde a 48,5% do total de entrevistados. Outros 14 cidadãos (8,2%) indicaram a opção Outro, que identifica o participante que raramente acessa o conteúdo do site da PMTB. Além disso, 8,2% (14) das pessoas admitiram verificar diariamente o site; 17,5% (30) o fazem semanalmente; 5,9% (10) quinzenalmente e 11,7% (20), mensalmente.

Nesse aspecto fica claro, o desinteresse ou mesmo desconhecimento da sociedade em acompanhar os atos da Gestão Municipal. Ainda é alto o índice de pessoas que, mesmo conhecendo a ferramenta, não acessa o site. Os motivos que levam a essa falta de consulta podem perpassar pela falta de acesso a internet ou falta de computadores, mas a falta de hábito e até de interesse também está atrelada a esses resultados.

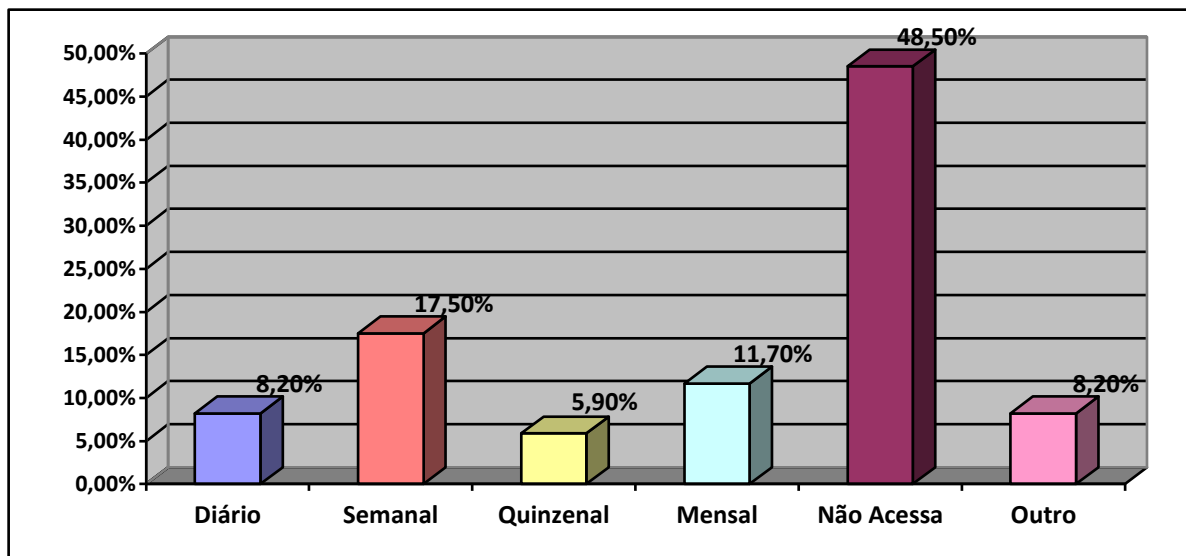


Gráfico 7 – Frequência de acesso ao site da Prefeitura
 Fonte: A Autora

4.3.4. Avaliação da Distribuição das Informações

Quando o assunto tratado é forma como as informações das ações municipais são transmitidas, os participantes criticaram o processo atual. 110 deles, o que corresponde a 64,4%, avaliaram a maneira de informar Regular ou Ruim; 58 pessoas, o que equivale a 33,9%, consideraram Ótima ou Boa e; 3 dos questionados, que resulta em 1,7%, não manifestaram opinião.

Dos que desaprovam a forma adotada pela Administração Municipal de transmitir para a comunidade as informações, 46% (78) apontaram Regular e 19% (32) disseram Ruim. Já dos que aprovam o método atual, 5% (8) consideram Ótimo e 30% (50) Bom.

Esse item mostra mais uma vez a insatisfação dos cidadãos com a atual forma de distribuição das informações da Gestão Pública e aponta para a ideia de que mesmo ainda imatura quanto a uma comunicação bilateral, a comunidade de Telêmaco Borba deseja realizar esse processo. Entretanto, ainda desconhece os mecanismos que podem ajudar nessa troca de informações e fiscalização do que é público.

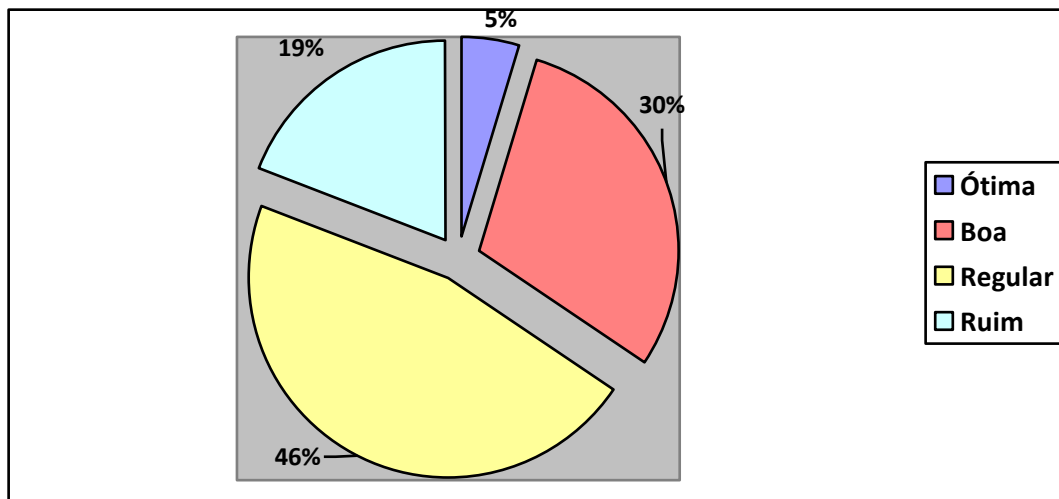


Gráfico 8 – Qualidade da informação para o cidadão
 Fonte: A Autora

4.3.5. Nível de Importância da Divulgação das Ações Municipais

A quinta questão trata da importância de saber sobre as ações municipais. Aqui, novas contradições revelam que ainda há um trabalho longo até que haja, de fato, uma comunicação bilateral – entre cidadão e Gestão Pública.

Dos 171 participantes do questionário, 8% (14) consideraram ‘Pouco Importante’ conhecer o que está sendo feito pela Administração Municipal; 29% (48) afirmaram ser ‘Importante’ e; 63% (108) ‘Muito Importante’.

Entretanto, 58% (28) das pessoas que disseram ser importante saber das ações municipais, informaram nas questões acima que não acessam o site da prefeitura. Da mesma forma, 42,5% (46) dos participantes que consideram muito importante conhecer os trabalhos da prefeitura, também afirmam que não acessam o site.

Esse contracenso mostra que ainda há certo despreparo da população em conhecer e avaliar de perto os mecanismos dispostos para consulta e fiscalização da Administração Pública. Porém, não é correto atribuir esse despreparo somente a comunidade. Há, em geral, falta de empenho por parte das prefeituras em promover o acesso a sociedade. Ou seja, em apresentar esses dispositivos e conscientizar sua comunidade da importância de tê-lo como meio de consulta.

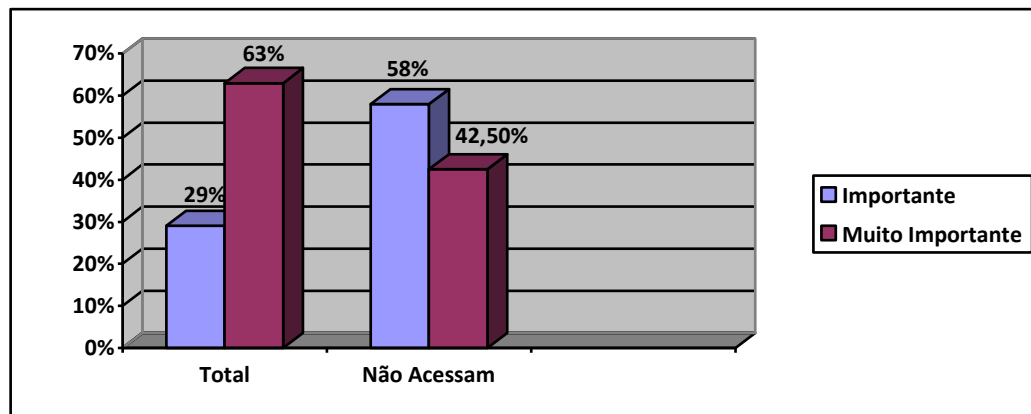


Gráfico 9 – Nível de Importância x Falta de acesso
 Fonte: A Autora

4.3.6. Participação da Sociedade na Gestão x Redução de Abusos dos Gestores

Por fim, o sexto questionamento pergunta se os participantes acreditam que saber das ações da Prefeitura Municipal de Telêmaco Borba ajuda a evitar abusos por parte dos gestores.

Nesse sentido, maioria, 104 pessoas, o que corresponde a 61%, acredita que 'Sim. Quando sabemos o que acontece em nossa cidade, fica mais fácil fiscalizar os políticos'; 45, o equivalente a 26%, não têm certeza e marcaram a opção 'Talvez. Eles não divulgam todas as informações e é difícil controlar suas ações' e; outras 21 pessoas, o que equivale a 13% dos entrevistados, disseram não acreditar no poder da fiscalização e optaram pelo item 'Não. É perda de tempo. Não tem como evitar os abusos na Gestão Municipal'.

Esses dados mostram que o cenário está mudando. Atualmente, cresce o número de cidadãos que acreditam que estar bem informado é um direito e um dever que resulta em uma Gestão mais limpa e até participativa.

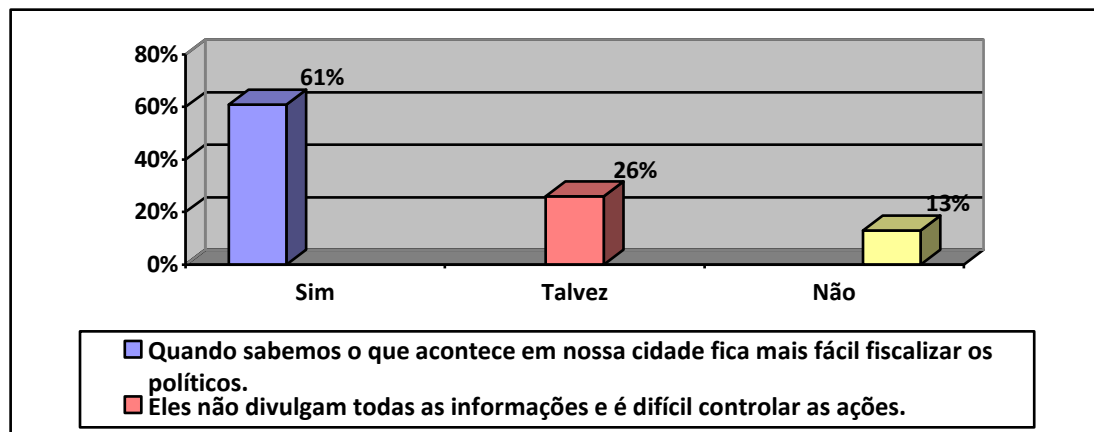


Gráfico 10 – Mudança a partir da fiscalização das ações municipais

Fonte: A Autora

A aplicação do questionário para a sociedade possibilita uma visão mais ampla de como acontece ou não a troca entre sociedade comum e administração pública. Neste estudo verifica-se que o mecanismo de Gestão da Informação não é suficiente para atrair a comunidade e que o modelo ainda é falho e precisa de ajustes.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todo o aparato utilizado neste estudo tem como foco identificar como está o processo de implantação da Gestão da Informação dentro da Prefeitura de Telêmaco Borba. Os números e dados levantados contribuirão para que os objetivos geral e específicos fossem atingidos. Eles apresentam um recorte de como o processo vem sendo identificado ou não pelos funcionários públicos e pela sociedade. Além disso, revelam os pontos fortes e fracos da distribuição da informação, os acertos e erros e sugerem um caminho para propor melhorias.

Em tempo, a pesquisa revela que, apesar dos esforços em promover um processo comunicacional mais estruturado e organizado, tanto a comunidade em geral quanto os próprios funcionários da prefeitura não participam ou mesmo nem conhecem os mecanismos de comunicação e, por sua vez, de fiscalização que estão ao seu alcance. Esse resultado vai ao encontro do objetivo geral do estudo que busca identificar que o fluxo de comunicação da prefeitura atingia a comunidade interna e externa.

Os objetivos específicos também foram atingidos através da análise dos dados coletados que possibilitou descrever todo o processo de comunicação entre os setores da Gestão Pública 2009/2012; além de revelar que não há uma estrutura de gestão democrática, ou seja, uma participação dos munícipes nas ações da administração pública e; proporcionar a identificação dos acertos e das falhas do atual processo de GI desenvolvido na PMTB.

A aplicação dos questionários dentro das estruturas municipais aponta para uma falha na comunicação interna, onde nem mesmo os funcionários tomam conhecimento das ações da administração pública. Esses dados também sugerem que o processo comunicacional adotado pela Gestão Municipal não compreende toda a gama de funcionários, isso porque, conforme o próprio levantamento, a maioria dos participantes do questionário veem falhas na distribuição das informações e a consideram insuficiente.

Outros números levantados pela aplicação dos questionários para a sociedade também revela pontos fracos. Conforme é possível observar, uma grande parcela ainda não identifica os canais de comunicação existentes entre o cidadão e a administração pública, tanto que houve indicações de meios que, se quer, existem.

Outro ponto a ser destacado é o fato de muitos considerarem importante conhecer as ações municipais, mas não acessarem os meios disponíveis para tomar conhecimento desses atos. Neste ponto, pode-se falar de um comodismo histórico, da sociedade em geral que, sabe da importância de acompanhar as ações públicas, os governos, mas isenta-se dessa responsabilidade.

Embora os resultados mostrem que há uma parcela satisfeita com o atual formato, ainda há pontos a serem corrigidos nesse processo de GI. Partindo da comunicação interna pode-se destacar que o processo adotado (reuniões) é lento e embora relevante, não é suficiente. Para uma Gestão da Informação eficaz faz-se necessário um programa mais atual, com mecanismos mais rápidos que levem a informação a um banco de dados imediatamente no momento em que ela acontece. Isso, requer que pessoas façam essa alimentação de notícias diariamente. Com isso, os administradores têm acesso mais rápido aos dados e podem identificar crises e sugerir ações e/ou soluções melhores embasadas e em melhor tempo.

Além disso, assim como em uma organização particular, a informação dentro do setor público é fundamental para que a equipe ande na mesma direção. Quando não há essa linearidade no processo de alimentação e retroalimentação da informação há desencontros, falhas, ruídos na comunicação o que gera problemas na execução das ações e prejudica a obtenção de metas.

Ao observar o processo de comunicação externa, da prefeitura com os cidadãos, vê-se que há muitas falhas de ambas as partes. O principal fato de muitos não conhecerem, não acessarem ou mesmo não considerarem o site da prefeitura como um canal de comunicação é um problema nesse processo de GI. O site é um canal que, além de conter notícias sobre as ações da administração pública, possui informações importantes sobre dados da cidade, da estrutura física e humana da prefeitura, números, valores gastos e, canais de comunicação com o prefeito ou com o Setor de Comunicação. É necessário investir nesse portal que pode ser um aliado do cidadão.



Figura 2 – Página Inicial do Site da Prefeitura
Fonte: Site Prefeitura de Telêmaco Borba

Esses levantamentos apontaram para um parecer não favorável a implantação do processo de GI na Prefeitura de Telêmaco Borba. Através dos números é possível identificar que a Gestão da Informação não é completamente eficaz e nem tampouco suficiente. Embora haja esforços no sentido de diminuir esse desencontro, ainda não é adequado dizer que a administração pública conta com um sistema de informação que atenda as demandas informacionais internas e externas.

Ressaltando os acertos e métodos eficazes, vale ressaltar que a administração tem procurado ampliar a gama de informações e estreitar as relações com os funcionários e cidadãos. Para isso, usam de divulgação de informações e armazenamento de notícias, *clipping* que são fundamentais nesse processo.

Entretanto, observa-se que é preciso sistematizar melhor, estreitar os objetivos e metas a serem atingidos e criar um sistema mais ágil de coleta, armazenagem e distribuição de informações. Desta forma, tanto o Gestor Municipal, quanto a comunidade ficará mais amparado quanto ao que acontece no dia a dia da prefeitura.

Com base em toda a análise a questão-problema exposta nessa pesquisa pôde ser respondida através dos números levantados e considerações desenvolvidas a partir deles. Entretanto, ela trouxe resultados dispares. Parcela dos questionados vê a importância em participar da Gestão e outra parcela, uma boa

parte, não considera essa prática importante. A resposta a essa questão-problema é que o atual processo de comunicação utilizado pela Prefeitura de Telêmaco Borba, Gestão 2009/2012 não atinge a todos os funcionários públicos municipais e nem a sociedade de forma ampla.

A partir dessa consideração observa-se que é preciso atuar no sentido de corrigir as falhas, planejar e organizar as ações, justificando assim, o desenvolvimento dessa pesquisa e o desenvolvimento de estudos futuros que promovam outras reflexões sobre o tema proposto e suas nuances.

A pesquisa apresenta uma análise importante uma vez que promove melhor conhecimento das estruturas e fluxos comunicacionais atuais usados pela Gestão Pública de Telêmaco Borba, além de contribuir para promover um melhor planejamento da prefeitura em relação a ações onde a participação popular, além de importante, se faz necessária como é o caso da montagem do orçamento anual para o próximo ano. Essa é uma das atividades onde o munícipe pode contribuir para uma melhor destinação dos recursos públicos, distribuindo as verbas nas áreas mais necessárias.

Vale observar ainda que este não se trata de um trabalho finito, uma vez, que sua abordagem englobou apenas alguns aspectos do processo comunicacional da Prefeitura de Telêmaco Borba, considerando a atual gestão-2009/2012. Para tanto, esses números podem variar e até mesmo mudarem se observados em outros períodos e/ou gestões futuras, o que também, acaba justificando a necessidade de estudos futuros.

6. SUGESTÃO PARA NOVOS ESTUDOS

O estudo realizado neste trabalho revela que ainda há muito para ser explorado quando se fala de Gestão da Informação e de como a sociedade absorve ou participa desse processo. Percebe-se que embora já se tenha avançado neste sentido, ainda é muito imaturo o processo de GI na Prefeitura de Telêmaco Borba, assim como a própria comunidade interna (funcionários) e a externa (cidadãos) desconhecem as formas de usar os mecanismos de GI e o quanto eles podem ser benéficos para uma administração mais aberta, democrática e com menos abusos.

Nesse sentido, o que se sugere para futuros estudos é investigar o perfil dessas pessoas. Ou seja, quem é esse funcionário ou cidadão que ainda não faz uso da informação em favor de uma administração mais transparente, que garanta seus direitos e atenda suas necessidades. Observar sexo, faixa etária e grau de escolaridade são variáveis que podem determinar qual é o cidadão que usa a GI em seu favor e qual o que ainda não o faz.

Dentro desta pesquisa os números já foram todos levantados e, para estudos futuros, podem ser compilados, analisados e promover uma discussão mais ampla sobre o tema.

7. CONCLUSÃO

Considerando os levantamentos realizados, as observações e as discussões em torno do assunto, conclui-se que a implantação do processo de Gestão da Informação na Prefeitura de Telêmaco Borba não é completamente eficaz. Ele possui falhas e não conta com um projeto com metas estabelecidas.

O Setor de Comunicação ainda trabalha de forma isolada e precisa 'correr' atrás de informações para disponibilizar a sociedade e até mesmo ao Gestor. Somente reuniões semanais não dão conta de suprir a demanda da coleta, organização, armazenagem e distribuição das informações. Faz-se necessário um sistema bem elaborado, onde tudo seja registrado e fique armazenado para consulta. A alimentação desse sistema não pode ser centralizada e nem demorada. É preciso abrir para demais setores atuarem nesse processo para que o sistema seja atualizado a todo momento.

Quanto ao site da prefeitura, o principal meio de comunicação da administração com a sociedade, a avaliação é mais positiva. O *layout*¹² é claro, e os acessos não são complicados. Na lateral esquerda há *links*¹³ para obter informações específicas como secretarias, locais, valores, entre outros. Já a lateral direita possui quadros em destaque com informações importantes como 'Quer falar com o prefeito'; 'Cidadão Web'; 'Institucional Telêmaco Borba'; entre outros. Nele, também é possível consultar notícias antigas.

O site é um dos pontos fortes da informação na Prefeitura. Ele tem notícias, canais de comunicação e pode ser utilizado como elo de ligação entre o cidadão e o gestor.

A conclusão final deste estudo aponta para a execução de readaptação do projeto de GI a fim de corrigir as falhas, implantar pontos esquecidos e, estabelecer objetivos claros. Somente com um plano bem detalhado e bem executado é que a GI pode atuar em favor tanto da administração da organização pública, quanto da sociedade civil como fiscalizadora e parte integrante do processo de gestão.

¹² *Layout* - significa um esboço ou desenho que apresenta a distribuição física juntamente com o tamanho de elementos como texto, gráficos ou figuras em um determinado espaço.

¹³ *Links* - significa uma ligação entre documentos na Internet. Pode ser chamado de atalho ou caminho.

BIBLIOGRAFIA

AMARAL, L. A. M. do.; VARAJÃO, J. Q. **Planeamento de sistemas de informação**. Lisboa: FCA - Editora de Informática, 2000.

BARROS, C. C. **A criação do conhecimento dentro da administração pública: um estudo de caso na Secretária Municipal de Recursos Humanos - Prefeitura Municipal de Curitiba**. Curitiba, 2004. 175 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia). Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná.

BOBBIO, N.; MATTEUCCI, N.; PASQUINO, G. **Dicionário de política**. Tradução de: Carmem C. V. et al. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 1983.

BORGES, **Gestão e Trabalhadores do Conhecimento em Tecnologias da Informação (UML)**. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. 2011, p.24. Disponível em: <<http://recil.grupolusofona.pt/>> Acesso em: 29 de set 2012.

CARVALHO, G. M. R. de.; TAVARES, M. da S. **Informação & conhecimento: uma abordagem organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

CARVALHO, Gumae. **Melhor gestão de pessoas**. São Paulo: Segmento, 2004.

CELLARD, A. **Análise documental**. In.: POUPART, J. et al. A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis: Vozes, 2008.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: Como as organizações usam a informação para criar significado, constrói conhecimentos e tomar decisões**. São Paulo: Ed. SENAC-SP, 2003.
Cuiabá: SEC/MT; Rio de Janeiro: FENAME, 1981. 144 p.

CHRISTENSEN, T.; LAEGREID, P. **New public management: puzzles of democracy and the influence of citizens**. *The Journal of Political Philosophy*, v. 10, n. 3, 2002.

CURY, Antonio. **Organização e métodos: uma visão holística**. – 7. ed. rev. E ampl. – São Paulo: Atlas, 2000.

DAHL, R. **Um prefácio à teoria democrática**. Rio de Janeiro : Zahar, 1996.

DAVEPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação**. 6. ed. São Paulo: Futura. 1998

DRUCKER, P. F. **Sociedade Pós-Capitalista**. São Paulo: Ed. Pioneira, 1997.

FRIEDERICH, Micheline; LANGLOIS, Georges. **Information et Gestion**. Foucher. 2005

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLDENBERG, Mirian. **A Arte de Pesquisar. Como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. 8a. ed. - Rio de Janeiro: Record, 2004

GOUVEIA, Luís M. B. **Sistemas de Informação**: apontamentos utilizados para lecionar. Disponível em: <homepage.ufp.pt/lmbg/textos/si_texto.pdf> Acesso em: 30 de set 2012.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <www.ibge.gov.br> Acesso em 02 de Nov de 2012.

IFPR. Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública: Gestão da Informação. 2009.

LIMA, S. F. F.; SIQUEIRA, F. S. **A Gestão da Informação na Administração Pública**: uma experiência na Prefeitura de Fortaleza. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Curitiba, PR, 23 a 25 de outubro de 2002.

LEDERMAN, D.; LOAYZA, N. V.; SOARES, R. R. **Accountability and corruption: political institutions matter**. *Economics & Politics*, v.17, n.1, 2005.

LOPES, Cristiano A. **Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos – literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro** Cad. Fin. Públ., Brasília, n.8, p. 5-40, dez.2007. Disponível em: <<http://www.esaf.fazenda.gov.br/>> Acesso em 03 de out de 2012.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2007. 312p.

MATOSO, J.M. Guerreiro, **A Informática na Hotelaria e Turismo**. Lisboa: Plátano Editora, 1996.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. 6ª. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MORESI, E. O contexto organizacional. *In*: TARAPANOFF, K. (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UnB, 2001a. p.59-91.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **O cidadão como parceiro**: manual da OCDE sobre informação, consulta e participação na formulação de políticas públicas. Brasília : MPOG, 2002.

PARK, K. H. **Introdução ao estudo da administração**. São Paulo: Pioneira, 1997.

PIOTROWSKI, S. J.; ROSENBLOOM, D. H. **Nonmision-based values in results oriented public management**: the case of freedom of information. *Public Administration Review*, v. 62, n. 6, 2002.

PREFEITURA MUNICIPAL DE TELÊMACO BORBA. Disponível <www.telemacoborba.pr.gov.br> Acesso em 29 de out de 2012.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA. Disponível em <http://www.portaltransparencia.gov.br> Acesso em 17 de Dez de 2012.

RAMOS, M. A. **Virtualização do trabalho**: um estudo de caso na administração pública federal. Santa Catarina, Florianópolis. 2005. 162 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/tese.asp>> Acesso em: 5 out. 2012.

REIS, Liliane G. da Costa, - **Administração - Noções Gerais**, Conceitos básicos. , Disponível em: < www.rits.org.br> Acesso em: 03 out. 2012.

SANCHEZ, O. A. **O poder burocrático e o controle da informação**. *Lua Nova*, n. 58, 2003.

SOUZA, G. L. R.; CARDOSO, L. S. **A Gestão da Informação nas Organizações Contemporâneas**. Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664

Centro de Ensino Superior de São Gotardo. Número I - Jan-jun 2010.

STIGLITZ, J. ***Transparency in government, in the right to tell*** : the role of mass media in economic development. Washington : World Bank, 2002.

STRAUHS. F. do R. **Gestão do conhecimento em laboratório acadêmico: proposição de metodologia**. Florianópolis, 2003. 482 f. Tese (Doutorado. Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina.

STURGES, P. **Corruption, transparency and a role for ICT?** *International Journal of Information Ethics*, n. 2, 2004

VALENTIM, M. L. P. **Prospecção e monitoramento informacional no processo de inteligência competitiva**. Encontros Bibli (UFSC), Florianópolis, v.17, N. Especial, p.1-19, 2004.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Normas para elaboração de trabalhos acadêmicos**. Comissão de Normalização de Trabalhos Acadêmicos. Curitiba: UTFPR, 2008. 122p.

YIN, Robert K. **Estudo de caso – planejamento e métodos**. 2º ed. Porto Alegre: Bookman. 2001.

APÉNDICE(S)

APÊNDICE A – Roteiro de questionário aplicado a funcionários da Prefeitura de Telêmaco Borba

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
Especialização em Gestão Pública Municipal
Questionário para Funcionários da Prefeitura de Telêmaco Borba

PARTE I - IDENTIFICAÇÃO

Seção: _____

Função: _____ Regime: () Concursado () Comissionado

Sexo: _____ Idade: _____

PARTE II – QUESTÕES

A) Como você considera a comunicação interna da PMTB:

() Ótima () Boa () Regular () Ruim

B) É fácil manter a comunicação com os demais setores:

() Muito Fácil () Fácil () Não tão fácil () Difícil

C) Com que frequência você lê os quadros de avisos ou murais?

() Diariamente () Semanalmente () Quinzenalmente
 () Mensalmente () Raramente () Nunca leio

D) Como você a distribuição da comunicação na PMTB?

() Centralizada e de Fácil Acesso () Descentralizada e de Fácil Acesso
 () Descentralizada e de Difícil Acesso () Não existe distribuição
 () Não se como acontece esse processo

E) Quais meios de comunicação você utiliza na PMTB? (Nessa questão, assinale quantas opções forem necessárias)

() Contato Pessoal () Telefone () Reuniões () Manuais
 () Material Orientacional () Boletins () E-mail () Intranet
 () Quadro de Avisos () Relatórios () Caixa de Sugestões () Festas

F) O que você acha dos meios de comunicação externa da PMTB? (Sites, jornais, etc.)

() Eficiente e suficiente par manter a população bem informada das ações da PMTB.
 () Eficiente, mas não suficiente para informar a população de tudo que a PMTB faz.
 () Razoável. As pessoas não tem acesso a todas as ações da Prefeitura.
 () Deficiente. A comunidade não consegue saber das ações da PMTB.

APÊNDICE B - Roteiro de Questionário para os cidadãos de Telêmaco Borba

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

Especialização em Gestão Pública Municipal

Questionário para cidadãos de Telêmaco Borba

PARTE I - IDENTIFICAÇÃO

Sexo: _____ Idade: _____

Profissão: _____

- Grau de escolaridade: () Superior Completo () Superior Incompleto
 () Ensino Médio Completo () Ensino Médio Incompleto
 () Ensino Fundamental Completo () Ensino Fundamental Incompleto
 () Não Alfabetizado () Outro _____

PARTE II – QUESTIONÁRIO

A) Como você toma conhecimento das ações da PMTB?

- () Site da Prefeitura () Jornais Impressos () Rádio () Boletim Oficial

B) Quais canais de comunicação entre a Prefeitura e o cidadão você conhece?

- () Site PMTB () Ouvidoria () Disque-cidadão () Nenhum

C) Com que frequência você acessa o site da PMTB?

- () Diariamente () Semanalmente () Quinzenalmente
 () Mensalmente () Nunca acesso () Outro _____

D) Como você classifica a maneira usada pela Prefeitura para informar suas ações?

- () Ótima () Boa () Regular () Ruim

E) Você considera importante saber das ações realizadas pela Administração Pública? Classifique de 01 a 10 o nível de importância.

- () 01 a 04 – pouco importante
 () 04 a 07 – importante
 () 07 a 10 – muito importante

F) Você acredita que saber das ações da Prefeitura ajuda diminuir os abusos por parte dos gestores?

- () Sim. Quando sabemos o que acontece na nossa cidade, fica mais fácil fiscalizar os políticos.
 () Talvez. Eles não divulgam todas as informações e é difícil controlar as ações.
 () Não. É perda de tempo. Não tem como evitar os abusos na Gestão Municipal.

APÊNDICE C – NÚMEROS LEVANTADOS A PARTIR DO QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONARIOS DA PMTB

Idade	Sexo	Regime	A	B	C	D	F
35	M	CONCURSADO	BOA	FÁCIL	RARAMENTE	SEMANTALIZADA E FÁCIL	2EFICIENTE
23	M	CONCURSADO	ÓTIMA	FÁCIL	SEMANTAL	SEMANTALIZADA E FÁCIL	2EFICIENTE
25	M	CONCURSADO	BOA	NÃO TÃO FÁCIL	SEMANTAL	LIZADA E DE FÁCIL	2EFICIENTE
41	F	COMISSIONADO	BOA	FÁCIL	SEMANTAL	SEMANTALIZADA E FÁCIL	2EFICIENTE
30	F	OUTRO		FÁCIL	RARAMENTE		RAZOÁVEL
22	M	CONCURSADO	BOA	FÁCIL	DIÁRIO	MO ACONTECE ESS	RAZOÁVEL
40	M	CONCURSADO	BOA	MUITO FÁCIL	DIÁRIO	LIZADA E DE FÁCIL	2EFICIENTE
37	M	CONCURSADO	REGULAR	FÁCIL	RARAMENTE	LIZADA E DE FÁCIL	2EFICIENTE
41	M	CONCURSADO	BOA	FÁCIL	SEMANTAL	LIZADA E DE FÁCIL	RAZOÁVEL
	F	COMISSIONADO	BOA	NÃO TÃO FÁCIL	SEMANTAL	LIZADA E DE FÁCIL	2EFICIENTE
	F	COMISSIONADO	BOA	NÃO TÃO FÁCIL	SEMANTAL	LIZADA E DE FÁCIL	2EFICIENTE
24	M	COMISSIONADO	BOA	NÃO TÃO FÁCIL	DIÁRIO	MO ACONTECE ESS	2EFICIENTE
	F	COMISSIONADO	BOA	FÁCIL	SEMANTAL	LIZADA E DE FÁCIL	2EFICIENTE
23	F	COMISSIONADO	BOA	FÁCIL	RARAMENTE	MO ACONTECE ESS	1EFICIENTE
21	F	OUTRO	BOA	FÁCIL	SEMANTAL	LIZADA E DE FÁCIL	1EFICIENTE
	F	COMISSIONADO	ÓTIMA	MUITO FÁCIL	OUTRO	LIZADA E DE FÁCIL	RAZOÁVEL
50	F	COMISSIONADO	REGULAR	NÃO TÃO FÁCIL	DIÁRIO	LIZADA E DE FÁCIL	RAZOÁVEL
31	F	COMISSIONADO	REGULAR	NÃO TÃO FÁCIL	SEMANTAL		2EFICIENTE
37	F	COMISSIONADO	BOA	NÃO TÃO FÁCIL	RARAMENTE	MO ACONTECE ESS	2EFICIENTE
56	F	CONCURSADO	BOA	FÁCIL	SEMANTAL	LIZADA E DE FÁCIL	2EFICIENTE
25	F	COMISSIONADO	REGULAR	FÁCIL	DIÁRIO	SEMANTALIZADA E FÁCIL	2EFICIENTE
36	M	CONCURSADO	BOA	FÁCIL	RARAMENTE	SEMANTALIZADA E FÁCIL	2EFICIENTE
28	F	CONCURSADO	REGULAR	FÁCIL	MENSAL	SEMANTALIZADA E FÁCIL	2EFICIENTE
42	M	CONCURSADO	REGULAR	FÁCIL	SEMANTAL	SEMANTALIZADA E FÁCIL	2EFICIENTE
41	M	CONCURSADO	REGULAR	FÁCIL	SEMANTAL	SEMANTALIZADA E FÁCIL	2EFICIENTE
55	F	COMISSIONADO	BOA	NÃO TÃO FÁCIL	DIÁRIO	ALIZADA E DE DIFÍCIL	RAZOÁVEL
18	F	OUTRO	BOA	FÁCIL	SEMANTAL	MO ACONTECE ESS	2EFICIENTE
	F	COMISSIONADO	REGULAR	FÁCIL	RARAMENTE	LIZADA E DE FÁCIL	2EFICIENTE
36	F	CONCURSADO	REGULAR	NÃO TÃO FÁCIL	QUINZENAL	MO ACONTECE ESS	RAZOÁVEL
38	M	COMISSIONADO	BOA	FÁCIL	RARAMENTE	MO ACONTECE ESS	RAZOÁVEL

APÊNDICE E – NÚMEROS LEVATANDOS A PARTIR DA APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO PARA OS CIDADÃOS

Idad	Sexo	Grau de Escolaridade	A	B	C	D	E	F
29	F	SUPERIOR COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	MENSALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
29	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE/OUV	SITE/OUV	DIARIAMENTE	BOA	IMPORTANTE	NÃO
38	F	EM COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	SEMANALMENTE	BOA	IMPORTANTE	TALVEZ
42	F	EF COMPLETO	SITE PREF.	NENHUM	NÃO ACESSO	BOA	IMPORTANTE	TALVEZ
30	F	SUPERIOR COMPLETO	SITE/JORN/BO	SITE/OUV	SEMANALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
60	F	EF INCOMPLETO	SITE PREF.	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	SIM
26	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	TALVEZ
20	F	SUPERIOR INCOMPLETO	JORNAIS/RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	POUCO IMPORT.	SIM
35	F	SUPERIOR COMPLETO	JORNAIS/RÁDIO	SITE PREF.	OUTRO	BOA	MUITO IMPORT.	TALVEZ
17	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE/OUV	QUINZENALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
31	F	SUPERIOR COMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	OUTRO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
44	F	SUPERIOR COMPLETO	SITE/RÁDIO	SITE PREF.	OUTRO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
26	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	OUVIDORIA	DIARIAMENTE	ÓTIMA	MUITO IMPORT.	SIM
48	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	OUVIDORIA	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	NÃO
21	F	SUPERIOR COMPLETO	RÁDIO	OUVIDORIA	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	NÃO
22	F	SUPERIOR INCOMPLETO	JORNAIS	SITE PREF.	QUINZENALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
21	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	QUINZENALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
37	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	QUINZENALMENTE	BOA	IMPORTANTE	TALVEZ
29	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE/RÁDIO	SITE PREF.	MENSALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	TALVEZ
19	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE/RÁDIO	SITE PREF.	MENSALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	TALVEZ
37	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	NENHUM	MENSALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
23	F	SUPERIOR INCOMPLETO	JORNAIS	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	SIM
36	F	SUPERIOR COMPLETO	JORNAIS	SITE PREF.	NÃO ACESSO	BOA	MUITO IMPORT.	TALVEZ
43	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	SEMANALMENTE	BOA	IMPORTANTE	TALVEZ
37	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	SEMANALMENTE	REGULAR	POUCO IMPORT.	NÃO
26	F	EM COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	DIARIAMENTE	ÓTIMA	MUITO IMPORT.	SIM
57	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	NENHUM	MENSALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
20	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
28	F	EM COMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
21	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE/OUV	OUTRO	ÓTIMA	MUITO IMPORT.	SIM
32	F	SUPERIOR INCOMPLETO	JORNAIS	OUVIDORIA	SEMANALMENTE	BOA	IMPORTANTE	TALVEZ
32	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	POUCO IMPORT.	TALVEZ
18	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	BOA	MUITO IMPORT.	TALVEZ
18	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	SEMANALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
21	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
26	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	DIARIAMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
19	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	SEMANALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
20	F	SUPERIOR INCOMPLETO	JORNAIS	SITE PREF.	NÃO ACESSO	BOA	IMPORTANTE	SIM
19	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	OUVIDORIA	NÃO ACESSO	BOA	IMPORTANTE	TALVEZ
19	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	OUVIDORIA	NÃO ACESSO	BOA	IMPORTANTE	TALVEZ
18	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
18	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
18	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	BOA	MUITO IMPORT.	TALVEZ
20	F	SUPERIOR INCOMPLETO	S/J/R/BO	SITE/OUV	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	TALVEZ
20	F	SUPERIOR INCOMPLETO	S/J/R/BO	SITE/OUV	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	TALVEZ
19	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	QUINZENALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
18	F	SUPERIOR INCOMPLETO	JORNAIS	OUVIDORIA	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
18	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
18	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
32	F	SUPERIOR INCOMPLETO	JORNAIS	SITE PREF.	NÃO ACESSO	RUIM	POUCO IMPORT.	NÃO
18	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	OUVIDORIA	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
17	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
17	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
18	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	MENSALMENTE	REGULAR	POUCO IMPORT.	NÃO
18	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	MENSALMENTE	REGULAR	POUCO IMPORT.	NÃO
32	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE/OUV	SEMANALMENTE	BOA	IMPORTANTE	TALVEZ
18	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	QUINZENALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
22	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE/RÁDIO	SITE PREF.	MENSALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
26	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	DIARIAMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
19	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	SEMANALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
20	F	SUPERIOR INCOMPLETO	JORNAIS	SITE PREF.	NÃO ACESSO	BOA	IMPORTANTE	SIM
34	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	OUVIDORIA	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
27	F	SUPERIOR INCOMPLETO	JORNAIS	NENHUM	NÃO ACESSO	ÓTIMA	MUITO IMPORT.	SIM
21	F	SUPERIOR INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	SEMANALMENTE	REGULAR	IMPORTANTE	SIM
29	M	EM INCOMPLETO	JORNAIS	NENHUM	MENSALMENTE	REGULAR	IMPORTANTE	SIM
46	M	EM INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	SEMANALMENTE	BOA	IMPORTANTE	SIM
44	M	SUPERIOR COMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
49	M	SUPERIOR COMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
53	M	SUPERIOR COMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	OUTRO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
17	M	EF COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	DIARIAMENTE	BOA	IMPORTANTE	SIM
52	M	EM COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	OUTRO	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
22	M	SUPERIOR INCOMPLETO	JORNAIS	SITE PREF.	MENSALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	TALVEZ
31	F	EM INCOMPLETO	SITE PREF.	OUVIDORIA	MENSALMENTE	RUIM	IMPORTANTE	TALVEZ
33	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	BOA	MUITO IMPORT.	TALVEZ
35	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
47	F	EM COMPLETO	NENHUM	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	IMPORTANTE	NÃO
44	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	POUCO IMPORT.	NÃO
34	F	EM INCOMPLETO	JORNAIS	NENHUM	NÃO ACESSO	POUCO IMPORT.	POUCO IMPORT.	NÃO

APÊNDICE F – CONTINUAÇÃO DE NÚMEROS LEVANTADOS A PARTIR DO QUESTIONÁRIO APLICADO PARA OS CIDADÃOS

35	F	EM INCOMPLETO	NENHUM	SITE PREF.	OUTRO	RUIM	IMPORTANTE	TALVEZ
21	F	EM COMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	SEMANALMENTE	REGULAR	IMPORTANTE	SIM
32	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
42	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	OUVIDORIA	NÃO ACESSO	BOA	IMPORTANTE	SIM
40	F	EM COMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
35	F	EM COMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
29	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	NÃO
27	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	SIM
42	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	BOA	IMPORTANTE	SIM
51	F	EM INCOMPLETO	NENHUM	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
29	F	EF COMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
29	F	SUPERIOR COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	QUINZENAL	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
18	F	EM INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	QUINZENAL	REGULAR	POUCO IMPORT.	TALVEZ
24	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	TALVEZ
25	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
51	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	BOA	MUITO IMPORT.	TALVEZ
26	F	EM INCOMPLETO	JORNAIS	SITE PREF.	MENSALMENTE	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
37	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
47	F	SUPERIOR COMPLETO	SITE PREF./JORNAL	SITE PREF./OUVIDOR	SEMANALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
53	F	EM COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	MENSALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	TALVEZ
30	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	TALVEZ
51	F	EM INCOMPLETO	JORNAIS	SITE PREF.	DIARIAMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	NÃO
34	F	EM INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
29	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF./JORNAL	SITE PREF./OUVIDOR	DIARIAMENTE	REGULAR	IMPORTANTE	SIM
27	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF./BO	SITE PREF.	DIARIAMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	TALVEZ
46	F	SUPERIOR COMPLETO	JORNAIS/RÁDIO	SITE PREF.	OUTRO	REGULAR	MUITO IMPORT.	TALVEZ
39	F	SUPERIOR COMPLETO	SITE PREF./RÁDIO	SITE PREF./OUVIDOR	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
37	F	EM COMPLETO	JORNAIS	SITE PREF./OUVIDOR	OUTRO	BOA	MUITO IMPORT.	TALVEZ
47	F	SUPERIOR COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
54	F	EM COMPLETO	RÁDIO	OUVIDORIA	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	TALVEZ
50	F	EM COMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
43	M	EF INCOMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	DIARIAMENTE	ÓTIMA	IMPORTANTE	SIM
30	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	DISQUE-CIDADÃO	NÃO ACESSO	ÓTIMA	IMPORTANTE	SIM
35	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	POUCO IMPORT.	TALVEZ
24	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	OUVIDORIA	MENSALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
31	M	EM INCOMPLETO	JORNAIS	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	IMPORTANTE	SIM
39	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
51	M	SUPERIOR COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF./OUVIDOR	OUTRO	RUIM	MUITO IMPORT.	NÃO
40	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	SIM
33	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	TALVEZ
36	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	MENSALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
27	M	EM INCOMPLETO	NENHUM	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
59	M	EF INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	NÃO
31	F	EM INCOMPLETO	SITE PREF.	OUVIDORIA	MENSALMENTE	RUIM	IMPORTANTE	TALVEZ
33	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	BOA	MUITO IMPORT.	TALVEZ
35	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
47	F	EM COMPLETO	NENHUM	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	IMPORTANTE	NÃO
44	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	POUCO IMPORT.	NÃO
34	F	EM INCOMPLETO	JORNAIS	NENHUM	NÃO ACESSO	NÃO ACESSO	POUCO IMPORT.	NÃO
35	F	EM INCOMPLETO	NENHUM	SITE PREF.	OUTRO	RUIM	IMPORTANTE	TALVEZ
21	F	EM COMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	SEMANALMENTE	REGULAR	IMPORTANTE	SIM
32	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
42	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	OUVIDORIA	NÃO ACESSO	BOA	IMPORTANTE	SIM
40	F	EM COMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
35	F	EM COMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
29	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	NÃO
27	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	SIM
42	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	BOA	IMPORTANTE	SIM
51	F	EM INCOMPLETO	NENHUM	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
29	F	EF COMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
29	F	SUPERIOR COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	QUINZENAL	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
18	F	EM INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	QUINZENAL	REGULAR	POUCO IMPORT.	TALVEZ
24	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	TALVEZ
25	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
51	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	BOA	MUITO IMPORT.	TALVEZ
26	F	EM INCOMPLETO	JORNAIS	SITE PREF.	MENSALMENTE	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
37	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
47	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
47	F	SUPERIOR COMPLETO	SITE PREF./JORNAL	SITE PREF./OUVIDOR	SEMANALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
53	F	EM COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	MENSALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	TALVEZ
30	F	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	TALVEZ
51	F	EM INCOMPLETO	JORNAIS	SITE PREF.	DIARIAMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	NÃO
34	F	EM INCOMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
29	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF./JORNAL	SITE PREF./OUVIDOR	DIARIAMENTE	REGULAR	IMPORTANTE	SIM
27	F	SUPERIOR INCOMPLETO	SITE PREF./BO	SITE PREF.	DIARIAMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	TALVEZ
46	F	SUPERIOR COMPLETO	JORNAIS/RÁDIO	SITE PREF.	OUTRO	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
39	F	SUPERIOR COMPLETO	SITE PREF./RÁDIO	SITE PREF./OUVIDOR	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
37	F	EM COMPLETO	JORNAIS	SITE PREF./OUVIDOR	OUTRO	BOA	MUITO IMPORT.	TALVEZ
47	F	SUPERIOR COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF.	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
54	F	EM COMPLETO	RÁDIO	OUVIDORIA	NÃO ACESSO	REGULAR	MUITO IMPORT.	TALVEZ
50	F	EM COMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	SEMANALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
43	M	EF INCOMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	DIARIAMENTE	ÓTIMA	IMPORTANTE	SIM
30	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	DISQUE-CIDADÃO	NÃO ACESSO	ÓTIMA	IMPORTANTE	SIM
35	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	POUCO IMPORT.	TALVEZ
24	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	OUVIDORIA	MENSALMENTE	BOA	MUITO IMPORT.	SIM
31	M	EM INCOMPLETO	JORNAIS	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	IMPORTANTE	SIM
39	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
51	M	SUPERIOR COMPLETO	SITE PREF.	SITE PREF./OUVIDOR	OUTRO	RUIM	MUITO IMPORT.	NÃO
40	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	SIM
33	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	TALVEZ
36	M	EM INCOMPLETO	RÁDIO	SITE PREF.	MENSALMENTE	REGULAR	MUITO IMPORT.	SIM
27	M	EM INCOMPLETO	NENHUM	NENHUM	NÃO ACESSO	RUIM	MUITO IMPORT.	SIM
59	M	EF INCOMPLETO	RÁDIO	NENHUM	NÃO ACESSO	REGULAR	IMPORTANTE	NÃO

ANEXO(S)

ANEXO A – ENTREVISTA COM RESPONSÁVEIS PELO SETOR DE
COMUNICAÇÃO DA PREFEITURA DE TELÊMACO BORBA



UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL



ALUNA: ALYNE MOREIRA LEMES

Entrevista com Setor de Comunicação da Prefeitura Municipal de Telêmaco Borba

FONTE: Assessoria de Comunicação

- 1) Quantos funcionários a prefeitura possui hoje? Dentre estes, quantos são comissionados e quantos concursados?
A Administração Municipal conta atualmente (25/10/2012), conta com 1.976 servidores, efetivos são 1.650, comissionados cerca de 330.
- 2) Fora o Paço Municipal, quantos prédios abrigam estruturas da gestão municipal (Secretarias, setores, divisões, etc)?
Secretarias de Saúde, Educação, Assistência Social, Cultura e Esporte, Obras e Planejamento, Indústria e Comércio e Administração.
- 3) Quantas secretarias a Prefeitura de Telêmaco Borba possui? Quais são elas?
São 10 Secretarias, Procuradoria e Controladoria Geral
 1. **Secretaria Geral de Gabinete**
 2. **Secretaria Municipal de Administração**
 3. **Secretaria Municipal de Finanças**
 4. **Secretaria Municipal de Cultura, Esportes e Recreação**
 5. **Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos**
 6. **Secretaria Municipal de Planejamento Urbano, Habitação e Meio Ambiente**
 7. **Secretaria Municipal de Assistência Social**
 8. **Secretaria Municipal de Educação**
 9. **Secretaria Municipal de Trabalho e Indústria Convencional**
 10. **Secretaria Municipal de Saúde**
- 4) Qual é a arrecadação do município?
O orçamento total da Administração Pública em 2012 é da ordem de R\$ 104,4 milhões (Município/Legislativo – R\$ 94,04 e FUNPREV 10,4 milhões) e a previsão para 2013 é de R\$ 112 milhões (Executivo/Legislativo 101,2 milhões e R\$ 10,8 milhões)
- 5) Quantos canais de comunicação interna a Prefeitura dispõe? Quais são eles?
Site, intranet, mala direta, mural, boletim oficial, Informe do Município.
- 6) Quantos canais de comunicação externa a Prefeitura dispõe? Quais são eles?

Os mais diversos: rádios, jornais, sites, revistas, Canais de TV, entre outros.

- 7) Como funciona o processo de captação, organização e divulgação das ações da prefeitura para a comunidade?
**Obtidas via e-mail, pelo Setor de Comunicação Social, giro de pautas consultando as secretarias.
Reunião semanal da equipe de jornalismo para divulgação dos atos da municipalidade.**
- 8) Existe algum dispositivo de armazenamento das informações? Quem faz a alimentação desse sistema?
**O Site possui um arquivo completo de todas as matérias e comunicados veiculados pela Comunicação Social, no qual ficam arquivadas todas as informações.
É feito diariamente um clipping das notícias que são veiculadas nos jornais, revistas e outros periódicos.**
- 9) Como o prefeito consegue ter acesso a tudo que está acontecendo em sua gestão? As secretarias têm pessoas que alimentam o banco de dados ou isso acontece de maneira informal?
**O chefe do Executivo promove a Reunião Semanal com os Secretários Municipais, os quais são abordados os principais temas que houveram da semana anterior e programam o que deverá ser feito na semana vigente.
Existe um Comitê de Comunicação Social com representantes de cada secretaria para que sejam discutidas as situações que exijam mais atenção, como temas polêmicos abordados pela mídia.**
- 10) De que maneira a assessoria de comunicação trabalha para prever e prevenir crises, a partir das informações internas e externas?
Exatamente, somos comunicados pelos setores competentes, os quais estejam passando por problemas de ordem interna ou externa, também acompanhamos diariamente os noticiários e procuramos dar as respostas aos mais diferentes questionamentos que nos são dirigidos.
- 11) Qual é o papel e a importância de um setor de comunicação dentro de uma estrutura municipal?
O Setor de Comunicação Social é a alma de uma administração, afinal é o canal utilizado para levar as informações da Municipalidade a população e como tal deve fazer de maneira profissional, em caráter impessoal, informativo, educativo e que construa um bom relacionamento entre a comunidade, para que haja reciprocidade nas informações, dando respostas efetivas à comunidade em geral.
- 12) Como acontece a clipagem das informações externas e que podem ser úteis para a prefeitura?

O Setor de Comunicação Social tem assinatura dos principais jornais e revistas e realiza um trabalho minucioso para clipar as notícias que sejam de interesse da municipalidade.

Estas matérias ficam cadastradas por data, assunto em um arquivo para consultas em geral.

- 13) Como é formada a equipe de comunicação da Prefeitura de Telêmaco Borba? Quantas pessoas e quais suas funções?

A Comunicação Social é composta por três jornalistas formados, um fotógrafo, um diagramador e um jovem aprendiz que faz os trabalhos de clipagem, colocação de matérias nos murais e serviços diversos.