



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
Informação e Documentação (FACE)
Departamento de Ciência da Informação e Documentação (CID)
Pós-Graduação em Ciência da Informação

CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO APLICADA À GESTÃO
PREVIDENCIÁRIA NO SETOR PÚBLICO

MARA LÚCIA BELTRAMI STAHL

BRASÍLIA-DF

2006



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação

Departamento de Ciência da Informação e Documentação

Pós-Graduação em Ciência da Informação

MARA LÚCIA BELTRAMI STAHL

**CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO APLICADA À GESTÃO
PREVIDENCIÁRIA NO SETOR PÚBLICO**

BRASÍLIA-DF

2006



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação
Departamento de Ciência da Informação e Documentação
Pós-Graduação em Ciência da Informação

MARA LÚCIA BELTRAMI STAHL

CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO APLICADA À GESTÃO
PREVIDENCIÁRIA NO SETOR PÚBLICO

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Departamento de Ciência da Informação e Documentação, da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, da Universidade de Brasília.

Orientador: **Prof. Dr. Emir José Suaiden**

BRASÍLIA-DF

2006



FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: Ciência da Informação aplicada à gestão previdenciária do setor público.

Autor: Mara Lucia Beltrani


Área de concentração: Transferência da Informação

Linha de pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento.

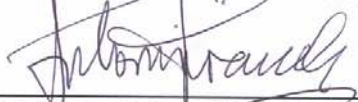
Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Convênio Mestrado Interinstitucional (Minter) em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCInf) do Departamento de Ciência da Informação e Documentação (CID) da Universidade de Brasília (UnB) e a Universidade para o Desenvolvimento do Estado e da Região do Pantanal (UNIDERP) como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Ciência da Informação**.

Dissertação aprovada em: 22 de maio de 2006.


Aprovado por:



Prof. Dr. Emir Jose Suiadén
Presidente – Orientador (UnB/PPGCInf)



Prof. Dr. António Lisboa Carvalho de Miranda
Membro Interno – (UnB/PPGCInf)



Profª Drª Cecília Leite Oliveira
Membro Externo – (IBICT)

Profª Drª Sofia Galvão Baptista
Suplente – (UnB/PPGCInf)

Para *Laura e Otávio*,

Duas bênçãos que me foram concedidas, duas vidas que me foram confiadas, pelo CRIADOR em Sua infinita bondade e misericórdia!

Agradecimentos

A elaboração dessa dissertação de mestrado, só foi possível, graças à colaboração direta e indireta de muitas pessoas. Neste momento, manifesto formalmente a minha gratidão a todas elas e de forma especial:

ao Governo do Estado de Mato Grosso do Sul, que possibilitou a minha participação neste curso, na pessoa do Superintendente de Recursos Humanos e Previdência, Sr. Francisco Marsiglia Jr.;

aos professores pela competência com que ministraram suas disciplinas;

à Angela Maria Campos Camargo, pela participação prestimosa e atuante na pesquisa como gestora, coordenadora de Gestão da Previdência e presidente do Conselho de Previdência Estadual;

às amigas Terezinha e Ana Letícia, pelo incentivo, pelo apoio e pela paciência, durante toda essa jornada;

aos meus pais, por me fazerem acreditar que era possível;

à minha família, esposo e filhos, por compreenderem e aceitarem os momentos em que me ausentei;

à Deus, pelos dons do Espírito que se mostram, sempre, tão presentes em minha vida, **a *ELE* graças e louvores sejam dados a todo momento!**

RESUMO

Este trabalho visa identificar ações, a partir das necessidades informacionais de gestores e segurados do Regime Próprio de Previdência Social do Estado de Mato Grosso do Sul, que viabilizem os procedimentos de busca e uso da informação de forma apoiada e transparente, possibilitando a descentralização efetiva das atividades e a atribuição de responsabilidades na decisão sem que se perca a coerência global da atuação.

Em conformidade com as diretrizes do modelo de gestão previdenciária brasileiro, busca resultados que demonstrem o melhor aproveitamento possível dos recursos previdenciários e sobre os quais se desenvolva a necessária imagem de eficiência e boa gestão, fundamental para a garantia da estabilidade social.

Partindo de uma abordagem qualitativa, desenvolve uma pesquisa de natureza aplicada, com objetivos exploratórios, baseada no procedimento de pesquisa-ação, combinando as técnicas de análise documental, entrevista individual e grupo focal para a coleta de dados.

A análise dos resultados revelou aspectos que poderão contribuir para um melhor entendimento das relações entre gestores, sistemas de informação e tecnologia da informação, e aponta alternativas que tornarão mais efetivos os processos de busca e uso da informação, visando o aumento da qualidade no atendimento aos segurados do regime próprio de previdência social.

Palavras-chave

Unidades de informação; Sistemas de informação; Tecnologia da informação, Estudo de usuários e Previdência social.

ABSTRACT

This work aims at identify action, from the information necessities of managers and insured of the Proper Regimen of Social Welfare of the state of *Mato Grosso do Sul*, that the procedures of search and use of the information of supported and transparent form make possible, making possible the decentralization accomplish of the activities and the attribution of responsibilities in the decision without that if he loses the global coherence of the performance.

In compliance with the lines of direction of the model of management of the Brazilian social welfare, it searches resulted that they demonstrate to the best possible exploitation of the resources of the providence and on which if develop the necessary image of efficiency and good management, basic for the guarantee of the social stability.

Leaving of a qualitative boarding, it develops a research of applied nature, having as objective the exploration, based in the research-action procedure, combining the techniques of documentary analysis, individual interview and focal group for the collection of data.

The analysis of the results discloses aspects that will be able to contribute for one better agreement of the relations between managers, systems of information and technology of the information, and points alternatives that become effective more its processes of search and use of the information, aiming at the increase of the quality in the attendance to the insured of the proper regimen of social welfare.

Keywords

Units of information; Systems of information; Technology of the information, Study of users and Social welfare.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01. Critérios para criação de um RPPS	28
Figura 02. Os níveis hierárquicos da informação	35
Figura 03. Modelo esquemático geral de sistemas	37
Figura 04. Fábrica de informações corporativas	40
Figura 05. Estratégias de atuação das aplicações da informação	48
Figura 06. Estratégias de tratamento da demanda	49
Figura 07. Organograma parcial do Governo do Estado de MS	51
Figura 08. Esquema de classificação para pesquisa científica	53
Figura 09. Esquema de classificação para procedimentos metodológicos	55
Figura 10. Planos para a integração entre pesquisa qualitativa e quantitativa	55

LISTA DE TABELAS

Tabela 01. Composição da amostra	52
Tabela 02. Características pessoais	65
Tabela 03. Conhecimento do regime previdenciário e das alíquotas de contribuição	66
Tabela 04. Conhecimento do funcionamento do RPPS/MS	68
Tabela 05. Avaliação da importância e frequência de busca da informação	69
Tabela 06. Análise dos meios de acesso à informação	70
Tabela 07. Análise dos meios de acesso à informação	75

LISTA DE QUADROS

Quadro 01. Procedimentos metodológicos	56
Quadro 02. Orientações para coleta de dados do grupo focal	75
Quadro 03. Histórico das alíquotas de contribuição	97
Quadro 04. Histórico dos valores de contribuição e benefício	97

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01. Comparação tempo serviço X tempo contribuição	66
Gráfico 02. Conhecimento dos valores previdenciários do MSPREV	67
Gráfico 03. Conhecimento da composição da receita previdenciária	67
Gráfico 04. Conhecimento dos requisitos para aposentadoria	68
Gráfico 05. Dificuldade de entendimento das informações previdenciárias	69
Gráfico 06. Classificação da importância dos temas para divulgação	70
Gráfico 07. Análise da atuação dos gestores no atendimento ao segurado	73
Gráfico 08. Análise da utilidade das informações repassadas	74
Gráfico 09. Análise da transparência dos resultados	74

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
2. OBJETO DA DISSERTAÇÃO	16
2.1. PROBLEMA	16
2.2. OBJETIVOS.....	18
2.2.1. <i>Objetivo geral</i>	18
2.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	18
2.3. JUSTIFICATIVA	19
2.4. CONTEXTUALIZAÇÃO	21
2.4.1. <i>Conjuntura Social</i>	21
2.4.2. <i>Antecedentes históricos</i>	22
2.4.3. <i>Panorama da previdência social no Brasil</i>	23
2.4.4. <i>Regime Próprio de Previdência Social</i>	24
3. REVISÃO DE LITERATURA	29
3.1. NECESSIDADE INFORMACIONAL.....	29
3.1.1. <i>ESTUDOS DE USUÁRIO</i>	29
3.1.1.1. <i>Levantamento Histórico</i>	29
3.1.1.2. <i>Diferentes abordagens</i>	30
3.1.1.3. <i>Comportamento informacional</i>	33
3.1.2. <i>INFORMAÇÃO</i>	33
3.1.2.1. <i>Conceitos</i>	33
3.1.2.2. <i>Sistemas de Informação (SI)</i>	36
3.1.2.3. <i>Tecnologia da informação (TI)</i>	38
3.1.2.4. <i>Sistemas de informação com Tecnologias de informação</i>	39
3.2. PLANEJAMENTO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO	43
3.2.1. <i>Caracterização das unidades de informação</i>	44
3.2.2. <i>Modelo de referência para unidades de informação</i>	46
4. METODOLOGIA	51
4.1. DELIMITAÇÃO DA PESQUISA.....	51
4.2. CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	52
4.3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	54
4.4. INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS	56
4.4.1. <i>Análise documental</i>	57
4.4.2. <i>Questionário fechado</i>	57
4.4.3. <i>Entrevista semi-estruturada</i>	58
4.4.4. <i>Grupo focal</i>	58

4.5. COLETA DE DADOS	59
4.6. TRATAMENTO DOS DADOS.....	61
<u>5. ANÁLISE DOS RESULTADOS</u>	<u>63</u>
5.1. VISÃO DOCUMENTAL DO RPPS	63
5.2. VISÃO PESSOAL DOS ENTREVISTADOS	65
5.3. VISÃO DA RELAÇÃO ENTRE GESTORES, SI E TI.....	75
<u>6. CONCLUSÕES</u>	<u>80</u>
6.1. PRINCIPAIS RESULTADOS	80
6.2. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS	85
<u>7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>87</u>
<u>ANEXO A. ANÁLISE DOCUMENTAL</u>	<u>93</u>
<u>ANEXO B. QUESTIONÁRIO FECHADO</u>	<u>100</u>
<u>ANEXO C. ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA</u>	<u>103</u>
<u>ANEXO D. GRUPO FOCAL</u>	<u>105</u>
<u>GLOSSÁRIO</u>	<u>106</u>

1. INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, a informação desempenha um papel essencial na maioria das atividades desenvolvidas pelo homem. Os contínuos avanços tecnológicos proporcionaram a produção e o acesso a um volume de dados muito grande, para um número de pessoas cada vez maior, gerando impactos significativos na relação destas com o uso da informação.

Uma análise qualitativa e quantitativa do dado permite atribuir, ao mesmo, um significado de acordo com o interesse identificado. A informação gerada disponibiliza um entendimento diferenciado do que se tem, dependente da percepção, das peculiaridades e dos humores das pessoas, atribuindo um caráter individual à recepção da informação.

Os sistemas de informação e a tecnologia da informação têm uma participação muito importante neste contexto, estando seu valor estratégico focado no fornecimento de informações para a gestão da informação, auxiliando os gestores a executarem melhor seu trabalho.

Considerando que o poder de possuir vem sendo substituído pelo do saber, a informação no setor público, aliada às novas tecnologias da informação e da comunicação, propicia, no contexto desta nova sociedade do conhecimento, uma oportunidade de mudar radicalmente o modo de funcionamento da estrutura governamental.

Entre os grandes desafios, aos quais esta mudança remete os gestores envolvidos na gestão da informação pública, está a implementação e a sedimentação dos preceitos de controle e transparência dos resultados, que perpassa pela busca e uso das informações necessárias a consecução desse objetivo.

Os problemas práticos enfrentados pela pesquisadora, enquanto Analista de Tecnologia da Informação responsável pelas informações previdenciárias do Regime Próprio de Previdência Social do Estado de Mato Grosso do Sul, quanto à identificação das necessidades de informação de seus usuários; a relação dos gestores com os sistemas de informação e as tecnologias de informação; e a disponibilização, de forma transparente, dos resultados obtidos pelas ações previdenciárias, motivaram a realização deste trabalho.

Dentro desse contexto, a presente pesquisa se desenvolveu com a intenção de identificar ações, que contemplem as necessidades informacionais dos gestores no atendimento aos segurados do Regime Próprio de Previdência Social do Estado de Mato Grosso do Sul, enfatizando a relação entre sistemas de informação e tecnologia da informação, segundo a percepção dos gestores previdenciários.

Além deste, o trabalho contempla os seguintes capítulos:

Capítulo 2 – Objeto da dissertação: Onde é apresentado o problema, formulado o objetivo geral e os específicos, definida a justificativa da pesquisa e contextualizado o ambiente em estudo.

Capítulo 3 – Revisão de literatura: Onde é estabelecida a fundamentação teórica dos conceitos envolvidos com os objetivos do trabalho.

Capítulo 4 – Metodologia: Onde é descrita a metodologia adotada, a caracterização dos procedimentos metodológicos e dos instrumentos utilizados para a coleta de dados.

Capítulo 5 – Análise dos resultados: Onde são apresentados os resultados da pesquisa, conforme os objetivos propostos e apresentada uma síntese dos resultados.

Capítulo 6 – Conclusões e recomendações: Onde são apresentadas as conclusões da pesquisa e as sugestões de aprofundamento do tema.

2. OBJETO DA DISSERTAÇÃO

2.1. PROBLEMA

A globalização da economia, aliada aos programas e projetos nacionais de desenvolvimento tecnológico, atribui uma importância fundamental ao contexto informacional, transformando a informação num recurso essencial (CASTELLS, 1999). Entretanto, o uso efetivo da informação não acompanhou o mesmo ritmo experimentado pelo desenvolvimento da tecnologia da informação que, por si só, é incapaz de resolver os problemas relacionados à informação (DAVENPORT, 1998). Em busca de efetividade nos resultados, as organizações encontram-se diante do desafio de administrar os diversos fluxos e níveis de informações em função do seu uso e não, tão-somente, do seu armazenamento (MIRANDA, 1980).

No âmbito da gestão pública, se faz necessário romper com os modelos atuais de gestão e substituí-los por modelos inovadores que, aliados a instrumentos efetivos, permitam aos gestores públicos tratarem as mudanças contempladas por este contexto de transformação: a incorporação da informação como elemento-chave na gestão contemporânea, o crescimento da infra-estrutura tecnológica e o desenvolvimento das capacidades institucionais de gerenciar a informação (MARINI, 2003).

Em um ambiente de modernização da gestão pública a atuação dos gestores se torna mais complexa à medida que se intensifica a necessidade de divulgação da informação, tanto em quantidade quanto em qualidade, como forma de evidenciar a transparência das ações governamentais e de garantir o efetivo exercício da cidadania à população (MORAES, 2001). Assim sendo, os gestores são impulsionados a buscar e usar informações, intensamente, mas para que esse processo seja eficiente é necessário que os gestores saibam quais as informações que precisam e também as que podem ser obtidas mediante a tecnologia disponível (TARAPANOFF, 2001).

Os textos constitucionais, relativos à reforma administrativa e previdenciária, evidenciam que o sucesso das administrações públicas e o equilíbrio futuro das finanças estarão diretamente vinculados à forma como venha a ser encaminhada a questão previdenciária. O debate contemporâneo sobre as questões de desenvolvimento, de Estado e de gestão pública parece reafirmar alguns princípios constitucionais básicos: a focalização no cidadão, a transparência, o controle social, a conscientização da responsabilidade fiscal, a

orientação da gestão para resultados e a profissionalização do servidor público (MARINI, 2003). O desafio da reforma previdenciária envolve, portanto, a adoção de mecanismos de controle social, reestruturação organizacional, informatização sistêmica dos procedimentos, profissionalização e capacitação dos recursos humanos (MORAES, 2001).

Neste ponto, considerando que a informação é produzida, armazenada e divulgada com a intenção de gerar conhecimento, tendo como objetivo promover o desenvolvimento do cidadão, de seu grupo e da sociedade (BARRETO, 2003), a aplicação da informação previdenciária assume um caráter crítico, tanto em relação a sua transparência e exatidão no atendimento da legislação, quanto a sua confiabilidade e clareza no serviço prestado ao segurado (CONJUNTURA, 2003).

Entendendo aqui, a aplicação da informação previdenciária como a maneira de fazer chegar a diferentes espaços sociais uma mesma informação com a intenção de modificar para melhor este espaço, faz-se necessário conhecer o seu processo de assimilação (BARRETO, 2003).

Assim, o fenômeno a ser investigado nessa pesquisa compreende a modernização da gestão previdenciária, expressa nas variáveis: informação e tecnologia, representando a efetividade da atuação dos gestores no atendimento aos segurados.

O problema é:

Como disponibilizar informações do Regime Próprio de Previdência Social do Estado de Mato Grosso do Sul (RPPS/MS) que contemplem as necessidades informacionais (NI) dos gestores no atendimento aos segurados, visando à efetividade dos resultados, considerando os sistemas de informação (SI) e as tecnologias da informação (TI) disponíveis no Estado?

Pretende-se investigar:

- a) Quais as NI dos gestores e segurados.
- b) Quais as relações entre gestores, SI e TI.
- c) Quais os procedimentos necessários para atender as NI identificadas.
- d) Quais as diretrizes essenciais para que os gestores atendam aos segurados com efetividade.

2.2. OBJETIVOS

2.2.1. Objetivo geral

Identificar ações que contemplem as NI dos gestores no atendimento aos segurados do RPPS/MS, enfatizando a relação entre SI e TI, segundo a percepção dos gestores previdenciários.

2.2.2. Objetivos específicos

- a) Avaliar a formalização do RPPS/MS;
- b) Identificar quais as NI de segurados e gestores;
- c) Determinar as relações entre gestores, SI e TI;
- d) Identificar procedimentos que viabilizem o atendimento das NI identificadas;
- e) Propor as diretrizes de uma Unidade de Informações Previdenciárias, baseada na efetividade dos resultados.

Além desses objetivos, as seguintes perguntas foram utilizadas como norteadoras para a elaboração da revisão de literatura e definição dos instrumentos de coleta de dados:

- a) Como identificar as informações previdenciárias que atendam as NI de gestores e segurados?
- b) Quais os principais benefícios e dificuldades experimentados pelos gestores na busca e uso das informações previdenciárias?
- c) Como é percebido pelos gestores o equilíbrio entre oferta e demanda das informações previdenciárias?
- d) Quais as prioridades e relevâncias das NI existentes?
- e) Existem padrões de utilização da informação previdenciária no processo de atendimento ao segurado?
- f) Como a relação informação-cidadania é compreendida no contexto previdenciário do RPPS/MS?
- g) De que forma a TI atua no processo de gestão da informação do RPPS/MS?
- h) Quais as estratégias tecnológicas possíveis? E quais as disponíveis?
- i) Qual o formato adequado da informação previdenciária?
- j) Quais mecanismos facilitariam a busca e o uso da informação?

2.3. JUSTIFICATIVA

As novas tecnologias, e seus contínuos avanços, disponibilizam um grande volume de dados, imagens e sons. Uma análise qualitativa e quantitativa dos mesmos permite atribuir-lhes um significado, de acordo com o interesse identificado, gerando a informação. Esta, por sua vez, disponibiliza um entendimento diferenciado do que se tem - o conhecimento, diretamente vinculado à percepção do indivíduo que recebe, interpreta e usa a informação de acordo com suas características pessoais (DAVENPORT, 1998).

Um dos setores atingidos diretamente por estes avanços é o setor público, fato este facilmente explicado pelas novas relações dos cidadãos com o uso da tecnologia nas suas atividades cotidianas e também pela intensa necessidade de transparência e divulgação da informação pública, advinda da legislação em vigor, de onde decorre o incentivo do governo à ampliação do acesso à informação e ao conhecimento por meio de novas tecnologias (BRASIL, 2004a).

Estes fatores tornaram a atuação governamental mais complexa exigindo maior quantidade e, principalmente, maior qualidade das informações que aliada às novas tecnologias da informação e da comunicação, propiciam uma oportunidade de mudar radicalmente o modo de funcionamento da estrutura administrativa governamental, desde que reconhecido o fato, das informações produzidas ou mediadas por essas novas tecnologias terem como centro o cidadão e, por esse motivo, serem utilizadas na promoção da sua cidadania (MARINI, 2003).

Porém, o que se vê é a existência de uma grande disponibilidade de informações passíveis de serem utilizadas, mas também, uma grande dificuldade de incorporá-las efetivamente às atividades cotidianas, com vistas à “implementação e a sedimentação dos preceitos de regulação, controle e transparência das finanças públicas”, postos em destaques pela Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) (BRASIL, 2000).

Considerando o grande impacto que a TI causa nas organizações e a velocidade com que novos paradigmas tecnológicos se tornam obsoletos, há uma tendência de se enfatizar e estimular o estudo dos aspectos tecnológicos da gestão da informação, em detrimento da informação propriamente dita, ofuscando a compreensão, da mesma, sob a perspectiva do usuário.

No entanto, dada as proporções que a informação adquiriu no mundo contemporâneo onde os processos de produção, apropriação, gerenciamento, sistematização e uso da informação se tornaram processos que ocorrem no âmbito das relações sociais (FROTA, 1998), faz-se necessário saber se o indivíduo possui a disposição de receber a informação disponibilizada e se essa aceitação pode significar uma integração mais intensa dos indivíduos no grupo (FRANCELIN, 2003).

De acordo com as conclusões do estudo de SOARES (2003), a Ciência da Informação (CI), tem como uma das suas principais áreas de pesquisa a investigação dos indivíduos em relação à busca e utilização da informação, entretanto, a comunidade de usuários e o tipo de informação investigada encontram-se, em sua grande maioria, no ambiente acadêmico.

Com o intuito de ampliar o ambiente pesquisado pela CI, identificando tipos de informação e comunidades de usuários em outros cenários, este trabalho toma como contexto a reforma da previdência social e as conseqüências de sua aplicação no âmbito estadual.

Sendo a gestão previdenciária realizada por meio de uma estrutura organizacional centrada no Governo Federal e das ações interdependentes dos entes federados (estados e municípios), exige-se que os diversos atores envolvidos funcionem como uma equipe que busca, transforma e disponibiliza um conjunto de informações capaz de solucionar problemas, satisfazer necessidades específicas e interagir no ambiente com outros setores e informações de forma eficiente e eficaz, com ênfase em atribuições concretas e rigorosa cobrança de resultados efetivos (BRESSER-PEREIRA, 1998).

Portanto, promover a transparência da gestão previdenciária a partir da busca, utilização e divulgação das informações previdenciárias e assegurar que os segurados tenham acesso à informação, são ações que garantem o direito constitucional do cidadão e buscam atender os pressupostos da LRF, através do aperfeiçoamento contínuo da ação administrativa relativa à previdência social e de medidas administrativas que amparem a sua legalidade, aliada à utilização de estruturas tecnológicas modernas.

É importante ressaltar o fato de que tecnologia não cria saber nem promove o conhecimento (REZENDE, 1999). Ela simplesmente organiza e facilita a sua troca. Assim, a grande quantidade de informações, a necessidade de transparência e a importância da sua divulgação tornam esta pesquisa pertinente a CI na medida que:

- a) Diversifica o contexto de estudo;
- b) Identifica outras comunidades de usuários e suas relações com a informação;
- c) Demonstra o impacto da informação no cotidiano da sociedade;
- d) Aponta a influência da informação no desempenho do trabalho dos gestores;
- e) Destaca a atuação do profissional da informação e a importância das unidades de informação.

Desta forma, esta pesquisa unindo a disponibilidade da informação aos avanços tecnológicos e à atuação do profissional da informação, visa determinar as relações entre gestores, SI e TI, de tal forma que seus resultados possam ser aproveitados nos processos de gestão da informação, trazendo benefícios imediatos e futuros no alcance das metas administrativas, oferecendo subsídios para a elucidação e/ou correção dos problemas identificados e, além disso, servir como referência para estudos semelhantes em outras organizações públicas ou privadas.

2.4. CONTEXTUALIZAÇÃO

2.4.1. Conjuntura Social

Desde que o Estado organizado surgiu como administrador da sociedade, diversos mecanismos têm sido utilizados na busca de amparo social aos mais desvalidos e na proteção daqueles que não tem capacidade de auto-sustentação. No Brasil, somente a partir da Constituição Cidadã de 1988 (BRASIL, 1988), que introduziu o conceito de Seguridade Social, foi possível lançar-se à promoção e execução de políticas que contemplam a redução dos níveis de pobreza e a conseqüente inclusão social.

A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações, de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, previdência e assistência social, regendo-se pelos princípios da universalidade da cobertura e do atendimento, da igualdade ou equivalência dos benefícios, da unidade de organização pelo poder público e pela solidariedade financeira, uma vez que é financiada por toda a sociedade (CONJUNTURA, 2003).

Conhecer e analisar melhor os aspectos que envolvem a inclusão social permite compreender a importância da previdência social para o bem-estar dos cidadãos, na sua

missão de assegurar a tranquilidade coletiva que só pode ser atingida quando se alcança a estabilidade social em todo o país (MORAES, 2002).

A previdência social, enquanto instrumento, para evitar o agravamento da exclusão social no país, vem cumprindo seu papel ao garantir assistência do Estado a idosos e inválidos e ao possibilitar, por intermédio da aposentadoria, o exercício da cidadania. Seus princípios estão pautados na autoridade democrática, na transparência, na responsabilização dos participantes, no controle financeiro e na qualidade da gestão e da supervisão (CONJUNTURA, 2003).

Assim, institucionalizar formas de participação e democratizar o processo decisório são ações que fortalecem a autoridade governamental e incentivam a participação da sociedade visando aperfeiçoar a previdência na expansão da cobertura e no cumprimento pleno de seus objetivos, uma vez que, os benefícios do diálogo social alcançam toda a sociedade (CONJUNTURA, 2003).

2.4.2. Antecedentes históricos

Em 1923, a Lei Elói Chaves cria a Caixa de Aposentadorias e o Fundo de Pensões para cada empresa da estrada de ferro. No ano de 1960, a lei Orgânica da Previdência Social unificou esses institutos que passaram a cumprir as mesmas normas. A unificação da gestão se deu com a implantação e criação do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), em 1966. Com a Lei Federal nº 6.439, de 1º de setembro de 1977, surgiu o Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social com a missão de integrar as funções: concessão e manutenção de benefícios, prestação de serviços, custeio de atividades e programas, gestão administrativa, financeira e patrimonial.

Nos anos 80, a Constituição Cidadã implantou um novo conceito no Brasil, o de Seguridade Social composta de três segmentos básicos: previdência social, saúde e assistência social. Tendo como princípios: universalidade da cobertura e do atendimento; uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços à população rural; seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços; irredutibilidade do valor dos benefícios; equidade na forma de participação no custeio; diversidade da base de financiamento; caráter democrático e descentralizado da administração.

Nos anos 90, uma alteração estrutural cria o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), consolidando a previdência como uma forma de seguro social e institui o Conselho Nacional de Previdência Social (CNPS). Os conselhos, Estaduais e Municipais, instituídos legalmente em 1993, foram extintos em 1999, por medida provisória.

Atualmente, o CNPS, instalado em 27 de agosto de 1991, vinculado ao Ministério da Previdência Social (MPS), órgão superior de deliberação colegiada, é o instrumento para o importante diálogo social na busca de transparência e legitimidade na resolução dos problemas da previdência social, constituído por entidades representativas da sociedade civil, Governo, aposentados, empregados e empregadores, garantindo a participação da sociedade nas decisões governamentais.

2.4.3. Panorama da previdência social no Brasil

A Constituição Federal de 1988 dividiu o sistema de previdência social em duas vertentes: uma obrigatória, fundada na modalidade de repartição simples, responsável pela previdência básica dos trabalhadores da iniciativa privada e dos servidores públicos; e outra facultativa, necessariamente capitalizada com base na constituição de reservas, acessível aos empregados de empresas privadas, aos servidores públicos em geral e aos associados ou membros de pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial. Estas vertentes encontram-se organizadas em três grandes regimes previdenciários:

- a) O Regime Geral de Previdência Social (RGPS): compulsório e de administração pública;
- b) Os Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS): compulsórios e de administração pública;
- c) A Previdência Complementar (PC): voluntária e de administração privada.

Assim como nos demais países da América Latina, a previdência brasileira, nascida em 1923, baseia-se no princípio da contribuição para o acesso a um benefício. A proteção social no Brasil tem como característica a gestão pública e quadripartite (governo, trabalhadores, empregadores e aposentados ou pensionistas), com financiamento via regime de repartição e solidariedade inter e intra-geracional conforme segue:

- a) Pilar 1 – previdência social básica: público, forte, quadripartite, repartição, financiamento misto, com solidariedade e inclusão;

- b) Pilar 2 - previdência complementar: privado/público, voluntário, capitalização, estreitamento entre contribuição e benefício;
- c) Pilar 3 – regimes próprios dos servidores públicos e dos militares: obrigatório, repartição, administrados pelos respectivos entes federados;
- d) Pilar 4 – outras formas de poupança pessoal e voluntária em complemento;
- e) Pilar 5 - assistência social: para idosos e portadores de deficiência sob a linha da pobreza.

No Brasil, a concepção de que o Estado se constituía em uma instituição onipotente perdurou por quase três décadas. A Constituição de 1988 representa o triunfo da idéia de que a sociedade é maior do que o Estado e que a resolução dos grandes problemas nacionais dependem de uma atuação conjunta e coordenada entre ambos (BRASIL, 2004b).

Ocorreram três reformas constitucionais, referentes à previdência social, desde 1988: Emenda Constitucional (EC) nº 20 de 1998, EC nº 41 de 2003 e a EC nº 47 de 2005. Todas trouxeram grandes alterações do marco jurídico geral, necessitando para sua implementação de regulamentação por meio de leis complementares e ordinárias, visando tornar seus princípios coerentes e aplicáveis, e estipulando as regras a serem seguidas na busca de uma administração democrática de baixo custo.

2.4.4. Regime Próprio de Previdência Social

A Lei Federal nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, estabelece a base normativa para a organização dos RPPS nos entes federados. Rompe com a cultura patrimonialista vigente e estabelece um novo paradigma para a previdência social – “a previdência é o resultado de uma contra-partida contributiva, a qual deve ser calculada com base em preceitos que assegurem o equilíbrio financeiro e atuarial do regime” (BRASIL, 1998a). O propósito dessa lei e da Portaria/MPS nº 4.992, de 5 de fevereiro de 1999, é promover o equilíbrio atuarial e financeiro dos RPPS dos entes federados. A amplitude e a complexidade dessa mudança requer um esforço conjunto, envolvendo normatização legal e adequação organizacional de forma a atender as diretrizes gerais estabelecidas pela legislação federal (BRASIL, 1999).

Ao estabelecer um RPPS o ente federado assume um compromisso de longo prazo, com pouca liberdade de repactuação futura. As conseqüências de um desenho inicial mal feito poderão comprometer seriamente a capacidade de financiamento do ente, o que se constitui

numa importante matéria de política pública, considerando os reflexos sobre a estabilidade social, porque a previdência é o instrumento pelo qual o ser humano pode se precaver quanto à ocorrência dos chamados riscos sociais. São riscos sociais aqueles que podem levar o ser humano à perda de sua capacidade laborativa e, portanto, das condições de obtenção de renda e das provisões para uma vida digna por meio do trabalho – a idade, a doença, a invalidez e a morte (RABELO, 2001).

Os benefícios, a serem auferidos, são classificados em três grandes grupos: aposentadorias, pensões e auxílios, sendo a renda mensal calculada em função do salário de contribuição.

Um sistema de previdência social pode funcionar em regime de repartição simples, onde os benefícios dos participantes assistidos são pagos com as contribuições dos servidores ativos, ou em regime de capitalização, onde todas as contribuições recebidas são imediatamente vertidas para um fundo previdenciário, o qual deverá custear integralmente os benefícios futuros.

Uma outra distinção do sistema de previdência social é quanto ao tipo, podendo ser de benefício definido ou de contribuição definida. No caso de benefício definido, o participante, através de uma fórmula de cálculo sabe qual será o valor da sua aposentadoria. Já nos planos de contribuição definida, as contribuições periódicas são contabilizadas individualmente e o valor da aposentadoria do participante depende do valor acumulado em sua conta.

O ideal é que um sistema previdenciário seja auto-sustentável, isto significa que, as contribuições dos servidores e dos entes federados - empregadores, calculadas a partir de uma análise atuarial, correspondem integralmente ao custeio dos benefícios previdenciários pagos (BRASIL, 2004b).

Os critérios a serem observados, quando da criação de um RPPS (RABELO, 2001), e que serviram de base para o processo de avaliação do RPPS/MS, estão representados na Figura 01 e são descritos a seguir:

a) A personalidade jurídica da entidade gestora do regime próprio

O RPPS de um ente federado necessita de uma entidade que se encarregue da sua gestão. Faz-se necessário, portanto, promover um debate acerca da figura jurídica mais adequada para gerir o RPPS do ente e realizar o seu ajuste ao direito positivo em vigor.

b) Modelo institucional

O modelo institucional a ser adotado deve definir se a gestão será exclusiva, isto é, por uma única entidade ou compartilhada e, também, a qual órgão da administração pública a entidade gestora do RPPS estará vinculada e como será a natureza dessa vinculação. Esta vinculação deverá ser regulada por um contrato de gestão que estabeleça as metas para cada uma das atividades que serão desempenhadas pela entidade gestora, entre elas: arrecadação de contribuições, pagamento de benefícios, gestão de investimentos e controle administrativo.

c) Governança

Entende-se por governança os mecanismos que regem o controle e a gestão de um ente público. O controle define os interesses que constituem a prioridade do ente. Deve assegurar que os diversos interesses serão tratados de maneira justa, levando em conta critérios de eficiência social e econômica. Já a gestão visa atender, do modo mais eficiente possível, as prioridades estabelecidas pelo controle.

Cada um dos poderes – executivo, legislativo, judiciário, ministério público, tribunal de contas, servidores ativos, inativos e pensionistas - devem sentir que os seus interesses estão sendo tratados de modo equânime pela entidade gestora do RPPS. O estabelecimento de metas de desempenho se constitui num mecanismo importante para salvaguardar essa equidade, bem como a definição de medidas repressivas, quanto as eventuais transgressões, e dos mecanismos para prestação de contas.

d) Estruturação dos fundos

O custeio do RPPS deverá estar separado da conta do tesouro. Estruturam-se duas opções para a sua gestão. A primeira seria a criação de dois fundos, um de natureza financeira e outro de caráter previdenciário, para enfrentar a transição de um regime de repartição para um de capitalização. A outra opção, parte da criação de um fundo de ativos único, com o propósito de cobrir o custeio da previdência, em um regime de repartição, só que com a introdução de um mecanismo de pré-capitalização.

e) Fontes de recursos

A instituição de um RPPS exige a identificação das fontes de recursos para o seu custeio e posterior capitalização.

f) Estrutura organizacional

A definição da estrutura organizacional deve tomar por base as três atividades centrais a serem executadas: gestão de passivo, gestão de ativos e administração. Deve considerar também as atividades de assessoria jurídica e assessoria atuarial.

g) Políticas de gestão de ativos

O primeiro passo é a definição de uma política de investimentos, respeitadas as regras da legislação vigente. A política de investimentos deve levar em conta o fluxo esperado de pagamentos de benefícios para poder definir o perfil dos investimentos a serem realizados, especialmente no que se refere à liquidez.

O segundo passo é, a partir da política de investimentos traçada, desenhar a alocação estratégica da carteira de investimentos e selecionar seus gestores. É conveniente que a escolha dos gestores se faça por meio de licitação, para assegurar a transparência de todo processo.

h) Políticas de gestão de passivo e controle de contribuições

A gestão do passivo envolve, primeiramente, a constituição de um cadastro único, atualizado e confiável dos servidores públicos de todos os poderes, que garanta as atividades de manutenção dos dados pessoais, funcionais e financeiros dos mesmos.

Essa base de dados deve garantir a realização de análises atuariais, o cálculo de obrigações previdenciárias e o cálculo do montante das alíquotas, que compõem as atividades de prospecção.

Ainda com base nesse cadastro centralizado, a entidade gestora deve analisar se a solicitação do servidor é procedente, calcular o valor do benefício a ser concedido e providenciar o seu pagamento regular, atividades concernentes ao processo de concessão de benefícios.

É importante ressaltar, a disponibilização de registro contábil individualizado das contribuições dos servidores ativos e dos entes públicos, o que reforça a necessidade de armazenamento e atualização dos dados de forma sistêmica, padronizada e estável.

i) Modelo contábil

Dois aspectos importantes devem ser levados em consideração nesse momento, a transparência da movimentação de recursos e a visualização dos resultados por atividade desenvolvida. A contabilidade por programas, entre eles: previdencial; assistencial; administrativo; e de investimentos, consegue distinguir o resultado de cada um formando um elo de ligação através da transferência de recursos, cobranças e repasses de gastos de diferentes naturezas entre os programas.

Basicamente, a normalização contábil aplicada aos RPPS tem como objetivo a uniformização dos registros contábeis, o conhecimento de sua situação econômica, patrimonial, orçamentária e financeira e a extração de relatórios gerenciais para avaliação de sua gestão.

Além do disposto na Portaria/MPS nº 916 de 2003 e atualizações, os registros contábeis das operações envolvendo os recursos do RPPS e as demonstrações contábeis geradas, serão elaboradas observando-se o modelo da Lei nº 4.320 (BRASIL, 1964) para o encaminhamento de informações ao Tribunal de Contas do ente público e também a Lei nº 9.717 (BRASIL, 1998) e suas atualizações, a Lei Complementar nº 101 (BRASIL, 2000), as Portarias da STN, a Resolução/CMN nº 3.244, de 28 de outubro de 2004, os Princípios Fundamentais de Contabilidade e as Normas Brasileiras de Contabilidade para os demonstrativos que serão encaminhados para o MPS garantindo, dessa forma, a necessária transparência da gestão do regime.

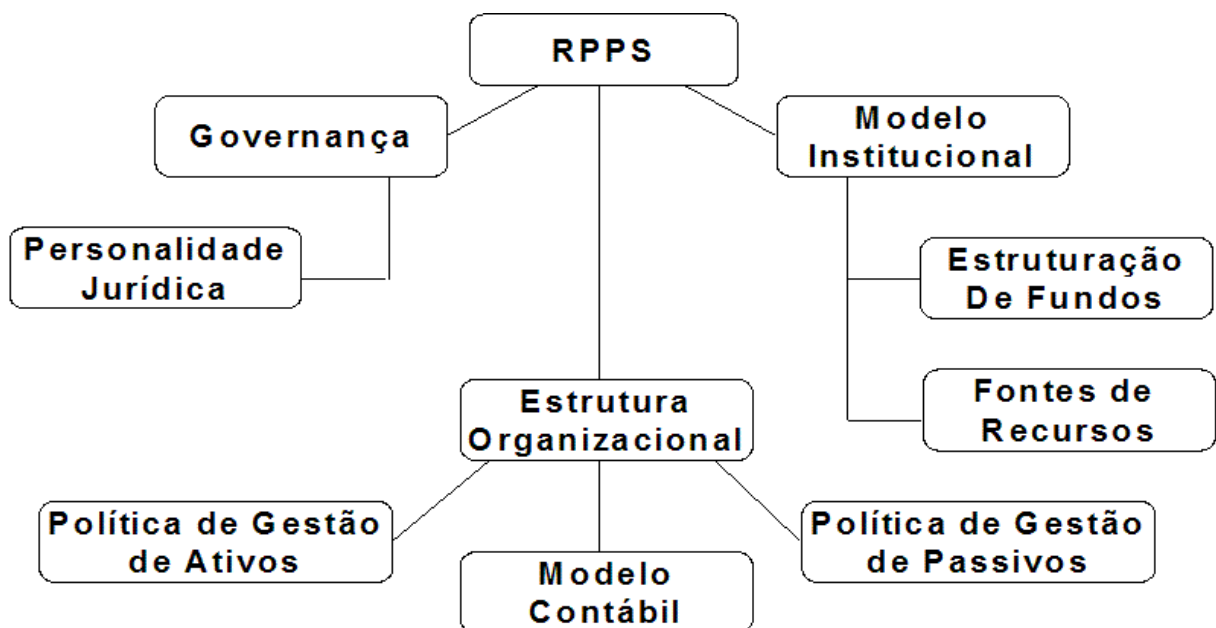


Figura 01 – Critérios para criação de um RPPS

Fonte: elaboração própria

3. REVISÃO DE LITERATURA

3.1. NECESSIDADE INFORMACIONAL

3.1.1. ESTUDOS DE USUÁRIO

3.1.1.1. Levantamento Histórico

A partir do trabalho de BERNAL e URQUHART, apresentado na Conferência de Informação Científica da *Royal Society* em 1948, surgiu as primeiras reflexões sobre “estudos de comunidades” como um método de estudo científico de um fenômeno social (BETTIOL, 1990).

Estes estudos passaram por várias e diferentes fases:

- a) Final da década de 40: tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas;
- b) Década de 50: intensificam-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários na área das Ciências Aplicadas;
- c) Década de 60: enfatiza-se o estudo do comportamento dos usuários em relação ao fluxo de informação e seus canais, envolvendo tecnólogos e educadores;
- d) Década de 70: nesse momento, a grande preocupação passa a ser o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação envolvendo as Ciências humanas, sociais e administrativas;
- e) A partir da década de 80: os estudos passam a serem voltados para a avaliação de satisfação e desempenho dos centros de informação.

Dos diversos estudos que ilustram e analisam muitos e diferentes aspectos de busca e uso da informação, publicados na seção especial sobre “Necessidades e Usos de Informação” no *Annual Review of Information Science and Technology - ARIST*, e em outras publicações, algumas considerações podem ser delineadas:

- a) Numerosos estudos direcionados para o comportamento de busca e uso da informação em população específica como acadêmicos, pesquisadores, especialistas, usuários de bibliotecas;
- b) Voltados para descobrir os hábitos dos usuários para obter informação nas fontes disponíveis, bem como as maneiras de busca;

- c) Compreendiam necessidades de informação, levando em consideração os sistemas de informação, em detrimento da real necessidade do usuário (WILSON, 1981);
- d) Os estudos dirigiam-se para o uso das bibliotecas: quem, o que, quando e onde. Poucos tentaram saber como, porque e quais os efeitos do uso da informação (FIGUEIREDO, 1994).

Nas publicações feitas pelo ARIST, em alguns estudos de outros autores, os problemas críticos e generalizáveis quanto aos estudos de necessidade e uso da informação podem ser considerados como:

- a) Falta de uniformidade conceitual nas pesquisas, em relação aos termos informação, necessidade, busca e uso;
- b) Ausência de metodologias específicas, abrangentes e com rigor científico;
- c) Estudos descrevendo as ações dos usuários e expressando suas necessidades a partir da perspectiva do sistema de informação e dos provedores de informação (WILSON, 1981).

Assim sendo, o modo como as pessoas buscam informações e o uso que fazem delas, como objeto de pesquisa, é uma das questões que servem de base para a Ciência da Informação.

3.1.1.2. Diferentes abordagens

Inicialmente os estudos se referiam ao levantamento das necessidades e usos de informações dos usuários de bibliotecas, apoiando-se no conteúdo e na tecnologia destes sistemas de informação como objeto de estudo.

Ao usuário atribuiu-se um comportamento simples e previsível, isto é, estável com o passar do tempo, racionalmente motivado e organizado. A eclosão da era da informação resultou no surgimento de nova abordagem para os estudos de usuários da informação, enfocando o usuário e suas características (FERREIRA, 1997).

Deste modo, dois paradigmas coexistem para os estudos de usuários. O paradigma tradicional com foco no conteúdo e na tecnologia do serviço e/ou sistema de informação, e o paradigma alternativo voltado para as necessidades dos usuários (FIGUEIREDO, 1999).

Nas abordagens tradicionais, os estudos são dirigidos ao conteúdo ou a tecnologia. Quando dirigidos ao conteúdo são baseados nos modelos tradicionais de classificação do conhecimento, mesmo que esses modelos sejam desconhecidos pelos usuários, servindo para determinar a estrutura organizacional da informação no sistema. Já, quando voltados para a tecnologia, a ênfase está na maneira como, a mesma, afeta o armazenamento, a acessibilidade e a disseminação da informação ou do conhecimento. Em ambos estudos, o usuário é apenas o informante, nunca o objeto do estudo (FIGUEIREDO, 1994).

Nessa abordagem, a informação é considerada como algo objetivo, existente fora das pessoas e passível de ser transferida. Não é levado em consideração que o ser humano tem seus próprios depósitos de informação que são utilizados para compreender as diferentes situações em que se encontram num dado momento (FIGUEIREDO, 1994).

As abordagens alternativas, uma abordagem centrada no usuário, por sua vez, conduzem os pesquisadores a uma visão mais ampla incluindo aspectos que tornam a busca por informação e o seu uso processos mais complexos. Dessa preocupação, com que tipo de informação os usuários usam, e como essa informação contribui para o desempenho de suas atividades, surge a proposta de modelos teóricos para o estudo do comportamento informacional (FIGUEIREDO, 1994).

Conforme o estudo realizado por SOARES (2003), há uma diversidade de autores que se preocupam com a abordagem comportamental, destacando-se, dentre eles, os trabalhos de WILSON (1981; 2000) e ELLIS et al. (1993; 1997) Apud SOARES (2003):

a) Modelo de WILSON, para os estudos de usuários

O comportamento informacional do usuário, segundo WILSON (1981) se inicia com a percepção de sua necessidade de informação desencadeando um comportamento de busca de informação. Nessa busca ele pode utilizar os sistemas de informação, outras fontes de informação disponíveis ou trocar informações com outras pessoas.

Obtendo sucesso na busca, o uso da informação poderia satisfazer ou não a sua necessidade, ou mesmo, poderia ser transferida para outros usuários. É interessante ressaltar que, caso o usuário fracasse na busca por informação, ele interrompe o seu processo de busca.

No contexto da necessidade de informação o comportamento de busca por informações é influenciado tanto pelo ambiente em que o usuário se encontra como pelo papel que ocupa em determinado grupo social e também pelos seus estados cognitivo, afetivo e fisiológico. Outro fator de influência é o intervalo de tempo entre a percepção da necessidade e a busca por informação, sendo responsáveis por esse intervalo as barreiras pessoais, relacionadas aos papéis ocupados e ambientais.

b) Modelo de ELLIS et al., para os estudos de usuários

ELLIS et al. (1993) Apud SOARES (2003), investigaram o comportamento de busca por informação de pesquisadores de áreas distintas, nos contextos acadêmico e industrial, através de uma abordagem qualitativa utilizando como instrumento de coleta de dados entrevistas semi-estruturadas para a descrição de suas atividades.

Os resultados identificaram oito estágios do comportamento de busca por informação:

- i. Iniciar (*Starting*): o usuário executa atividades características da busca inicial por informação;
- ii. Encandear (*Chaining*): o usuário segue cadeias de citações ou outras formas de conexões referenciais entre o material;
- iii. Navegar (*Browsing*): o usuário executa uma busca semi-direta na área de interesse potencial;
- iv. Diferenciar (*Differentiating*): o usuário diferencia as fontes de informação mediante filtros para avaliar a natureza e a qualidade do material obtido;
- v. Monitorar (*Monitoring*): o usuário mantém-se atento aos desenvolvimentos em determinado campo, por meio da monitoração de algumas fontes particulares;
- vi. Extrair (*Extracting*): o usuário executa um trabalho sistemático dentro de uma determinada fonte para localizar o material de interesse.
- vii. Verificar (*Verifying*): o usuário executa atividades associadas para checar a acurácia da informação;
- viii. Finalizar (*Ending*): o usuário executa atividades para publicar um artigo ou finalizar um projeto que divulgue as informações coletadas.

Os modelos de comportamento informacional são usados para a inclusão de aspectos que tornam a busca por informação uma tarefa mais complexa. Foram desenvolvidos em

relação ao processo de busca, revelando no estudo do uso uma maior preocupação com os usuários e como as informações contribuem para o desempenho de suas atividades (SOARES, 2003).

3.1.1.3. Comportamento informacional

Em artigo mais recente, WILSON (2000), define os conceitos ligados ao comportamento do usuário em relação à informação nos seguintes termos:

- a) Comportamento informacional: corresponde a busca ativa e passiva por informação e também o seu uso;
- b) Comportamento de busca de informação: corresponde a busca proposital por uma informação a fim de satisfazer alguma necessidade;
- c) Comportamento de pesquisa de informação: consiste nas interações com sistemas de informação de todos os tipos;
- d) Comportamento de uso da informação: consiste em atos físicos e mentais que envolvam comparações com o conhecimento pré-existente.

O conceito de comportamento informacional estabelece um enfoque mais amplo da relação entre o indivíduo e a informação, que apresenta como subcategorias os comportamentos de busca e uso da informação.

3.1.2. INFORMAÇÃO

3.1.2.1. Conceitos

O conceito de informação e a posição central que o termo ocupa na sociedade atual têm seguido uma trajetória que vai da informação com significado simples, objetivo e direto ao “culto” contemporâneo que concede um tratamento, científico, teórico, tecnológico e mercadológico para a informação (LEMOS, 2001, n.10).

Devido a isso, é necessário delimitar um conceito, bem definido, para o termo. Inicialmente deve-se observar o conceito de *dado* que, segundo SANTOS et al. (2001, p.29), apresenta significado diferente dependendo do contexto:

- a) Registro estruturado de transações;

- b) Conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos¹;
- c) Informação bruta, descrição exata de algo ou de algum evento.

É importante ressaltar que “os dados em si não são dotados de relevância, propósito e significado, mas são importantes porque se constituem na matéria-prima essencial para a criação da informação” (LEMOS, 2001, n.10).

Várias são as definições encontradas na literatura para o termo *informação*. É necessário buscar o contexto em que, o mesmo, está inserido para que se possa empregar um dos conceitos abaixo (SANTOS et al., 2001, p.30):

- a) É uma mensagem com dados que fazem diferença, podendo ser audível ou visível, e onde existe um emissor e um receptor;
- b) É o insumo mais importante da produção humana;
- c) É um fluxo de mensagens, um produto capaz de gerar conhecimento;
- d) É um meio ou material necessário para extrair e construir conhecimento;
- e) São dados interpretados, dotados de relevância e propósito².

FERNÁNDEZ-MOLINA (1994), segmenta os conceitos de informação em enfoques objetivos e subjetivos. O enfoque objetivo contempla a informação como um objeto concreto e imutável, enquanto o subjetivo considera a informação algo situacional e cognitivo.

Por sua vez, CHOO (1999), distingue duas visões para a informação, recurso ou processo. Como recurso a informação é algo constante e imutável, já como processo a informação é construída a partir da ação, realizada por um indivíduo, de atribuir sentido a um determinado objeto.

Considerando estas abordagens da informação constata-se que apesar do caráter objetivo da informação, sua percepção e interpretação serão influenciados por aspectos subjetivos.

Para a Ciência da Informação, uma outra abordagem, a abordagem hierárquica é adotada por autores como: PÁEZ URDANETA (1992) e DAVENPORT (1998), ilustrada na Figura 02, sendo seus conceitos definidos a seguir:

¹ DAVENPORT, T.H.; PRUSAK, L.. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998. p.2.

² DRUCKER, P.. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999. p.32.

- a) Dados: as classes mais baixas da informação que incluem itens representando fatos, textos, gráficos, imagens, sons, etc;
- b) Informações: quando os dados passam por algum tipo de processamento para que sejam exibidos, de forma inteligível às pessoas que irão utilizá-los;
- c) Conhecimento: são as informações que foram analisadas e avaliadas sobre sua confiabilidade, sua relevância e sua importância. A interpretação e a integração de vários dados e informações resultam em um conhecimento.
- d) Inteligência: o conhecimento contextualmente relevante que permite atuar com vantagem no ambiente considerado.

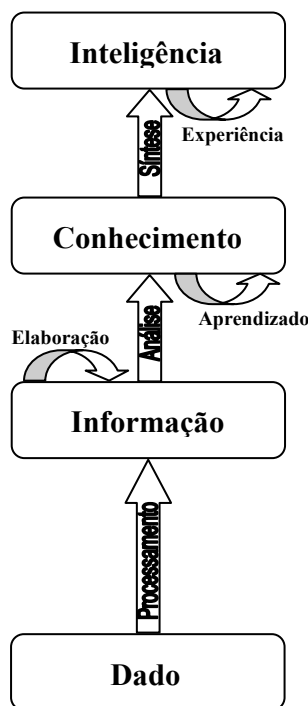


Figura 02: Os níveis hierárquicos da informação
 Fonte: PÁEZ URDANETA(1992), adaptado por MORESI (2000)

A partir dos dados devidamente coletados e armazenados, a informação se torna um instrumento modificador da consciência do homem e do seu grupo social. A assimilação da informação, um processo que age de forma recíproca no indivíduo e numa determinada estrutura de informação, provoca uma alteração no estado cognitivo do indivíduo.

Desta forma, o desafio final da informação é gerar conhecimento modificador e inovador no indivíduo e no seu contexto, através da agregação de valor e de validade à informação, transformando-o em inteligência.

Ressalta-se, ainda, que a associação de outros termos, ao termo informação, acrescenta questões semânticas significativas, o que torna relevante para esta pesquisa, a análise dos termos sistemas de informação e tecnologia da informação.

3.1.2.2. Sistemas de Informação (SI)

Para se abordar o termo SI faz-se necessário conceituar o termo *sistema*. Várias são suas definições, entre elas destacam-se as apresentadas por ZABOT; SILVA (2002), resumindo a opinião de vários autores:

- a) Um sistema pode ser visto como um todo organizado ou complexo;
- b) Uma combinação de coisas ou partes, formando um todo complexo ou unitário;
- c) Um conjunto de partes coordenadas para realizar determinada tarefa.

A complexidade destas afirmações levou o alemão *Ludwig Von Bertalanfy* a formular, em meados de 1930, a Teoria Geral dos Sistemas (TGS), editada em 1968³, abordando as questões científicas e empíricas ou pragmáticas dos sistemas.

A TGS fundamenta-se em três premissas básicas (CHIAVENATO, 2000):

- a) Os sistemas existem dentro dos sistemas;
- b) Os sistemas são abertos;
- c) As funções dos sistemas dependem de sua estrutura.

O avanço da ciência, a formação de teorias estruturadas, as necessidades de um maior controle sobre todas as operações e a análise do todo levaram este conceito de sistema aos demais campos da ciência, de tal forma, que o pensamento sistêmico tornou-se dominante. Tal pensamento dita que todo processo é parte de um fenômeno maior, que condiciona o desempenho de um sistema à maneira como ele se relaciona com o todo que o envolve e do qual faz parte. A preocupação com o globalismo e a totalidade, vista através de uma abordagem sistêmica, se torna muito mais justa e racional (GUBERMAN, 2003).

Já os sistemas de informação podem ser entendidos como um conjunto de elementos com funções próprias que interagem e agem em conjunto para atingir um ou mais objetivos. Diversas são as classificações atribuídas aos SI (REZENDE, 2002).

³ BERTALANFY, Ludwig Von. **Teoria geral dos sistemas**. Rio de Janeiro: Vozes, 1968.

De forma generalizada, conforme as conclusões do estudo de COME (2001) se apresenta como:

- a) Sistemas de informação operacional: processo dirigido à transação operacional, repetitivo, estruturado, atendendo as necessidades cotidianas e atualizado em tempo real, cujo objetivo principal é manter o negócio através de informações atuais e voláteis;
- b) Sistemas de informação gerencial: processamento de grupos de dados das operações e transações, transformando-os em informações agrupadas para gestão com objetivo de dar suporte a tomada de decisão do médio escalão da organização;
- c) Sistemas de informação estratégica: contemplam o processamento de grupos de dados das aplicações operacionais e transações gerenciais transformando-os em informação estratégica para a alta administração, com o objetivo de auxiliar no processo de tomada de decisão.

Considerando os sistemas de informação como sistemas abertos e complexos temos um modelo sistêmico formado dos elementos constituinte do sistema e dos subsistemas que o integram (OLIVEIRA, 1998), conforme ilustrado na Figura 03, abaixo.

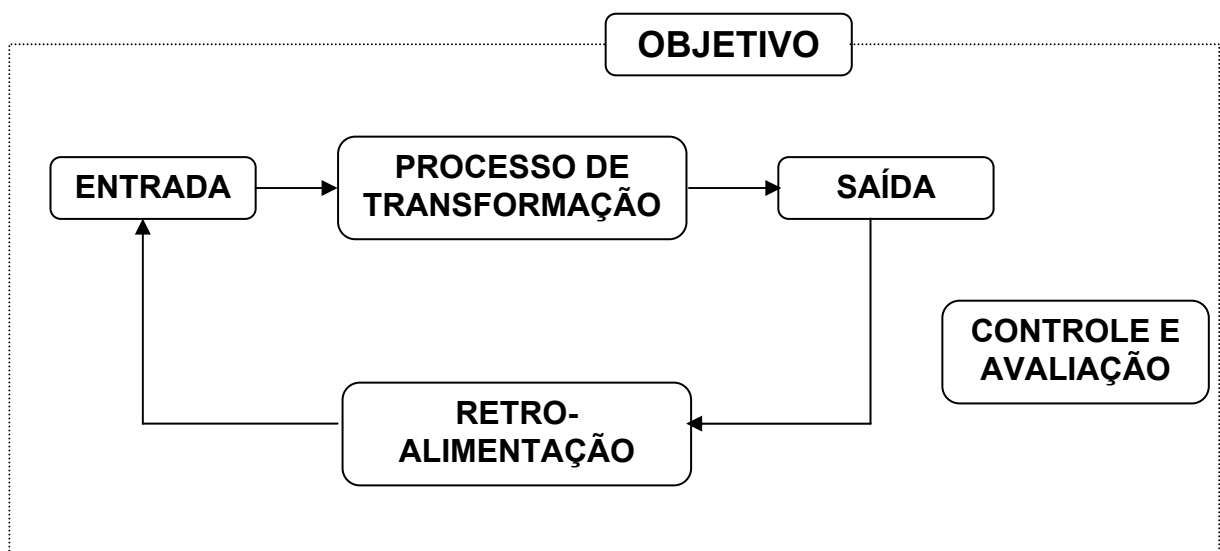


Figura 03: Modelo esquemático geral de sistemas
Fonte: Adaptado de OLIVEIRA (1998, p.36)

3.1.2.3. Tecnologia da informação (TI)

Segundo ZABOT; SILVA (2002, p.56-58), vários conceitos foram elaborados, por diversos autores, com enfoques diferentes, para o termo *tecnologia*. Entre eles destacam-se:

- a) Um conjunto de conhecimentos, especialmente princípios científicos, que se aplicam a um determinado ramo de atividades; explicação dos termos concernentes às artes e ofícios; vocabulário de uma ciência, arte, indústria, etc.; ciência que trata da técnica;
- b) Estudo ou atividade da utilização de teoria, métodos e processos científicos para a solução de problemas técnicos;
- c) Acervo ou conjunto de conhecimentos relacionados com as atividades práticas genericamente consideradas ou de um ramo específico de atividade;
- d) Algo que se desenvolve predominantemente por meio de conhecimentos acumulados e desenvolvidos sobre tarefas e pelas manifestações físicas decorrentes;
- e) Todo saber sistematicamente referido à ação; qualquer modalidade da ciência aplicada;
- f) Um bem intangível, porquanto constituído de saber intelectual, habilidades variadas, experiências profissionais e outros elementos que não se confundem com os materiais que os incorporam ou lhes dão suporte.

Desta forma, observam ZABOT; SILVA (2002, p.58) ser a tecnologia quem “proporciona a infra-estrutura para as várias atividades produtivas e comunicativas”, possibilitando mudanças na maneira de se obter informação para a tomada de decisões e, obviamente, influenciando diretamente o comportamento das pessoas.

A TI pode ser conceituada como recursos computacionais e tecnológicos para guarda, geração e uso da informação. Está fundamentada nos seguintes componentes: *hardware* e seus dispositivos, *software* e seus recursos, sistemas de telecomunicações, gestão de dados e informações (REZENDE, 2003).

As atividades, de guarda e recuperação de dados, bem como a estruturação de nível e controle de acesso, são compreendidas pela gestão de dados e informações, requerendo para

isso, planos de contingência e segurança completos e confiáveis, além da análise de viabilidade envolvendo custos, benefícios, riscos e resultados (NORTON, 1996).

Porém, para que todos esses componentes interajam, é necessário o componente fundamental, *o peopleware*, isto é, o recurso humano disponível e devidamente capacitado para que essa tecnologia tenha funcionalidade e utilidade.

Uma grande variedade, de tecnologias, emerge atualmente e se estabelece rapidamente com o objetivo de facilitar os processos de tomada de decisão visando atender suas necessidades de forma moderna, efetiva e com qualidade, tornando praticamente impossível uma organização fazer com que o funcionamento dos SI sejam efetivos sem o uso dessas TI (RESENDE; ABREU, 2003).

3.1.2.4. Sistemas de informação com Tecnologias de informação

As principais TI aplicadas à geração de informações oportunas pelos SI são:

- a) EIS, *Executive Information Systems*;
- b) ERP, *Entreprise Resouse Planing*;
- c) SAD, *Sistemas de Apoio a Tomada de Decisão*;
- d) MIS, *Management Information Systems*;
- e) DW, *Data Warehouse*;
- f) DM, *Data Mining*;
- g) OLTP, *Online Transaction Processing*;
- h) OLAP, *Online Analytic Processing*;
- i) *Internet* e seus recursos.

A este conjunto de componentes INMON et al. (2000), atribuem o termo CIF - *Corporate Information Factory* (FIC - Fábrica de Informações Corporativa) e o definem como uma arquitetura lógica cujo propósito é empregar capacidade de inteligência e gerenciamento de negócios a partir dos dados gerados por operações de negócios. Essa fábrica prevê uma arquitetura técnica estável e duradoura para qualquer tamanho, ou tipo, de organização que deseje construir sistemas de apoio à decisão nos níveis tático e estratégico, da estrutura organizacional.

Basicamente, a FIC consiste de produtores de dados e consumidores de informação.

INMON et al. (2000), conceituam de forma sintética seus componentes, definindo o fluxo de dados/informação dentro da FIC da seguinte forma: os produtores capturam e transformam os dados (Aquisição de Dados) dos sistemas transacionais/operacionais provenientes de diversas fontes (Atividades e Dados Externos) e os armazenam (Administração de Armazenamento Primário) em um formato utilizável (DW - *Data Warehouse* ou ODS - *Operational Data Store*) para serem fontes de informações pelos consumidores de informação. Os consumidores da FIC, por sua vez, obtêm a informação produzida (Entrega dos Dados), manipulando (DM - *Data Mining*), e/ou absorvendo os seus conteúdos (Análises Estatísticas e Aplicações Analíticas).

A FIC é estruturada a partir de três blocos, conforme ilustra a Figura 04.

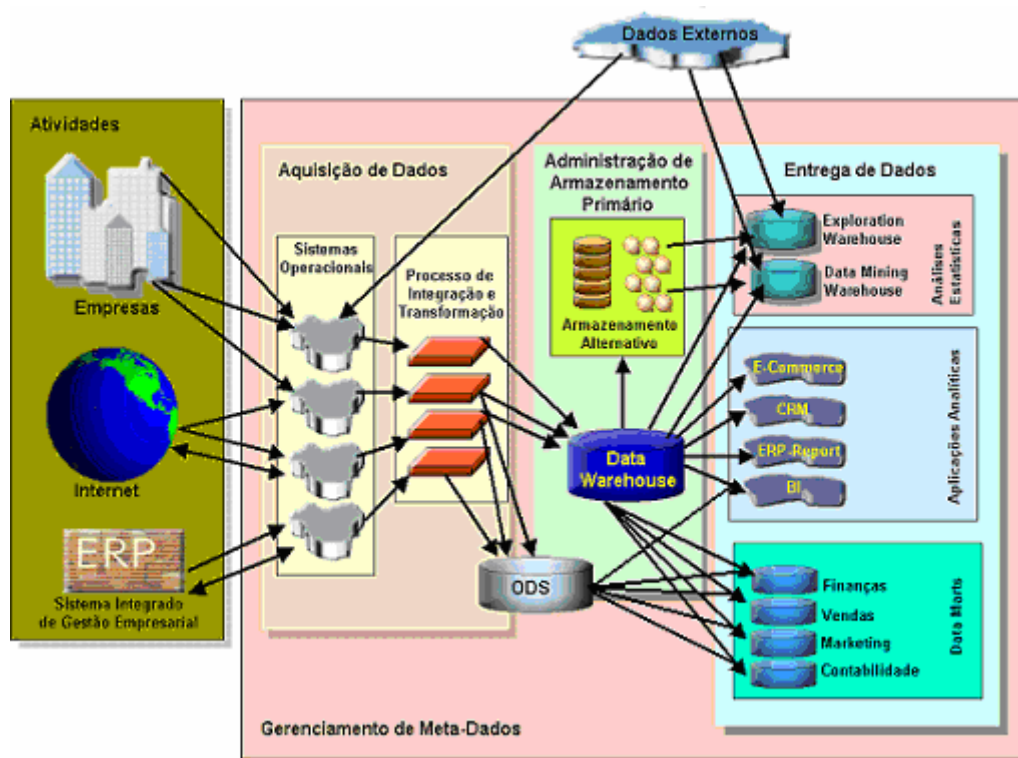


Figura 04: Fábrica de Informações Corporativa
Fonte: INMON (2000) adaptado por ADACHI; LOPES (2004)

A seguir serão descritos seus componentes, bem como suas respectivas funções, conforme estudo realizado por ADACHI; LOPES (2004).

1) Fontes de dados:

- a) Dados Externos, conjunto de dados externos de interesse para análise das aplicações internas de uma organização, tal como demográfico, crédito, financeiro, negócios concorrentes, clientes e fornecedores;
- b) Atividades, eventos de captura de dados dos sistemas transacional/operacional, legados da organização e/ou sistemas integrado de gestão empresarial ERP - *Enterprise Resource Planning*, bem como, transações externas através de interações com a Internet;

2) Gerenciamento de Metadados:

INMON et al. (2000), definem metadados como um dicionário de dados que contém a definição de todos os elementos de dados da arquitetura FIC. É composto de três processos:

- a) Aquisição de Dados, um conjunto de procedimentos para capturar, integrar, transformar, limpar, redefinir e carregar os dados fontes, gerados pelos processos externos, carregando-os em formatos específicos para o DW e para o ODS. A redefinição dos dados é obtida através de:
 - i) Sistemas Operacionais, sistemas internos e externos que suportam o dia-a-dia das operações de negócios da organização. Eles são acessados através de interfaces, ou seja, de programas de aplicações (APIs), fornecendo as fontes de dados para o DW e para o ODS. Compreendem todos os sistemas transacionais/operacionais incluindo ERP, relacionais e legados;
 - ii) Processos de Integração e Transformação, camada de integração e transformação, uma área de tratamento, padronização e transformação das informações operacionais para carga do DW e do ODS;
- b) Administração de Armazenamento Primário, procedimentos que administram a carga de dados, isto é, procedimentos para cópia de segurança e recuperação, dividindo, sumarizando, agregando, armazenando e recuperando os dados para o armazenamento alternativo, constituindo os ambientes:
 - i) ODS - *Operation Data Store*, uma base de dados orientada por assunto, integrada, com valores correntes, voláteis e que contém somente dados detalhados, que são utilizados para suportar os processos operacionais e táticos da organização. É o ponto central de integração de dados para a administração de negócios,

estabelecendo uma visão integrada do mundo operacional. Normalmente sua construção adota bases de dados relacionais;

- ii) DW - *Data Warehouse*, uma coleção de dados orientada por assunto, integrada, variante no tempo, não volátil, que tem por objetivo dar suporte aos processos de tomada de decisão. Ele é o ponto central da integração dos dados para o *Business Intelligence* - BI (Inteligência de Negócios) e a fonte de dados para os *Data Marts* - DMs, disponibilizando uma visão tática e estratégica dos dados. O DW surgiu como um reconhecimento do valor e papel da informação sendo um meio para o uso estratégico dos dados, isto é, uma plataforma que integra dados de qualidade melhorada para apoiar muitas aplicações e processos de apoio à tomada de decisão.
 - iii) Armazenamento Alternativo, conjunto de dispositivos utilizados para otimizar o custo efetivo de armazenamento alternativo e exploração do DW, sendo necessário mantê-los, mesmo que não sejam frequentemente acessados. Esses dispositivos são menos caros do que os que suportam o DW, ODS e os sistemas transacionais/operacionais, e ainda fornecem performance adequada quando os dados são requisitados.
- c) Entrega dos Dados, conjunto de procedimentos que habilitam usuários finais, através de um grupo de ferramentas e de sistemas de aplicativos, a construir e administrar as visões do DW e de seus DMs. É constituído por três passos: filtro, formatação e entrega dos dados utilizando-se de:
- i) Análises Estatísticas, conjunto de métodos, técnicas e sistemas aplicativos que realizam complexas análises estatísticas e de modelos estatísticos. O DW é a fonte de dados para essas análises. Essas aplicações analisam quantias massivas de dados detalhados e requerem um bom desempenho do ambiente computacional através de estruturas para:
 - (a) Exploração – *Exploration Warehouse*, cujo propósito está em fornecer um local seguro para exploração e processamento interativos, utilizando compressão de dados, funções ou algoritmos como agregações, razões e produtos de modelagem descritiva para proporcionar um tempo de resposta rápida com maior capacidade de acesso ao banco de dados;
 - (b) Mineração - *Data Mining Warehouse*, conceito de análise e busca de informações em um ambiente criado para que analistas possam testar suas hipóteses, afirmações e suposições desenvolvidas no DW. Possui

ferramentas especializadas cujo conteúdo mantém agentes inteligentes que são utilizados para desempenhar tarefas e funções de descoberta de padrão e modelagem explicativa como regressões, redes neurais, árvores de decisão e *clustering*;

- ii) Aplicações Analíticas, predefinidas, prontas para serem utilizadas, suportam aplicações para tomada de decisão de um ambiente DSS. Elas geralmente requerem alguma customização para se ajustar aos requerimentos específicos da organização. A fonte de dados é DW ou os DMs. Entre os exemplos destas aplicações estão as Análises de riscos, *e-Commerce*, Relatórios ERP, Inteligência de Negócios - BI e *Customer Relationship Management* - CRM (Gestão de Relacionamento com Clientes);
- iii) DM - *Data Marts*, um DW definido para um assunto ou área de negócio da organização, personalizado e/ou resumido, com dados derivados do depósito de dados e feito sob medida para suportar os requerimentos analíticos específicos de uma unidade de negócios ou função. A organização terá uma visão separada para analisar os dados estratégicos e fornecer às unidades de negócios mais flexibilidade, controle e responsabilidade.

Partindo da FIC como arquitetura lógica, vemos que os SI e as TI estão intimamente relacionadas e podem se constituir em instrumentos capazes de oferecer informações oportunas e conhecimentos personalizados, adequados aos processos de tomada de decisão, considerando que a informação analisada no contexto de uma situação tem como resultado a consolidação do conhecimento.

O grande desafio é a utilização apropriada dos SI e TI. As interfaces disponíveis nem sempre estão adequadas às habilidades e conhecimentos dos usuários, dificultando a busca e o uso da informação.

3.2. PLANEJAMENTO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

A expansão globalizada das tecnologias da informação e comunicação (TIC), “gera em suas *démarches* movimentos desiguais e assimétricos”. O modelo informacional introduziu no mundo - o virtual, alterando os conceitos de espaço e tempo, onde os limites deixam de existir e tudo passa a ser compartilhado (SUAIDEN, 2005).

O que caracteriza esse novo modelo da informação e da comunicação não é a centralidade de conhecimentos e de informações, mas a aplicação desses conhecimentos e dessas informações para a geração de novos conhecimentos, em um ciclo de alimentação auto-sustentável onde a “mente humana é agora uma força de produção e não apenas um elemento no processo produtivo” (CASTELLS, 1999).

O homem, dotado de vontade, inteligência, e conhecimento, se torna ao mesmo tempo usuário e gerador da informação, no entanto, as oportunidades de geração e uso não são distribuídas igualitariamente, “a maioria das pessoas não tem acesso aos recursos, habilidades e competências específicas para lidar com as transformações que perpassam seus mundos da vida e do trabalho” (SUAIDEN, 2005).

Considerando que a economia industrial vem sendo substituída pela economia da informação, e que, neste tipo de economia, a concorrência é caracterizada pela maneira eficaz com que as informações são utilizadas, tornou-se necessário ao governo rever seus projetos e passar a considerar a TIC como uma ferramenta estratégica fundamental na realização de seus objetivos (CRAWFORD, 1994).

Uma estratégia de acessibilidade e apropriação das TIC, promovida “por ações intencionais e universalizadoras que efetivem o direito à autonomia tecnológica e informacional como condição de cidadania” (SUAIDEN, 2005), caracteriza-se como uma diretriz para a sua implantação na administração pública, possibilitando que as decisões sejam realizadas com o maior grau de certeza possível e no menor tempo viável, e que a trilogia minimização de custos, maximização da qualidade e inovação permanente possa realmente ser conseguida (CHIAVENATO, 1996).

Sendo a informação quem alimenta o sistema nervoso central responsável pela integração da estratégia com a ação, o bom desempenho governamental depende da clara identificação, feita pelos gestores, do papel que a informação irá desempenhar na estratégia de suas ações.

3.2.1. Caracterização das unidades de informação

Na sociedade agrícola, a fazenda foi a principal base de produção, na sociedade industrial a fábrica assumiu a função central na produção de bens. Na sociedade da

informação “a unidade produtora de informação (UPI) será à base de produção de valores informacionais” (MASSUDA, 1980).

Uma UPI, na definição de MASSUDA (1980), é um elemento da infra-estrutura informacional que dispõe de facilidades para o processamento e comunicação de dados. É um sistema que demonstra a função de automultiplicação da informação o que não implica em produção sucessiva de nova informação, mas em expansão contínua do recurso para a produção de informação tanto em termos quantitativos quanto qualitativos, exigindo como requisitos: infra-estrutura informacional; produção conjunta e utilização compartilhada; e a participação do usuário.

Já, na concepção de BARRETO (2003),

as estruturas de informação são armazenadas ou estocadas no que, denominamos de **agregados de informação**: unidades que produzem e armazenam o conhecimento produzido. Estas unidades elaboram os diferentes estoques de saber acumulado nas diferentes áreas do conhecimento humano. Os agregados de informação e conhecimento podem ser pessoas, inscrições de informação (documentos), conjunto de documentos em diferentes formatos, acervos, metodologias, constructos teóricos ou de aplicação prática. O propósito de uma unidade de transferência do conhecimento (UTC), é o de conhecer e fazer acontecer, a partir das **informações** armazenadas nestes agregados, o sutil fenômeno de percepção da informação pela consciência, percepção esta, que direciona ao conhecimento do objeto percebido.

Assim sendo, a idéia principal “do fenômeno da informação” é gerar conhecimento, a partir de uma mensagem “intencional, arbitrária e contingente” que, ao atingir seu receptor, proporcione-lhe uma nova qualidade de vida (BARRETO, 2003).

Neste estudo utilizaremos o termo unidades de informação (UI) definido como instituições voltadas para a aquisição, processamento, armazenamento e disseminação de informações⁴, cuja característica “é a prestação de serviços, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, de forma pessoal ou virtual)” (TARAPANOFF, 2000).

A informação como produto e/ou serviço possui características que a distinguem do padrão de ativos tangíveis ou intangíveis, na medida em que pode se expandir, se complementar, ser substituída, transportada, difundida e compartilhada. Além disso, a

⁴ IBICT, 1989, p.i.

informação não se deprecia, pode ser disponibilizada livremente e sob outras formas (TARAPANOFF, 2000).

Disponibilizar informação em ambientes, onde as habilidades são diferenciadas, exige uma inteligência, ou seja, “uma ação de introdução dinâmica de um conhecimento, assimilado na realidade do receptor”. Fato esse, que desencadeia um conjunto de atitudes, responsáveis pela modificação do espaço em questão (BARRETO, 2003).

A inserção da inteligência em unidades de informação, segundo TARAPANOFF (2000), é assegurada por uma série de procedimentos. Entre eles:

- a) Posicionar a inteligência do sistema de informação de acordo com a informação requerida;
- b) Monitorar informações formais e informais;
- c) Estabelecer redes de especialistas que garantam seu funcionamento;
- d) Estabelecer um eficaz canal de comunicação entre os profissionais da informação e os usuários;
- e) Validar as informações coletadas.

No que se refere à informação, agregar inteligência aos SI, isso é, associar, a eles, as TI disponíveis, permitindo ao profissional da informação ter como aliados os requisitos rapidez e precisão, além da agilidade e da versatilidade, oferecendo a possibilidade de escolha ao usuário (TARAPANOFF, 2000).

Considerando as necessidades específicas de cada usuário, suas demandas devem ser analisadas por pessoas qualificadas, visando fornecer ao usuário o produto informacional que atenda as suas necessidades específicas de acordo com o seu perfil de interesse.

3.2.2. Modelo de referência para unidades de informação

Na concepção de BARRETO (2003), as duas funções básicas para gestão de uma UI, seriam:

- a) função de oferta: conhecer e fornecer estratégias para distribuição dos estoques de informação;
- b) função de demanda: conhecer a comunidade de usuários para promover uma distribuição da informação requerida.

A informação armazenada, com práticas bem definidas e apoiadas pela TI, conduz a produção de estoques de informação, cujo volume cresce continuamente formando os estoques de conhecimento potencial, representados por quantidades estáticas de informação armazenadas em bases de dados, arquivos, redes ou de sistemas de informação (BARRETO, 2003).

Dessa forma, a produção ou geração de conhecimento ocorre em função da transferência da informação, onde a assimilação dessa informação é a finalização da transferência, “um estado de aceitação, o qual transcende a disponibilidade, o acesso e o uso da informação” (BARRETO, 2003).

Porém, o indivíduo e sua realidade não são homogêneos. As condições políticas, econômicas e culturais interferem na aplicação de determinada informação, isto é, na maneira de fazer chegar a diferentes espaços sociais uma mesma informação com a intenção de modificá-lo, uma vez que as competências individuais de absorção são diferentes (BARRETO, 2003).

Considerando que os estoques de informação das UI tendem a aumentar de maneira periódica e exponencial, ainda que a demanda permaneça constante, os profissionais da informação devem se preocupar, então, em conciliar os estoques existentes e disponíveis aos interesses e as condições de demanda do segmento em questão, uma vez que, “o aumento constante e cumulativo dos estoques estáticos afetará a produtividade no tocante a recuperação da informação” (BARRETO, 1996).

Embora, na produção e distribuição da informação, a oferta possa determinar a demanda, essa não pode transformar a demanda em ação que gera o conhecimento e promove o desenvolvimento (BARRETO, 1996). Para que isso ocorra, é necessário descolar o foco, do processo de produção dos produtos e serviços gerados, para o usuário, apoiando-se nas TIC como ferramentas para a melhoria da gestão e da qualidade dos processos e serviços.

BARRETO (2003) sugere que, a análise das características e as condições da oferta, sejam obtidas a partir da descrição e explicação dos conteúdos das estruturas significantes que formam a base da aplicabilidade para a transferência da informação, ilustrada na Figura 05:

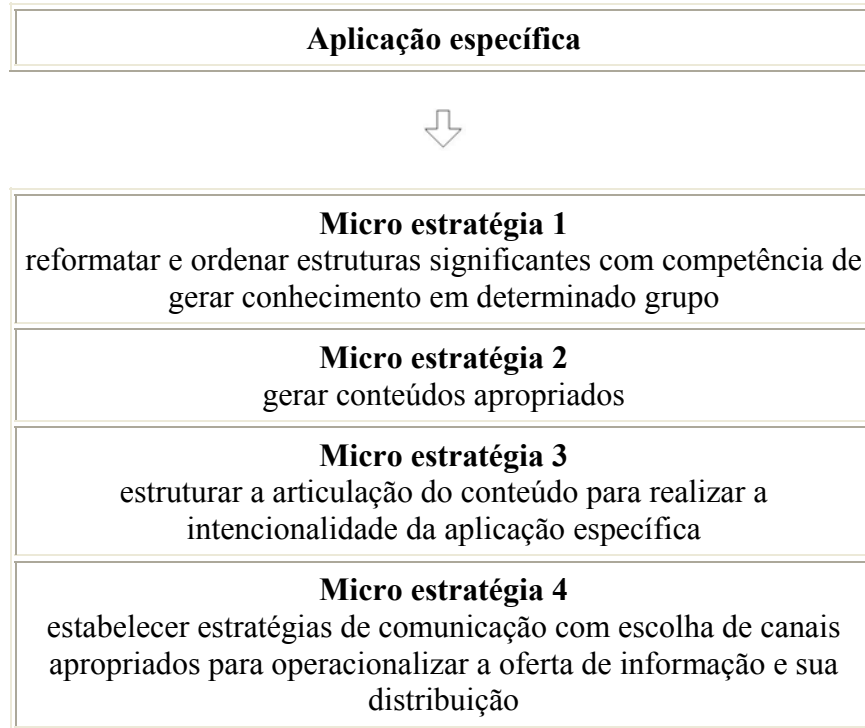


Figura 05: Estratégias de atuação das aplicações da informação
Fonte: BARRETO, 2003

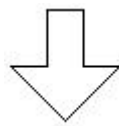
A UI deve estabelecer um compromisso com a qualidade do produto e do serviço, mantendo a sua atenção na novidade da informação, confiabilidade, agilidade, precisão e cobertura de áreas afins, de forma a justificar a sua existência em termos de seu benefício para os usuários, ou seja, a oferta de informação precisa estar em condições de atender a requisitos de qualidade, tais como: relevância, confiabilidade, cobertura, novidade e abrangências, a fim de disponibilizar seus produtos e serviços para o usuário (BARRETO, 1999).

Assim sendo, no processo de produção a informação é armazenada em estoques físicos visando facilitar a sua transferência e fundamentada pelo princípio quantitativo. Já no processo de transferência da informação assume características qualitativas tendo como intenção “compatibilizar a qualidade da informação estocada em termos de conteúdo, prioridade e relevância, com a qualidade do contexto em que se pretende que a informação seja assimilada” (BARRETO, 1999).

Como as características e as condições da demanda podem limitar o próprio processo de transferência e de assimilação da informação, é importante considerar as estratégias de tratamento da demanda, na aplicação da informação, conforme sugere BARRETO (2003), ilustradas na Figura 06:

DEMANDA

MICRO ESTRATÉGIA 1	
TRABALHAR O ESTOQUE * quantidade demandada * qualidade da demanda * condições explícitas da demanda * condições implícitas da demanda * reformatação de estrutura e conteúdo da informação	CRIAR O FLUXO DESEJÁVEL DETERMINAR CARACTERÍSTICAS ESPECIAIS DAS ESTRATÉGIAS DE TRANSFERÊNCIA E DO CANAL APROPRIADO



MICRO ESTRATÉGIA 2
Identificar mecanismos facilitadores na aceitação da informação
Identificar resistências na aceitação da informação
Identificar prioridades e relevância das necessidades existentes
Identificar limitações privilegiadas existentes
Identificar canais de comunicação adequados
Identificar formato da mensagem de informação adequada
Identificar estratégias de empacotamento tecnológico possível
Identificar o sub-código lingüístico comum

Figura 06: Estratégias de tratamento da demanda
 Fonte: BARRETO, 2003

No modelo de organização da sociedade atual, onde “a geração, processamento e transmissão da informação convertem-se em fontes fundamentais da produtividade e do poder” (CASTELLS, 1999), a transferência da informação efetiva a distribuição da informação estocada com a intenção de atender a demanda.

As novas formas de vinculação e desvinculação de pessoas à informação são desprovidas de constância, em sua forma exterior. Cada pessoa com sua individualidade, sensibilidade e percepção desenvolve seu próprio processo de assimilação da informação,

onde as subjetividades coletivas indefiníveis, não mais se enquadram em estruturas formais de gestão.

Aumentar a transparência do ponto de vista dos usuários, facilitar a geração de recursos e serviços de informação que permitam mapear os domínios de atividades e os conhecimentos que lhe são associados, reconhecer os usuários e os produtores de conhecimentos, salientar os critérios de excelência vigentes no domínio, além de aprender suas terminologias básicas e relacioná-las com seus próprios usos de linguagem, geram condições para a participação de usuários de diferentes espaços sociais.

Da pluralidade de condições disponibilizadas para a gestão da oferta e da demanda da informação dependerá o modo de inscrição, no ambiente informacional atual, do usuário dessa informação, permitindo que, o mesmo, desempenhe suas funções de forma integrada, eficiente e transparente. O importante é o quanto cada um se apropria dos SI e TI para o exercício de sua cidadania.

4. METODOLOGIA

Este capítulo tem como objetivo descrever os princípios teóricos e práticos que orientam a realização de uma pesquisa.

4.1. DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa foi realizada no âmbito da Secretaria de Estado de Gestão Pública (SEGES), no Governo de Estado do Mato Grosso do Sul (GOV/MS), conforme organograma na Figura 07.

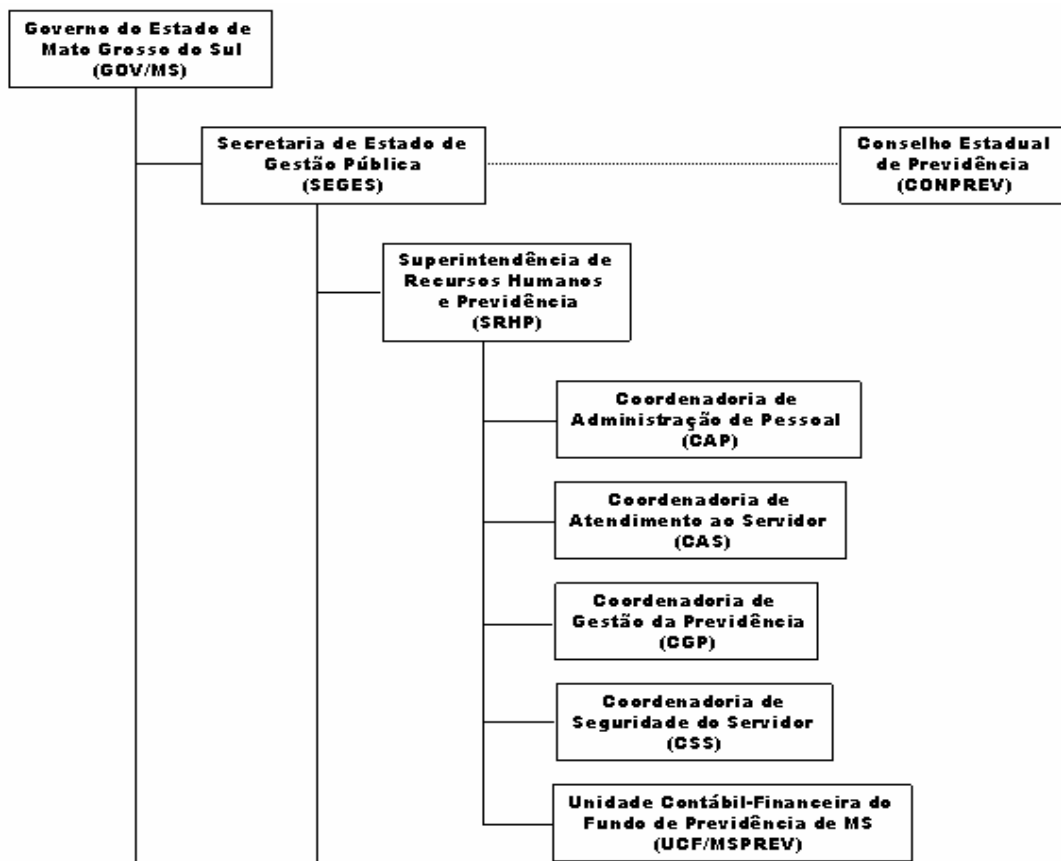


Figura 07 – Organograma parcial do Governo de Estado de MS
Fonte: elaboração própria

O universo da pesquisa foi composto pelo superintendente e pelos coordenadores da Superintendência de Recursos Humanos e Previdência (SRHP), na qualidade de gestores; e pelos servidores ativos detentores de cargo efetivo da (SRHP), na qualidade de segurados.

Desta forma, temos uma amostra composta por 06 (seis) gestores, ocupando cargos de superintendente, coordenadores ou gerentes, abrangendo os responsáveis pela gestão previdenciária do Poder Executivo, bem como 38 (trinta e oito) segurados conforme demonstra a Tabela 01 abaixo:

Origem	Atribuição	Qtde
Gestores	Superintendentes	1
	Coordenadores	4
	Gerentes	1
		6
Segurados	Servidores ativos efetivos	38
		44

Tabela 01 – Composição da amostra
Fonte: dados da pesquisa

4.2. CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Pesquisar é uma ação que se propõe a conhecer os aspectos da realidade de “um fenômeno perceptível, sensível e classificável”, sob a ótica das condições que o determinam, utilizando para isso um método de pesquisa – “um caminho ou uma maneira de atingir um determinado fim ou objetivo”, que por sua vez é constituído de uma metodologia – “regras e procedimentos que permitam obter resultados confiáveis, válidos e precisos” (RICHARDSON, 1999).

Assim sendo, o método científico de pesquisa é um processo dinâmico constituído de cinco elementos fundamentais: meta, modelo, dados, avaliação e revisão. Está fundamentado na observação da realidade o que possibilita questionar “sobre o que, por que e como são os fenômenos”. Essas observações “devem ser sensíveis, mensuráveis e passíveis de repetição”, tendo por finalidade a obtenção de conhecimentos (RICHARDSON, 1999).

Existe uma grande variedade de métodos científicos disponíveis que, “partindo de diferentes premissas em busca de objetivos distintos”, são aplicados para garantir confiabilidade e validade ao estudo realizado (FLICK, 2004). A opção por um deles é “derivada e baseada na revisão de literatura construída, que orienta também na escolha dos procedimentos mais adequados para o estudo do problema” (COSTA, 2005).

Centrar a pesquisa na compreensão de um problema específico, considerando “atentamente a natureza do objeto de estudo, sua complexidade e o fato de ser livre e atuante”, define “o modo como e as razões pelas quais o pesquisador efetua suas escolhas” e fundamenta suas interpretações à cerca do problema (LAVILLE; DIONNE, 1999).

Esquemáticamente, a pesquisa científica pode ser classificada conforme a Figura 08.

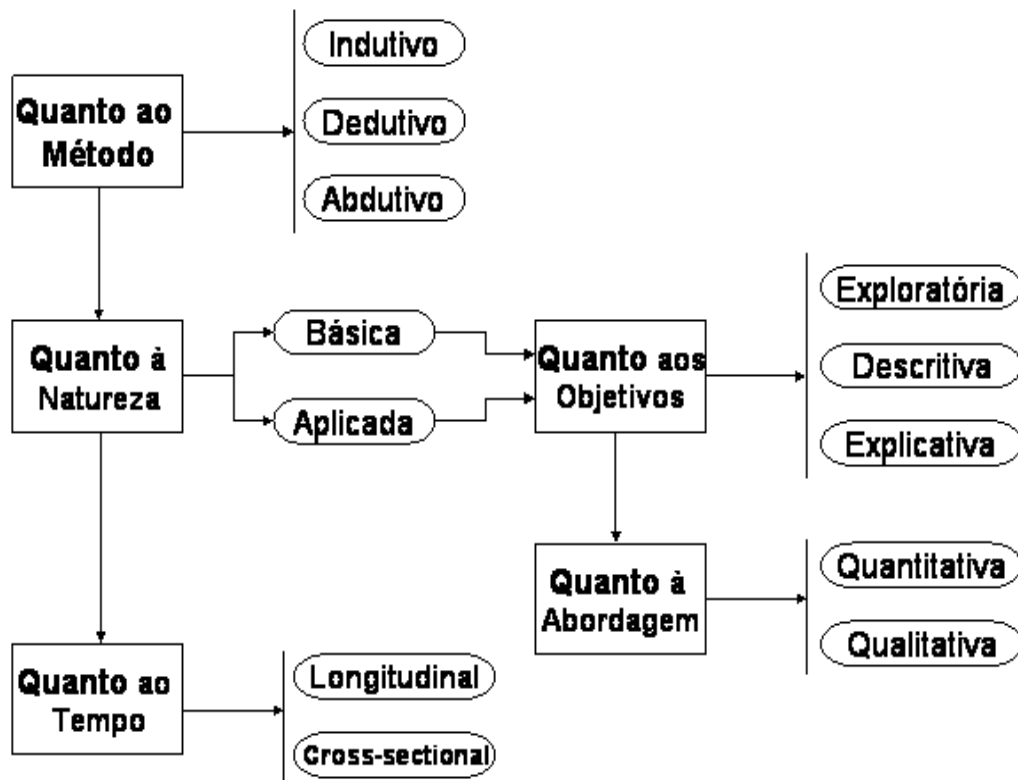


Figura 08 – Esquema de classificação para pesquisa científica
Fonte: adaptado de SILVA (2006)

De acordo com a perspectiva epistemológica adotada pela pesquisadora, a metodologia de pesquisa empregada, neste trabalho, favorece o método indutivo de raciocínio, “processo pelo qual partindo de dados eficientemente constatados, infere-se uma verdade geral”, e enfatiza a natureza aplicada, pois “tem como finalidade a imediata utilização dos conhecimentos gerados” em sua vivência profissional (LAKATOS; MARCONI, 2001).

Quanto aos seus objetivos, contempla os conceitos da pesquisa exploratória, ao se propor a compreender melhor o problema através da descoberta de idéias e dados, provendo critérios para a sua compreensão a partir de uma abordagem predominantemente qualitativa,

propiciando, desta forma, um relacionamento mais flexível entre a pesquisadora e os atores envolvidos, visando examinar aspectos mais profundos e subjetivos do tema em estudo.

A utilização da pesquisa exploratória visa proporcionar à pesquisadora uma maior familiaridade com o problema em estudo, tendo como meta tornar um problema complexo mais explícito, e como objetivo principal possibilitar a compreensão do problema enfrentado pela pesquisadora, considerando a sua aplicação em casos nos quais é necessário definir o problema com maior precisão e identificar cursos relevantes de ação ou obter dados adicionais antes que se possa desenvolver uma solução (VIEIRA, 2002).

Como o nome sugere, a pesquisa exploratória procura explorar um problema ou uma situação para prover critérios e compreensão. O ciclo se completa na aplicação do desenvolvimento de metodologias apropriadas à solução de problemas para situações problemas específicas.

Já, a abordagem qualitativa foi escolhida por ser orientada para a análise de casos concretos, na medida que estuda o conhecimento e a prática dos participantes no tempo e no espaço considerando a relação entre a realidade e a pessoa, a interdependência entre a pessoa e o objeto, e o vínculo entre as práticas objetivas e as perspectivas subjetivas da pessoa. Assim sendo, parte das expressões e atividades pessoais, em seus contextos sociais por julgar que o dado não é neutro, ao contrário, possui significado e relações criadas por pessoas concretas em suas ações (FLICK, 2004).

Várias abordagens teóricas e seus métodos caracterizam as descrições e as práticas da abordagem qualitativa, que trabalha com dois tipos de dados, os verbais e os visuais, onde as subjetividades do pesquisador e daqueles que estão sendo estudados são parte do processo de pesquisa. Uma vez coletados esses dados, são transformados em textos sobre os quais se aplicam os métodos de interpretação (FLICK, 2004).

4.3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos e os instrumentos de coleta de dados, utilizados pela pesquisa científica, de uma maneira geral, podem ser representados conforme a Figura 09.

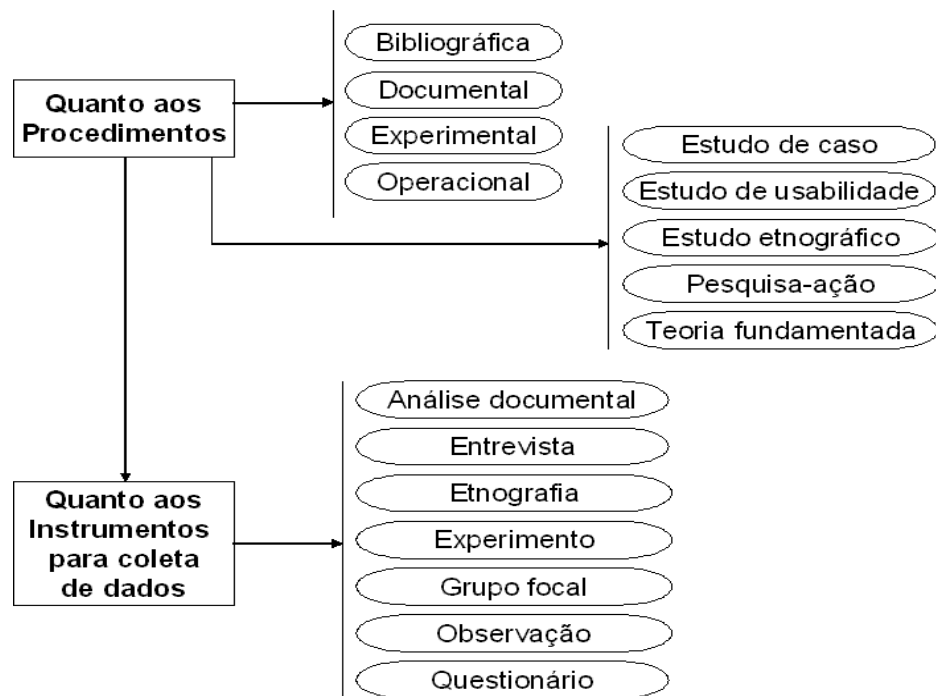


Figura 09 – Esquema de classificação para procedimentos metodológicos
Fonte: adaptado de SILVA (2006)

A combinação entre as abordagens quantitativas e qualitativas é um ponto de vista, discutido e praticado de diversas maneiras. Um mesmo estudo pode incluir essas abordagens em diferentes fases do processo de pesquisa. MILES; HUBERMAN (1994, p.41) Apud FLICK (2004, p.274), esboçam quatro tipos de planos para a integração dessas duas abordagens, conforme demonstrado na Figura 10.

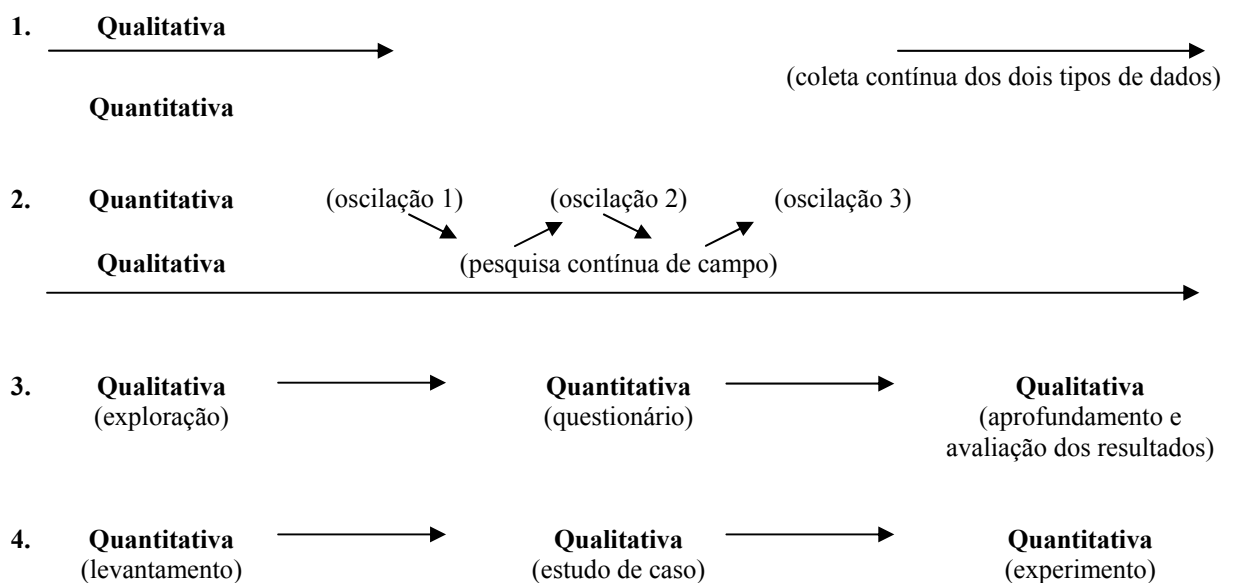


Figura 10 – Planos para a integração entre pesquisa qualitativa e quantitativa
Fonte: MILES; HUBERMAN (1994, p.41) Apud FLICK (2004, p.274)

Deles, optou-se pela terceira combinação que se inicia com um método qualitativo seguido por um estudo de questionário, em uma etapa intermediária. O resultado de ambas as etapas são aprofundados e avaliados em uma segunda fase qualitativa (FLICK, 2004).

Métodos quantitativos e qualitativos combinados a perspectivas teóricas distintas, no estudo de um mesmo assunto, se complementam. A utilização da triangulação metodológica, por revelar uma maior diversidade de aspectos possíveis, aumenta a confiabilidade e a validade do caso explorado, “podendo ser aproveitada como uma abordagem para embasar ainda mais o conhecimento adquirido” e uma alternativa “que amplia o escopo, a profundidade e a consistência nas condutas metodológicas” (FLICK, 2004).

Considerando o plano de pesquisa escolhido, o Quadro 01 abaixo, resume os procedimentos aplicados em cada fase deste estudo.

Situação	Objeto da Avaliação	Tipo de dado indicado	Fonte
1ª FASE			
Formalização do RPPS	Legislação	Problemas expressos quanto à gestão previdenciária	Análise documental
FASE INTERMEDIÁRIA			
Necessidades informacionais	Segurados	Problemas expressos quanto à necessidade de informações	Questionário
	Gestores		Entrevista semi-estruturada
2ª FASE			
Melhoria do atendimento no RPPS/MS	Gestores	Problemas expressos quanto ao acesso às informações e o conhecimento das tecnologias existentes	Debate no Grupo Focal

Quadro 01 – Procedimentos metodológicos
Fonte: Dados da pesquisa

4.4. INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS

O processo de coleta de dados qualitativos não é linear, dado que, a pesquisa qualitativa tem por finalidade intervir em uma situação onde não se tem o resultado desejado, transformando as condições desfavoráveis em favoráveis, sob a ótica do pesquisador e dos sujeitos pesquisados. Os novos aspectos identificados são examinados e processados buscando ações que modifiquem a circunstância indesejada (RICHARDSON, 1999).

A fim de alcançar resultados possíveis de análise foram utilizados instrumentos distintos para cada fase desta pesquisa, assim destacados:

4.4.1. Análise documental

A análise documental se constitui em um instrumento de coleta de dados qualitativos, quer seja complementando as informações obtidas por outras técnicas, quer seja facilitando o entendimento do tema e a sua inserção em um determinado meio (RICHARDSON, 1999). Esta análise deve ser feita a partir de pesquisa bibliográfica para estudo da documentação disponível, entre outros:

- a) Legislação federal;
- b) Legislação estadual;
- c) Textos e trabalhos técnicos.

Nesta pesquisa utilizou-se a análise documental em complementação à entrevista centrada no problema por apresentar como vantagens os seguintes itens:

- a) fonte estável e fértil de dados;
- b) disponibilidade de acesso, servindo de base a diferentes estudos;
- c) evidências legais que fundamentem afirmações e declarações do pesquisador;
- d) Baixo custo, requerendo apenas tempo e atenção por parte do pesquisador na seleção e análise da legislação e dos documentos relevantes.

4.4.2. Questionário fechado

Instrumento de coleta de dados, fundamentado no princípio positivista da neutralidade científica, consiste na elaboração de uma série de perguntas sobre o tema em estudo, oferecendo, aos sujeitos entrevistados, opções de respostas baseadas em indicadores previamente definidos, solicitando-lhes que escolham a que corresponde melhor a sua opinião (LAVILLE; DIONE, 1999).

Utilizado nesta pesquisa, com o intuito de assegurar a uniformização das questões e de facilitar a compilação e comparação das respostas, pode ser entregue pessoalmente pelo entrevistador aos sujeitos entrevistados visando aumentar a taxa de respostas e alcançar rápida e simultaneamente um maior número de pessoas.

4.4.3. Entrevista semi-estruturada

A entrevista caracteriza-se pela interação social entre sujeito entrevistador e entrevistados, onde o primeiro tem por objetivo a obtenção de informações por parte do segundo (HAGUETTE, 1995).

Enquanto instrumento de coleta de dados, a entrevista semi-estruturada deve buscar a objetividade na coleta das informações qualitativas, mas está sujeita a situações que interferem negativamente no seu desenvolvimento, como:

- a) Situação psicológica nova para o entrevistado;
- b) Relação autoritária entre entrevistador e entrevistado;
- c) Estado emocional do informante;
- d) Uso da entrevista como meio de projeção individual por parte de alguns entrevistados;
- e) Relação de amizade entre entrevistador e entrevistado podendo afetar a objetividade da técnica.

Entretanto, todos esses fatores perdem sua força de contaminação na análise dos dados, porque estão situados dentro de um conjunto de informações coletadas por diferentes instrumentos.

A entrevista semi-estruturada possibilita não só a descrição dos fenômenos estudados, mas também sua explicação e sua compreensão dentro do contexto. Valoriza a presença do pesquisador e oferece aos sujeitos entrevistados todas as perspectivas possíveis de liberdade e espontaneidade necessárias à investigação (TRIVIÑOS, 1994).

4.4.4. Grupo focal

O grupo focal é um instrumento de coleta de dados qualitativos utilizado no entendimento das percepções, sentimentos, atitudes e idéias dos participantes acerca de um determinado assunto, produto, atividade ou serviço. Inspirado em técnicas da entrevista não-estruturada se baseia no envolvimento coletivo, dinâmico e sinérgico, entre os sujeitos participantes, valorizando as suas palavras e reconhecendo-os como profundos conhecedores de sua própria realidade (CAPLAN, 1990).

Seus principais elementos são:

- a) Planejamento, identificação e detalhamento do assunto em um roteiro de debate;
- b) Escolha do facilitador ou moderador do debate cujo papel é promover a participação de todos, evitar a dispersão dos objetivos propostos e a monopolização por parte de algum participante;
- c) Escolha apropriada do local para realização do evento;
- d) Seleção dos participantes com características comuns, para que, com o incentivo do moderador, possam conversar, trocar experiências, interagir sobre suas idéias, sentimentos, valores e dificuldades.

São apropriados para estudos que buscam entender atitudes, preferências, necessidades e sentimentos, auxiliando na investigação de questões relacionadas à identificação de dificuldades, necessidades ou conflitos não explícitos, no uso de produtos ou serviços (DIAS, 2000).

Apresenta como principais vantagens o baixo custo de execução, resultados rápidos e formato flexível permitindo ao moderador explorar perguntas não previstas, conforme forem surgindo idéias e opiniões espontâneas. Algumas dificuldades e limitações podem surgir na sua utilização, como: ressentimentos em relação à visão do moderador, desvio ou dominação das discussões por parte de algum participante e dificuldade de análise das informações, mas que podem ser evitadas desde que se mantenha o rigor da imparcialidade do moderador e a interpretação do contexto seja complementada por dados coletados através de outros instrumentos (KITZINGER, 1994).

4.5. COLETA DE DADOS

Para a realização da coleta de dados desta pesquisa, partindo dos instrumentos delineados no item anterior, inicialmente foram selecionadas as legislações referentes à previdência social tanto no âmbito federal quanto no estadual, sobre as quais realizou-se uma análise documental, para uma melhor compreensão da formalização do RPPS no Estado de MS, e posterior avaliação.

Efetuada esta primeira etapa qualitativa, passou-se ao levantamento intermediário, quantitativo, através da aplicação de questionários, aos servidores detentores de cargo efetivo, e da realização de entrevistas semi-estruturadas com os gestores previdenciários. O estudo

preliminar feito sobre o assunto, permitiu elaborar um questionário e um roteiro de entrevista mais detalhado, focalizados nas principais questões em estudo.

O questionário foi aplicado no dia 14 de março de 2006, durante o horário de expediente, previamente autorizado pelo superintendente, contando com a colaboração de todos os segurados, que demonstraram grande interesse no assunto. Os questionários foram deixados com os segurados para preenchimento, sendo recolhidos depois de duas horas.

As entrevistas semi-estruturadas foram realizadas no dia 15 de março de 2006, totalizando sete horas de conversação, com um tempo médio de uma hora e dez minutos por entrevista. No início da entrevista, eram apresentados verbalmente pela pesquisadora os objetivos da pesquisa, a condição presente da entrevistadora como pesquisadora e não como servidora pública, as expectativas em relação ao encontro e o roteiro da entrevista. A participação da pesquisadora limitou-se a conduzir a conversação através das questões do roteiro, sempre com a preocupação de não induzir ou interferir na opinião do entrevistado. Durante as entrevistas, os gestores demonstraram grande envolvimento com os temas abordados, deixando transparecer suas responsabilidades e preocupações com as soluções para os problemas da previdência, e a consciência de que grande parte deles passa pela efetividade dos processos de busca e uso da informação.

O roteiro utilizado para as entrevistas semi-estruturadas foi dividido em 2 (duas) partes. A primeira composta pelas categorias: procedimentos de busca, procedimentos de uso, atuação dos gestores no atendimento ao segurado, apoio tecnológico e transparência dos resultados. A segunda parte, por um conjunto de 11 (onze) questões fechadas, sobre a visão do SI pelos gestores, com o objetivo de captar a percepção dos entrevistados sobre as suas necessidades de informação e a qualidade das informações disponibilizadas, podendo ser utilizada para confirmar parte das respostas anteriores.

Em seguida, realizou-se a segunda etapa da pesquisa, novamente um levantamento qualitativo, tendo por instrumento de coleta dos dados o grupo focal, fato este, ocorrido no dia 03 de abril de 2006, na sala de reunião da SRHP, às dezesseis horas, com duas horas de duração. O assunto do debate foi baseado nas dificuldades, necessidades e conflitos identificados na etapa anterior.

A própria pesquisadora atuou como facilitadora. Optou-se por abolir o uso de gravador e por não identificar nominalmente os gestores para conferir maior liberdade e vazão às opiniões emitidas. O grupo formado apresentou uma composição homogênea quanto aos objetivos, preservando a heterogeneidade quanto às atuações e visões individuais. A facilitadora se empenhou em proporcionar um clima favorável ao debate, controlar o tempo e estimular todos a falarem, sem intervir. Também se responsabilizou pela transcrição do debate, colocando-a posteriormente à disposição dos participantes.

Desta forma, combinando-se procedimentos metodológicos de pesquisa, apoiados por instrumentos oportunos para coleta dos dados, buscou-se aumentar a comparabilidade e a estruturação do resultado, confrontando as percepções comunicadas com atos formais e exemplos concretos ocorridos no período de estudo.

4.6. TRATAMENTO DOS DADOS

As respostas foram analisadas sob a perspectiva dos procedimentos de atendimento ao segurado, baseados nos princípios de eficiência, eficácia e efetividade, levando-se em conta os diversos elementos apresentados no referencial teórico da pesquisa.

Foi utilizado primordialmente o método qualitativo de análise dos dados, pois o mesmo permite evidenciar elementos contextuais, percepções, dos entrevistados, consideradas relevantes e particularidades sobre o tema em estudo, captadas nos depoimentos, em documentos e na observação participante da pesquisadora. Além disso, confere a flexibilidade necessária típica de uma pesquisa exploratória, ao possibilitar a compreensão do problema e a revelação de relações pouco conhecidas ou inexploradas.

Às respostas objetivas foram aplicados tratamentos estatísticos básicos, cujos resultados são destinados a complementar as interpretações das tendências qualitativas observadas para cada entrevistado e para o conjunto da amostra, confirmando-as ou questionando-as.

Foram realizadas análises distintas abordando três tipos de percepção. O primeiro, uma visão documental baseada na avaliação da experiência de formalização do RPPS/MS, buscando as diretrizes e considerações gerais observadas na reforma previdenciária do Estado de MS.

O segundo tipo é orientado à visão pessoal dos entrevistados frente aos procedimentos de busca e uso da informação. A análise correspondente visa destacar os elementos relevantes, essenciais ou repetitivos de cada entrevista, permitindo checar a coerência das mesmas através das questões objetivas de confirmação. Também foi realizada uma comparação horizontal entre esses elementos, identificando convergências, divergências, interferências casuais e cruzamentos relevantes ao problema da pesquisa manifestados pelos entrevistados.

O terceiro tipo de percepção refere-se à visão da relação entre os gestores e o SI e a TI, nos referidos processos, e sua análise destina-se a identificar perfis típicos da atuação dos gestores nos processos de busca e uso da informação.

A resposta ao problema da pesquisa é, então, obtida através do conjunto de análises acima mencionadas, sintetizadas sob a perspectiva dos elementos que compõem o referencial teórico elaborado para a pesquisa.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta inicialmente a avaliação do RPPS/MS, obtida através da análise documental sobre as questões organizacional, legal e da gestão de investimentos.

Logo após são apresentados os resultados da pesquisa de campo, realizada junto aos segurados e gestores, estabelecidos no universo da pesquisa, para identificar as suas necessidades de informação e as percepções dos gestores sobre os SI.

Finalmente, os resultados do grupo focal abordando a relação entre gestores, SI e TI de modo a compreender como esses temas interagem entre si, sob a perspectiva do referencial teórico desenvolvido neste trabalho.

5.1. VISÃO DOCUMENTAL DO RPPS

Essa análise foi embasada nos critérios teóricos, descritos na contextualização dos RPPS, considerando as legislações estadual e federal vigentes, bem como na sua avaliação, elaborada pela pesquisadora, constante no Anexo 01.

Neste tópico, pode-se dizer que o fundo MSPREV encontra-se em conformidade com os critérios e preceitos estabelecidos nos art. 1º e 6º, da Lei Federal Nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, e também com a Portaria/MPS nº 4.992, de 05 de fevereiro de 1999 e suas posteriores alterações.

Atendendo as determinações da legislação federal, foi extinto o Instituto de Previdência e Assistência Social de MS (PREVISUL) e criados o Fundo de Previdência (MSPREV), responsável pelo custeio do RPPS/MS, e a Caixa de Assistência do Estado de MS (CASSEMS), para o atendimento da saúde do servidor. A extinção do PREVISUL, com o seu respectivo patrimônio sendo incorporado ao fundo criado, é uma opção que se mostra apropriada.

A vinculação entre o órgão superior e o órgão deliberativo do fundo é expressa pela legislação em vigor, dada a ausência de personalidade jurídica própria. Observa-se nesse ponto os critérios para composição desses órgãos. O CONPREV, órgão deliberativo, aproxima-se de um Conselho de Administração, mas não há uma instância atuando como Conselho Fiscal. O Regimento Interno do CONPREV, aprovado pelo Decreto nº 11.649, de 08 de julho de 2004, não garante que os membros indicados para sua composição possuam a necessária qualificação para o exercício do cargo.

O ideal seria que as partes com direito a indicar os membros do CONPREV, não se limitassem a escolher alguém de seu quadro, mas que procurassem servidores de reputação ilibada e com comprovada qualificação em gestão previdenciária, financeira ou empresarial.

O exercício da função de membro do CONPREV deveria ser remunerado de forma apropriada, uma vez que o cumprimento fiel das atribuições implica num dispêndio considerável de tempo. Ressalta-se o fato da Lei Estadual 2.207 de 28/12/2000, de criação do Fundo, apresentar aspectos de governança mais eficazes do que as leis ulteriores.

Outro ponto destacável é a dificuldade de transição, do sistema de benefício definido em regime de repartição simples, para um sistema de benefício definido em regime de capitalização, gerada pela constituição de um único fundo financeiro para custeio da previdência.

Mais importante, contudo, é o estabelecimento de alíquotas de contribuição e um cronograma de aporte financeiro com base em rigorosa análise atuarial que garanta o plano de custeio. Como o Estado de MS não possui um cadastro confiável dos seus servidores, não é possível estimar se as alíquotas atualmente cobradas serão suficientes para o equilíbrio financeiro de longo-prazo do regime próprio.

Quanto ao aporte inicial previsto por lei, apesar de pequeno, não foi realizado. Praticamente desprovido de patrimônio, observa-se um quadro atual deficitário considerando os valores arrecadados e os valores dos benefícios pagos, fato preocupante, uma vez que o equilíbrio atuarial pode estar sendo comprometido e agravado pela ausência de competências e responsabilidades da SRHP e suas coordenadorias, explícitas em legislação pertinente, que prejudica o acompanhamento e avaliação das metas e objetivos propostos pelas ações governamentais.

Quanto às políticas de gestão de ativos e de passivos, observamos que a primeira não está definida e para a segunda, o fato do Estado de MS não possuir um cadastro completo e atualizado dos servidores públicos ativos, inativos e pensionistas, embora haja esforços para atualização desses cadastros, dificulta a implantação de rotinas de controle e simulação de contribuições e custeio de benefícios.

Uma outra constatação relevante é a resistência dos demais poderes em disponibilizarem seus cadastros para a entidade gestora do regime próprio, o que requer um envolvimento político no sentido de obter a necessária cooperação.

Com relação ao modelo contábil, embora esteja adequado às exigências legais, não possui a manutenção de registro contábil individualizado das contribuições de cada segurado,

revogado pelo art. 14, da Lei Estadual nº 2.590 de 26/12/2002, não estando em conformidade com a legislação federal.

5.2. VISÃO PESSOAL DOS ENTREVISTADOS

a) Segurados

O levantamento dos dados, para essa etapa da pesquisa, foi realizado de acordo com o questionário apresentado no Anexo 02, cujas perguntas foram agrupadas em cinco categorias para melhor evidenciar os resultados da análise. Foram entrevistados 38 servidores, somente detentores de cargo efetivo por estarem vinculados ao RPPS, lotados na SRHP da SEGES.

i) Características pessoais

De acordo com os dados coletados, identificou-se a predominância feminina, na SRHP, com 84% dos cargos efetivos ocupados por mulheres, condizente com o atual cenário mundial onde, cada vez mais, a mulher ocupa um espaço maior perante o mercado de trabalho.

O quadro de servidores efetivos da SRHP é formado por segurados com idade superior a 21 anos e inferior a 60 anos, sendo a faixa etária, entre 41 e 50 anos, a que apresenta o maior índice de segurados, cerca de 39%.

A SRHP apresenta um bom desempenho quanto ao nível de formação de seus servidores – 42% possuem curso superior completo, 24% estão cursando o nível superior e 13% possuem pós-graduação.

	Sexo		Idade						Grau de Escolaridade						
	M	F	18-21	22-30	31-40	41-50	51-60	>60	EF i.	EF c.	EM i.	EMc.	ES i.	ES c.	Pos
Seg.	5	32	0	7	8	15	6	0	1	0	0	6	9	16	5
%	13	84	-	18	21	39	16	-	3	-	-	16	24	42	13

Tabela 02 – Características pessoais
Fonte: dados da pesquisa

ii) Características funcionais

O cruzamento dos dados, tempo de serviço no Estado com o tempo de contribuição para o regime previdenciário, revelaram que o maior número de servidores com tempo de serviço fora do Estado tem menos de 06 anos de trabalho, que somente nas faixas de 6-10 anos e 21-25 anos, o tempo de serviço coincide com o tempo de contribuição, sendo que para a maioria dos servidores esses tempos diferem,

o que denota o desconhecimento dos entrevistados com relação às contagens dos tempos em questão.

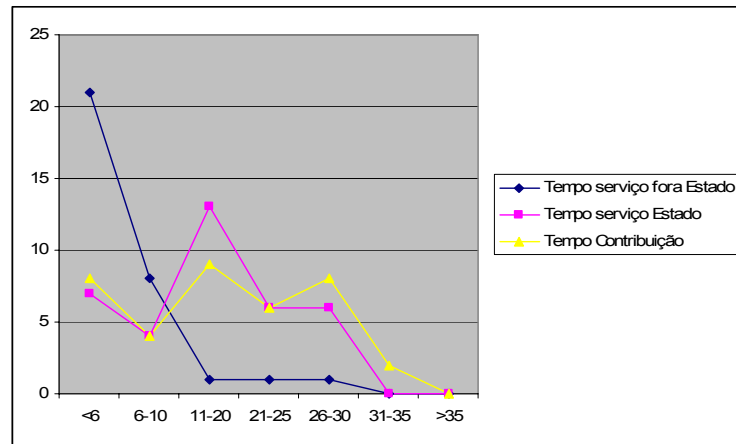


Gráfico 01 – Comparação TS x TC
Fonte: dados da pesquisa

Outra constatação interessante diz respeito ao desconhecimento dos servidores em relação às alíquotas de contribuição do servidor e do patronal, embora 89% dos segurados saibam para qual sistema previdenciário contribuem, apenas 47% deles têm conhecimento dos percentuais.

	Regime previdenciário					Alíquotas de contribuição				
	RGPS	RPPS	PC	Não contribui	Não sabe	11%-11%	10%-20%	8%-12%	11%-20%	Não sabe
Seg.	1	34	2	0	0	6	1	5	18	5
%	3	89	5	-	-	16	3	13	47	13

Tabela 03 – Conhecimento do regime previdenciário e das alíquotas de contribuição
Fonte: dados da pesquisa

iii) Percepção das condições previdenciárias do Estado de MS

Neste momento da pesquisa, buscou-se determinar o nível de conhecimento do servidor em relação aos valores arrecadados das contribuições previdenciárias, dos valores dos benefícios pagos e, também, com relação ao valor estimado do patrimônio do MSPREV. Os dados indicaram um índice muito baixo, menos de 10% dos servidores, de conhecimento sobre o assunto, ou seja, 90% dos servidores entrevistados desconhecem os valores que circulam pelo fundo de previdência para o qual contribuem e qual o valor do seu patrimônio. Abaixo temos ilustrado o quantitativo desses índices.

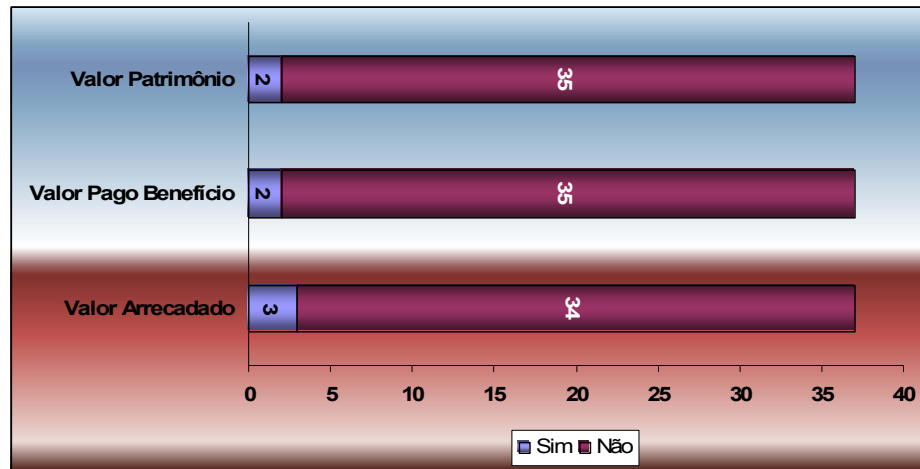


Gráfico 02 – Conhecimento dos valores previdenciários do MSPREV
Fonte: dados da pesquisa

Além disso, os servidores desconhecem também a composição da receita previdenciária. Conforme demonstrado no gráfico abaixo, 95% dos entrevistados sabem que contribuem, mas não sabem quais as outras receitas arrecadadas. Embora 71% saibam da contribuição dos inativos, fato esse, justificado pela ampla divulgação das discussões para sua aprovação, apenas 18% sabem da contribuição patronal, feita pelo Estado.

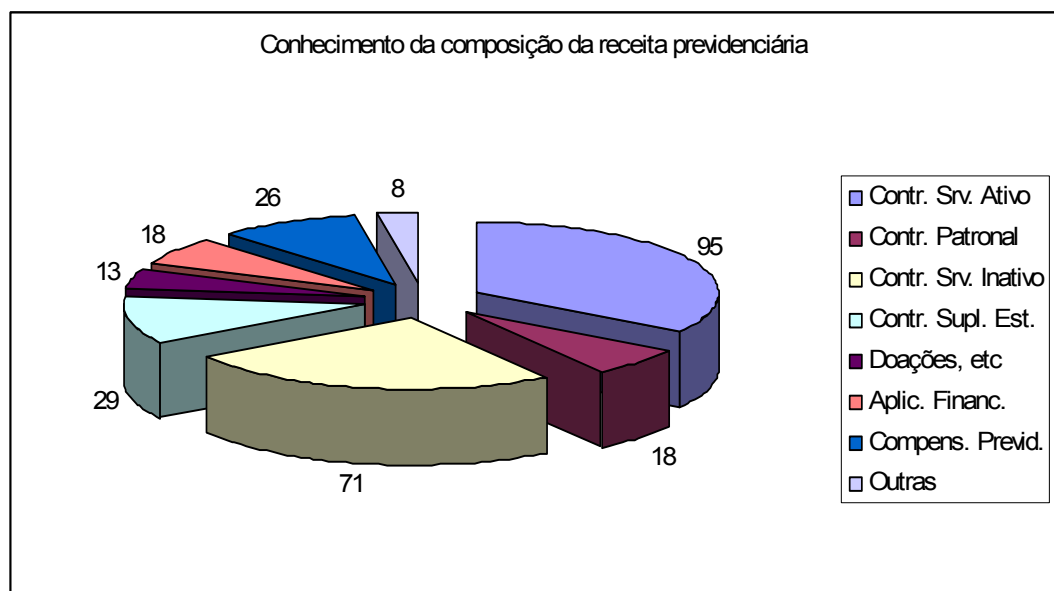


Gráfico 03 – Conhecimento da composição da receita previdenciária
Fonte: dados da pesquisa

iv) Conhecimento das características do regime previdenciário do Estado de MS

O RPPS/MS funciona em regime de repartição simples num sistema de benefício definido, desde a sua instituição, apesar disso, constata-se a falta de conhecimento dessa informação. Mais de 65% dos entrevistados, não sabem, ou desconhecem o significado dos termos. Somente 21% têm o conhecimento correto, o restante está equivocado.

	Quanto ao regime					Quanto ao sistema				
	Repartição simples	Capitalização	Desconheço significado dos termos	Outro	Não sei	Benefício definido	Contribuição definida	Desconheço significado dos termos	Outro	Não sei
Seg.	8	8	4	1	21	8	10	6	0	13
%	21	21	11	3	55	21	26	21	-	34

Tabela 04 – Conhecimento do funcionamento do RPPS/MS
Fonte: dados da pesquisa

Quanto ao conhecimento dos requisitos necessários para a aposentadoria, a grande maioria, sabe o que é necessário, sendo que destes, o maior índice de conhecimento é em relação aos cálculos para a aposentadoria, destacando-se a aposentadoria por tempo de serviço.

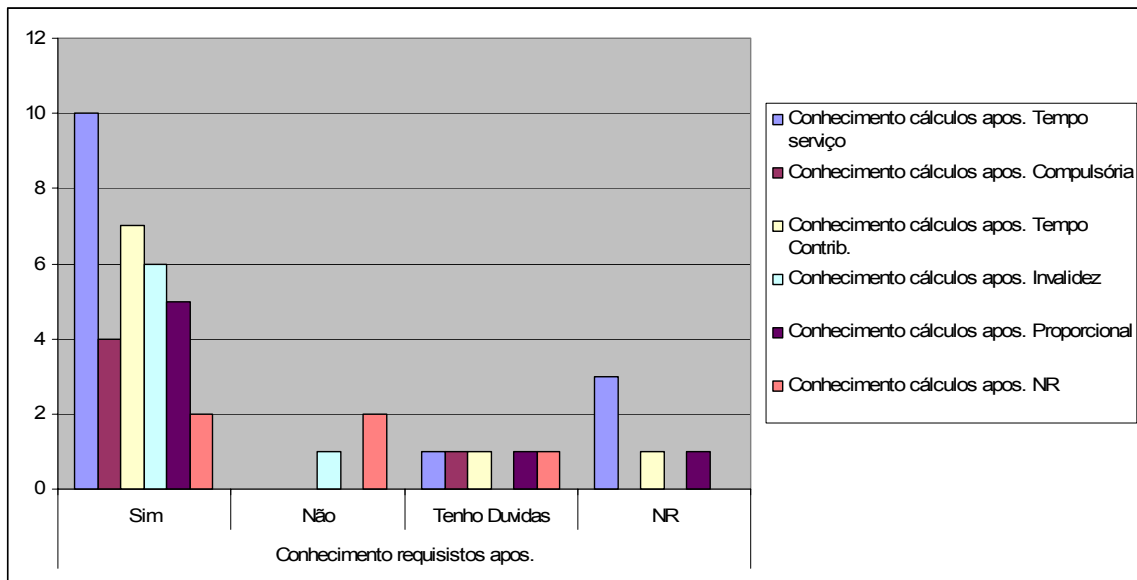


Gráfico 04 – Conhecimento dos requisitos para aposentadoria
Fonte: dados da pesquisa

Neste ponto, o baixo índice, do conhecimento das características do regime previdenciário, contrasta com o alto índice, de preocupação em saber como será a sua

aposentadoria, 68% dos servidores entrevistados, sendo que 24% deles, apesar de se preocuparem, não procuram a informação.

v) Avaliação das formas de divulgação das informações previdenciárias

É unânime a opinião quanto à importância da divulgação das informações previdenciárias, entretanto apenas 29% dos entrevistados buscam essa informação mensalmente, 13% buscam anualmente e 50% raramente procuram por essa informação.

	Importância				Frequência			
	Sim	Não	Não sei	NR	Mensal	Anual	Raro	NR
Seg.	37	0	0	1	11	5	19	3
%	97	0	0	3	29	13	50	8

Tabela 05 – Avaliação da importância e frequência de busca da informação previdenciária
Fonte: dados da pesquisa

Entre os temas procurados, destacam-se: direitos, com 74% da preferência, seguido de perto pela legislação, com 61%, e um pouco mais distante os valores, com 34%, sendo justamente o tema que apresenta maior dificuldade de compreensão.

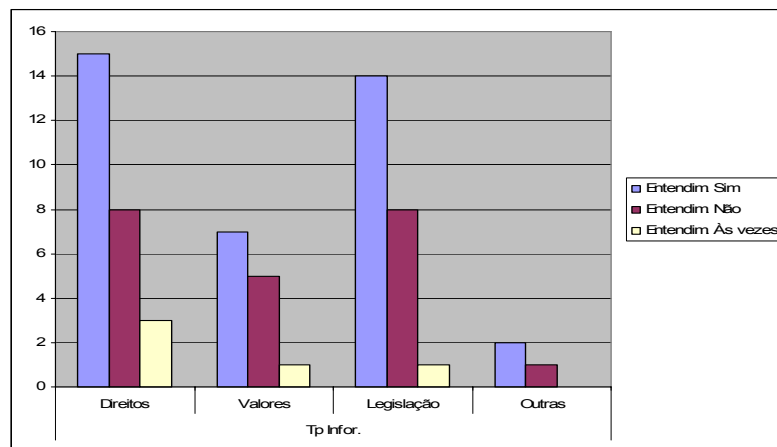


Gráfico 05 – Dificuldade de entendimento das informações previdenciárias
Fonte: dados da pesquisa

Com relação ao acesso às informações, comparando os resultados obtidos, observa-se que a chefia imediata e os colegas de serviço exercem um papel muito importante na divulgação da informação, só ficando atrás da televisão e/ou rádio, sem dúvida, ainda os grandes veículos de comunicação, embora fique comprovado o

espaço conquistado pela Internet, na opinião dos entrevistados. É necessário ressaltar, também, o interesse pela disponibilização da informação em impressos ou catálogos, conforme dados na tabela abaixo.

	Como obtém				Como chega						Como gostaria receber		
	Colegas serviço	SAS	Chefia imediata	Outros	Correio	Fone	Internet	TV/Rádio	Chefia imediata	Colegas serviço	SAS	Catálogos, impressos	Internet
Seg.	15	10	15	16	0	0	15	19	17	17	13	18	18
%	39	26	39	42	-	-	39	50	45	45	34	47	47

Tabela 06 – Análise dos meios de acesso à informação
Fonte: dados da pesquisa

Ao finalizar esta categoria, o gráfico abaixo, apresenta o grau de interesse, nos temas previdenciários em relação à divulgação, demonstrado pelos servidores entrevistados.

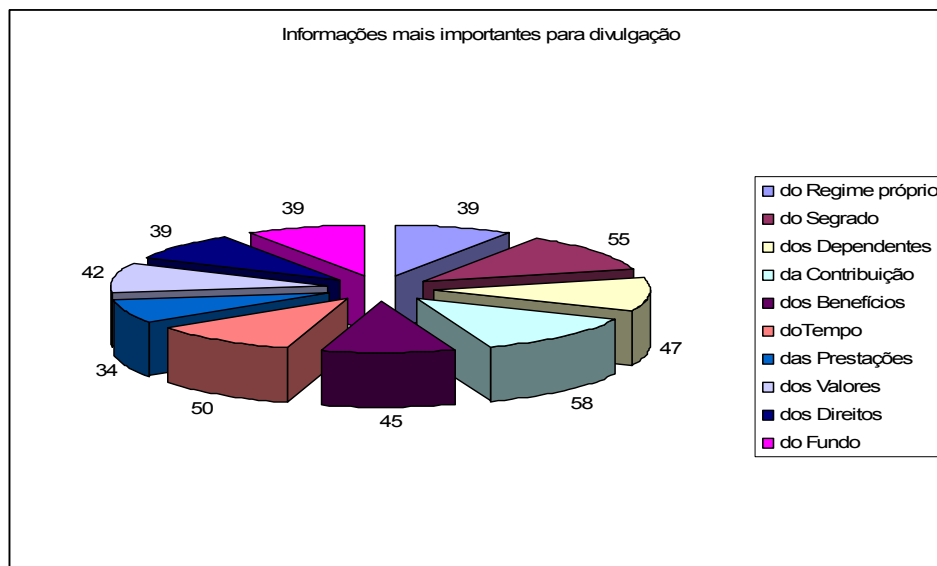


Gráfico 06 – Classificação da importância dos temas para divulgação
Fonte: dados da pesquisa

b) Gestores

As entrevistas semi-estruturadas foram aplicadas com os 06 gestores da SRHP, responsáveis direta e indiretamente, pela gestão do RPPS/MS, conforme roteiro apresentado no Anexo 03. Este foi dividido em duas partes e agrupado em seis categorias, que procuram destacar os elementos considerados relevantes ao problema da pesquisa.

i) Procedimentos de busca

Os gestores da SRHP apresentam como padrão na busca de informações previdenciárias o acesso à Internet, à legislação federal e estadual, não encontrando nenhuma dificuldade nessa tarefa.

Além disso, um dos gestores depende de informações que são repassadas pelos outros poderes, onde encontra dificuldade tanto na consistência da informação quanto na sua formatação, que foge aos padrões exigidos pela legislação vigente.

Em outra situação, o gestor, além de usar o padrão de busca, também utiliza a TI, disponível na SRHP, para obter informações. Neste caso, a dificuldade se encontra nos constantes atrasos na atualização mensal das bases de dados e na ausência de dados essenciais. Para ambos, as suas tarefas mensais são adiadas por falta de informações.

Os demais gestores, também têm o prazo de execução das suas tarefas comprometido, em função da inexistência de dados, ou na impossibilidade de acesso, o que nos leva a induzir, que embora não façam uso da TI, são subsidiados por ela.

ii) Procedimentos de uso

As informações são usadas para a realização de suas tarefas cotidianas. Não têm dificuldades em utilizá-las, a dificuldade está em obtê-las, e também em repassá-las, tanto aos servidores que trabalham com elas, quanto aos beneficiários do MSPREV.

De forma geral, todos lêem as informações que recebem, mesmo que não tenham sido solicitadas. Após análise, se for procedente, encaminham para o setor competente ou arquivam, pois podem ser úteis no futuro.

iii) Atuação dos gestores no atendimento aos segurados

Neste ponto, os gestores se dividem em dois grupos, os que atendem diretamente os segurados e os que não atendem, mas que fornecem informações para o atendimento. Para o primeiro grupo, o atendimento não está padronizado, para o segundo, as informações disponibilizadas seguem os padrões exigidos pela legislação vigente.

Quanto as NI dos gestores, para os que atendem diretamente o segurado, percebe-se a preocupação com o conhecimento básico da legislação previdenciária (direitos e deveres) e também a aplicação, da mesma, na simulação de concessão dos benefícios previdenciários. Para os demais, além dessas, aparece também, a necessidade de dados integrados, sumarizados, devidamente organizados e acessíveis que auxiliem na elaboração de respostas a nível tático e estratégico de gestão.

Já em relação às NI dos segurados, todos concordam que a falta de informação deixa o segurado vulnerável e suscetível a enganos e surpresas, em função de decisões tomadas, ou a falta delas, sem o devido conhecimento da situação. Hoje a desinformação é considerada muito alta. Para que isso não ocorra, os segurados deveriam ter disponibilizada, em meios de fácil acesso, todas as informações referentes ao seu vínculo previdenciário: beneficiários, benefícios, valores, tempo, contribuição, organização do regime e gestão dos fundos, entre outras.

Na percepção dos gestores, a informação previdenciária é útil, porém, o número de pessoas atingidas por ela é muito pequeno, causando uma distorção na informação divulgada, gerando insegurança, aflição e uma expectativa negativa do futuro, interferindo diretamente na construção da cidadania.

Vale ressaltar, que na opinião de um dos gestores, o acesso às informações previdenciárias e o seu uso é aberto. O que se encontra divulgado, nos *sites* governamentais, é transparente e promove cidadania.

iv) Apoio tecnológico

Não há, por parte dos gestores, um entendimento bem definido sobre sistemas de busca de informação, portanto, as respostas quanto ao uso e a avaliação desse uso ficaram comprometidas.

No tocante, ao papel que a TI exerce, hoje, no fornecimento de informações, todos concordam que é secundário. Não se usa a maioria dos recursos existentes, de um lado pela dificuldade dos gestores em utilizarem recursos tecnológicos, de outro pela complexidade das ferramentas disponibilizadas.

É importante destacar a observação, dos gestores, quanto a não existência de um cadastro único, completo, confiável e atualizado dos servidores públicos ativos, inativos e pensionistas como fator gerador de grande dificuldade no uso e disponibilização das informações previdenciárias.

v) Transparência dos resultados

Quantitativamente, a demanda de informações previdenciárias é muito maior que a oferta, na opinião da maioria dos gestores entrevistados. Com relação à qualidade, é considerada comprometida em função da base de dados existente e também por falta de treinamento e capacitação dos servidores encarregados do atendimento aos segurados.

A grande maioria das informações utilizadas é oriunda de processos informais, exceto as fornecidas pelos gestores responsáveis pelos processos de concessão de benefícios. Com certeza, as informações obtidas por processos formais são mais confiáveis, mas nem sempre mais eficazes, pois a informalidade é muito mais prática e ágil, é o que se pode concluir avaliando as respostas dadas.

vi) Visão do SI pelos gestores

Esta categoria pertence à segunda parte da entrevista, que partindo de dez questões fechadas, portanto passíveis de análise quantitativa, tem por objetivo captar a percepção dos gestores sobre as suas NI, confirmando ou questionando as colocações apresentadas nas categorias anteriores.

Analisando as respostas obtidas, pode-se constatar, que cinco dos gestores considera o volume de informações recebidas deficiente e, apenas um, acha que é em excesso. Quatro deles não considera ágil o fluxo de comunicação entre os SI e as suas respectivas áreas, enquanto dois julgam que apesar de ser ágil, pode melhorar. O mesmo quantitativo se observa com relação à disponibilidade das informações necessárias para a execução de suas tarefas.

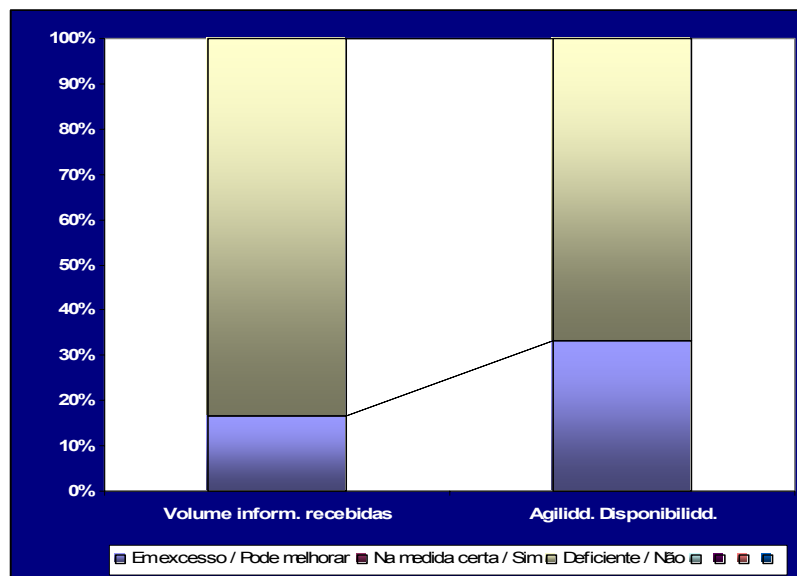


Gráfico 07 – Análise da atuação dos gestores no atendimento ao segurado
Fonte: dados da pesquisa

Todos concordam que não existe uma cultura de questionamento quanto à eficiência da informação repassada. Já, quando interrogados, sobre a existência de monitoramento com relação ao mesmo quesito, a resposta deixa de ser unânime, cinco

continuam afirmando que não existe e um passa a achar que existe, mas que pode melhorar.

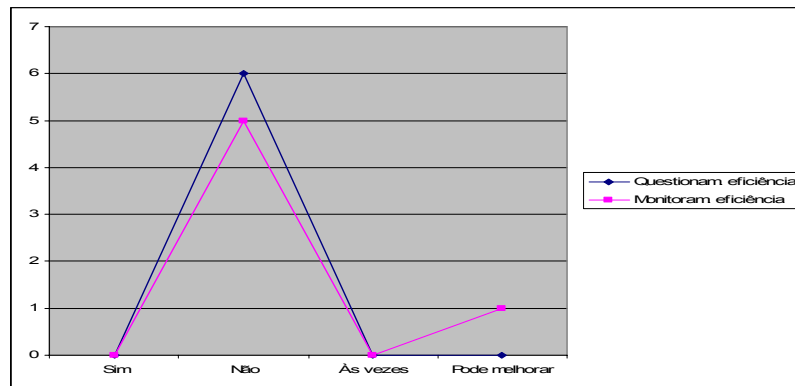


Gráfico 08 – Análise da utilidade das informações repassadas
Fonte: dados da pesquisa

Para a normatização e a definição de responsabilidades dos serviços prestados, somente um acredita que isso aconteça, mesmo achando que pode melhorar, outro acha que alguns procedimentos já se encontram nessa condição, e quatro consideram que isso não acontece.

As opiniões, com relação ao atendimento das expectativas informacionais das coordenadorias e à consolidação das informações, são iguais. Um deles se considera bem atendido. Dois acham que estão sendo atendidos, mas que pode melhorar, enquanto três julgam que não estão sendo devidamente atendidos.

Quanto à adequação do formato da informação previdenciária, percebe-se uma diversificação de opiniões, enquanto um acha que o formato não está adequado, dois acreditam que às vezes isso ocorre e três julgam não acontecer. A representação gráfica desses quantitativos encontra-se no gráfico abaixo.

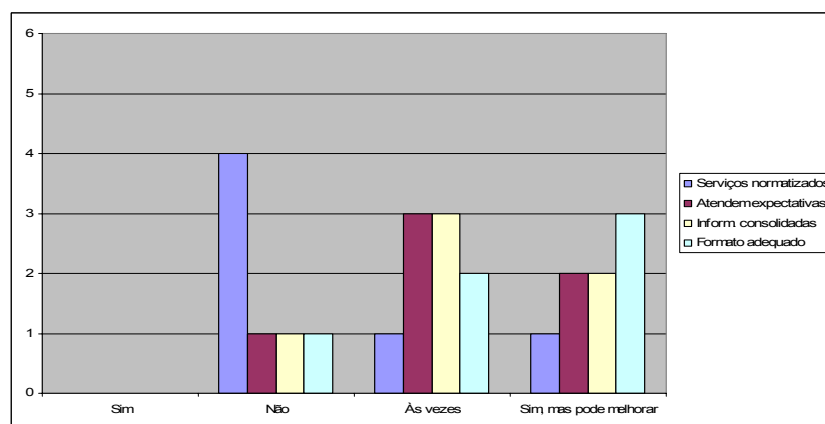


Gráfico 09 – Análise da transparência dos resultados
Fonte: dados da pesquisa

Observando a tabela abaixo, pode-se afirmar que quanto à aceitação das sugestões de melhoria dos SI, quatro gestores julgaram que somente às vezes elas são implementadas, um não deu sugestões e o outro considera suas sugestões atendidas. Em relação à existência de mecanismos de uso e busca de informações, três acham que não tem, dois acreditam que existe, mas que pode melhorar, e um deles julga que somente para alguns procedimentos estes mecanismos estão disponíveis.

	Sugestões de melhoria				Existência mecanismos busca			
	Sim	Não	Às vezes	Não dei sugestões	Sim	Não	Às vezes	Sim, mas pode melhorar
Ges.	1	0	4	1	0	3	1	2
%	17	0	67	17	0	50	17	33

Tabela 07 – Análise dos meios de acesso à informação
Fonte: dados da pesquisa

5.3. VISÃO DA RELAÇÃO ENTRE GESTORES, SI E TI

O instrumento de coleta de dados utilizado, para essa análise, foi o grupo focal. O roteiro de aplicação do debate encontra-se no Anexo 04. O mais importante nesta etapa qualitativa da pesquisa foi compreender o significado das relações e definir com pertinência os dados necessários para analisá-las.

A transcrição do debate permitiu organizar as informações, listar as opiniões, resumir as respostas sem quantificá-las, visando obter, explicar e justificar conclusões. Para facilitar essa atividade, foram definidos os aspectos que comporiam a avaliação para o roteiro do grupo focal, conforme esquema apresentado no Quadro 02:

Aspectos para avaliação	Elementos relevantes	Indicadores
Relação entre gestores e SI	Se existe? Como acontece? Vantagens e desvantagens	Busca Uso
Relação entre gestores e TI	Se existe? Como acontece? Benefícios e dificuldades	Tecnologia Suporte
Posicionamento sobre Unidade de Informações Previdenciárias	Conhecimento Opinião	Interesse Disponibilidade

Quadro 02 – Orientações para coleta de dados do grupo focal
Fonte: dados da pesquisa

Em função das dificuldades encontradas no entendimento de alguns termos utilizados nesta pesquisa, inicialmente a facilitadora explicou o significado, dos mesmos, apresentado um glossário, com as principais definições e esclareceu as dúvidas que surgiram, restringindo-se a respostas objetivas, evitando dessa forma, qualquer tipo de direcionamento ou influência sobre o assunto a ser debatido.

i) Relação entre gestores e SI

Os SI existem. A relação entre os gestores e os SI encontra-se bastante comprometida. Existe uma grande dificuldade de entender o que os SI disponibilizam.

A busca da informação se torna quase impossível para o gestor que não sabe utilizar as ferramentas disponíveis pela infra-estrutura do Estado. Mesmo, para os que detêm o conhecimento das ferramentas, o acesso é restrito, fica concentrado na mão de algumas pessoas que não conseguem atender a demanda dos gestores prejudicando a consecução de suas tarefas.

Os gestores deveriam ter acesso, as informações previdenciárias básicas para o embasamento e emissão de qualquer relatório gerencial que fosse solicitado, disponibilizadas de forma a facilitar a sua busca e o seu uso. Lembrando sempre, que o gestor não precisa ser especialista em TI, o que ele precisa é conhecer o negócio, saber o que quer e o que precisa para geri-lo.

Os SI apresentam como principais vantagens: agilidade no atendimento, confiabilidade nas respostas, segurança no acesso e padronização das informações fornecidas. Entre as desvantagens destacam-se: centralização das informações, ferramentas de difícil acesso, falta de entendimento entre gestores e analistas, falta de responsabilidade na manutenção dos dados.

ii) Relação entre gestores e TI

As TI existem. A relação entre os gestores e as TI é muito ruim.

Se sentem impotentes diante das tecnologias disponibilizadas. Querem algo mais prático, que de fato agilize na execução de suas atividades diárias, que seja do conhecimento de todos os servidores das respectivas coordenadorias, de tal forma que todos tivessem acesso e pudessem usar.

Segundo os gestores, a idéia inicial de um grupo dedicado a pensar, planejar, desenvolver e disponibilizar informações não deu certo, em parte, porque permaneceram vinculados às atividades de desenvolvimento e manutenção dos SI

operacionais, e também em função da falta de definição das competências e atribuições desse grupo.

Consideram que os benefícios oferecidos pela TI são muitos, bem como as dificuldades. Para eles, parece que permanecem diretamente relacionados, ou seja, quanto maior o benefício oferecido, maior a dificuldade em obtê-lo.

iii) Posicionamento sobre Unidade de Informações Previdenciárias

Um setor atuando especificamente no atendimento das NI dos gestores é o desejo de todos, principalmente com os resultados obtidos pela CGP, que já vem sendo atendida desta forma, embora informalmente.

Ressalta-se a preocupação com perfil dos técnicos que fariam parte deste setor, e com o acesso irrestrito, que deveriam ter, aos bancos de dados dos sistemas de informação operacional.

Todos concordam que a TI, disponível hoje, permite dar início a essa proposta imediatamente, consolidando-se, dessa forma, o interesse e a disponibilidade da SRHP na implantação de uma Unidade de Informações Previdenciárias.

Destaca-se ainda, neste ponto da análise dos resultados, a identificação de procedimentos para o atendimento das NI identificadas. Num primeiro momento, buscou-se o entendimento da demanda, em função dos fatores ambientais, destacando-se como elementos principais associados às dificuldades:

- Base de dados não confiável;
- Dependência de informações descentralizadas;
- Dificuldade de encontrar solução para o volume de necessidades a atender;
- Dificuldade de gestão atuarial e projeções futuras;
- Dificuldade de auditoria contínua de recolhimentos de contribuições;
- Indisponibilidade de informação atualizada para prestação de contas e informação aos segurados;
- Dificuldade de gestão do tramite de documentos e processos;
- Falta de conhecimento por parte do segurado de seus direitos e responsabilidades.

Confrontando os resultados da análise com o referencial teórico elaborado, conclui-se que são necessários os seguintes procedimentos:

- Centralização das informações previdenciárias em cadastro único;
- Tratamento das informações armazenadas atribuindo, às mesmas, confiabilidade e precisão;
- Elaboração de conteúdos adequados às características de cada usuário e coerentes com o solicitado;
- Elaboração de mecanismos de busca, versáteis e ágeis, de forma que as exigências legais e os serviços e/ou produtos, prestados e/ou oferecidos, possam ser atendidos a contento;
- Operacionalização da oferta da informação e sua distribuição através de canais apropriados.

Dessa forma, atribuindo qualidade à informação estocada aumenta-se a efetividade do produto e do serviço, permitindo que a oferta da informação esteja em condições de atender a demanda com transparência e exatidão, confiabilidade e clareza.

No entanto, sendo o desempenho dos gestores diretamente dependente da identificação do papel da informação na elaboração de suas ações, visando atender seus objetivos, nota-se a necessidade da estruturação de uma UI, voltada para a aquisição, processamento, armazenamento e disseminação de informações, com características de prestação de serviço e amparada pela atuação de profissionais da informação, de forma a favorecer a participação do gestor.

Assim sendo, recomendam-se como diretrizes:

- Tratar a demanda identificada;
- Definir papel e responsabilidade nos procedimentos;
- Formatar e estruturar o conteúdo da informação;
- Estabelecer canais de comunicação adequados;
- Facilitar o acesso a TI existente;
- Disponibilizar especialistas que garantam o funcionamento da UI.

Por meio das diretrizes propostas fica demonstrado o papel relevante do SI e da TI e estratégico do profissional da informação, principalmente pela possibilidade da geração e uso de informações oportunas e personalizadas.

Também, observa-se que se os referidos SI e TI forem utilizados corretamente poderão contribuir na gestão de serviços e conseqüente realização dos objetivos, projetos estratégias e ações públicas.

6. CONCLUSÕES

Esta pesquisa buscou responder à seguinte pergunta-problema:

“Como disponibilizar informações do RPPS/MS, que contemplem as NI dos gestores no atendimento aos segurados, visando à efetividade dos resultados, considerando os SI e as TI disponíveis no Estado?”

O objetivo perseguido foi identificar ações que contemplassem as NI dos gestores no atendimento aos segurados do RPPS/MS, enfatizando a relação entre SI e TI, segundo a percepção dos gestores.

A pesquisa foi realizada, de maneira geral, numa abordagem qualitativa, com uma perspectiva crítica, adaptada às subjetividade e sutileza do tema em estudo. Para se alcançar este objetivo foram estabelecidos objetivos intermediários, destinados a identificar as NI de gestores e segurados e a determinar as relações entre gestores, SI e TI com o propósito de identificar procedimentos e propor diretrizes que tornem viável o atendimento das NI levantadas, baseadas nos princípios de eficiência, eficácia e efetividade.

O referencial teórico apresentado na pesquisa aborda e situa o conceito de necessidade informacional, apoiado por construções teóricas elaboradas sobre informação, sistemas de informação e tecnologias da informação. Colocando o gestor previdenciário como usuário dos SI e TI, também foram abordados conceitos referentes a unidades de informação, suas características de assimilação da informação e condições da oferta e da demanda.

A pesquisa de campo foi o principal instrumento de coleta de dados desse estudo, buscando evidências da forma como as relações entre gestores, SI e TI estão estabelecidas. Os resultados encontrados foram analisados considerando-se as percepções da visão documental frente à reforma previdenciária ocorrida, da visão pessoal dos entrevistados frente aos procedimentos de busca e uso da informação e a visão da participação pessoal nos referidos processos, sob a perspectiva dos conceitos teóricos desenvolvidos, buscando obter resposta à pergunta principal da pesquisa.

6.1. PRINCIPAIS RESULTADOS

A base normativa para a organização dos regimes previdenciários nos estados brasileiros foi fixada na Lei Federal nº 9.717 (BRASIL, 1998a), na linha do que estabelece a Emenda Constitucional nº 20, de 15 de dezembro de 1998, que devido à amplitude e complexidade da mudança proposta, requer um esforço que vai além da normatização legal, envolvendo um forte empenho organizacional por parte do Estado, no sentido de adequar as instituições às diretrizes gerais estabelecidas na legislação federal.

É importante ressaltar que as manobras do Estado na reforma dos RPPS são limitadas, posto que as regras básicas de cálculo, correção e concessão dos benefícios são ditadas pela Constituição Federal.

Desta forma, as principais variáveis nesse processo são a capacidade do Estado de elevar a alíquota de contribuição dos servidores, a disponibilidade de ativos para realizar uma pré-capitalização e o esforço de calcar o RPPS em bases atuárias e financeiras mais sólidas, a partir da construção de uma base de dados unificada e atualizada dos servidores públicos ativos, inativos e pensionistas, permitindo a elaboração de um plano de custeio adequado.

O fundo MSPREV foi constituído em conformidade com os critérios e preceitos estabelecidos pela legislação federal, opção que se mostra apropriada. Instituído pela Lei Estadual nº 2.207, de 28 de dezembro de 2000, sendo posteriormente consolidado e atualizado pela Lei Estadual nº 3.150, de 22 de dezembro de 2005, em decorrência de preceitos legais expressos na legislação federal. Ressalta-se o fato da lei de criação do MSPREV, apresentar aspectos de governança mais eficazes do que as leis ulteriores.

Um ponto destacável é a dificuldade de transição, do sistema de benefício definido em regime de repartição simples, para um sistema de benefício definido em regime de capitalização, por um lado pela mudança cultural exigida, de Estado pagador para gestor de recursos, por outro pela constituição de um único fundo financeiro para custeio da previdência.

Mais importante, contudo, é a realização de análises atuárias que permitam visualizar projeções futuras e estabelecer as alíquotas de contribuição baseadas em um cronograma de aporte financeiro que garanta o plano de custeio. Como o Estado de MS não possui um cadastro confiável dos seus beneficiários, existe uma dificuldade muito grande na auditoria

contínua dos recolhimentos de suas contribuições o que impede a obtenção precisa das informações necessárias para o equilíbrio financeiro.

Vale observar a resistência de alguns setores da administração pública em disponibilizar as informações necessárias para a implantação dessa base de dados unificada. Faz-se necessário identificar as fontes de resistência, negociar a colaboração e monopolizar a sociedade contra interesses corporativos responsáveis pela manutenção dos desequilíbrios.

Verificou-se também uma enorme dificuldade na promoção de uma pré-capitalização, fenômeno desejável, na medida que reduz a possibilidade de uma geração transferir dívidas para a seguinte, em função da garantia constitucional de proventos de aposentadoria e pensão integrais e equiparados aos dos servidores ativos, bem como da ausência dos aportes financeiros previstos pela legislação estadual.

Sendo assim, embora já tenham ocorrido mudanças significativas, ainda há muito por se fazer, de forma a garantir ao RPPS/MS a capacidade de prover o servidor público de benefícios previdenciários que preservem a sua qualidade de vida na inatividade, sem que para isso seja necessário consumir uma parcela desproporcional da receita corrente do Estado.

Agora, tendo como foco as NI, na visão dos segurados, a pesquisa revelou que a informação previdenciária ainda está aquém do que deveria quanto à forma e ao conteúdo. Sendo assim, as informações geradas através do SI, não tem atingido a plena efetividade como elemento facilitador dos processos de apropriação, gerenciamento e uso da informação.

Mesmo diante de um grupo esclarecido e possuidor de um bom índice de qualificação, o que teoricamente proporciona um maior nível de conscientização sobre o social, a maioria desconhece a TI disponível para busca e uso das informações, atendo-se aos repasses pela TV e/ou rádio, pela chefia imediata e em conversas com os colegas de trabalho.

Tal situação agrava-se quando considerado o processo de atendimento aos segurados, uma vez que esse grupo atua diretamente na elaboração dos processos de concessão de benefícios, bem como no fornecimento das informações e orientações gerais, ocasionando por sua vez, insatisfação quanto às expectativas sociais e ações governamentais no público atendido.

Os resultados confirmam a importância da informação previdenciária como elemento de controle que beneficia socialmente a população, porém apontam gargalos no processo de atendimento ao segurado. Apesar do crescimento da infra-estrutura tecnológica pode-se constatar a dificuldade de incorporação da informação como elemento-chave na gestão e a ausência do desenvolvimento de uma cultura informacional.

Além disso, em se tratando de informação previdenciária, é quase unânime entre eles a dificuldade em relação à terminologia utilizada, onde a análise demonstra um número significativo de entrevistados que desconhecem o significado dos termos envolvidos, bem como das demais informações previdenciárias previstas em legislação federal e estadual.

Desta forma, conclui-se que a gestão previdenciária apresenta pontos de restrição no tocante a um de seus principais objetivos que é informar bem aos seus usuários, visto que a carência no uso e na busca das informações, associada a dificuldade de assimilação da linguagem, revelam a inexistência de eficiência e eficácia na solução de problemas e na satisfação das necessidades dos segurados.

No que se refere às NI dos gestores existe uma certa dificuldade na identificação do tipo de informação requisitada, pelos mesmos, na habilidade de interpretação das informações existentes e na utilização da TI disponível. É preciso considerar que nem sempre a informação previdenciária se dirige a especialistas, podendo incluir gestores que possuem pouco domínio das particularidades inerentes à terminologia previdenciária e à infra-estrutura tecnológica.

Constatou-se que a informação previdenciária requerida, pelos gestores, tem por padrão os relatórios tradicionais já definidos em legislação, mas que somente estes, não são suficientes para o bom desempenho de suas atribuições, fazendo-se necessário propiciar a emissão e divulgação, de análises adicionais e genéricas, com informações oportunas e personalizadas, facilitadas pelos recursos da TI, de forma a favorecer combinações, comparações e o compartilhamento das mesmas.

Fica evidente pela pesquisa, que tão importante quanto a forma de apresentação, no processo de uso, são as descrições apresentadas e o grau de detalhamento empregado, isto é, a terminologia adotada pode ser útil, caso possua significado preciso e de fácil compreensão.

Esse fato nos remete a necessidade da existência de um padrão de divulgação que envolva mais detalhes técnicos, para os especialistas, e um padrão menos técnico e mais

compreensível para os não especialistas no assunto. Isto significa que toda informação precisa ser adequada (compreensível), justa (equânime) e plena (completa), informando tudo o que for relevante, a fim de tornar os dados significativos e de fácil interpretação para os gestores.

Considerando que a assimilação da informação é um processo interno de compreensão das informações recebidas, ocorrendo de forma diferente em cada indivíduo e resultando em ações e decisões completamente diferentes a partir de um mesmo conjunto de dados, é necessário estruturar o conteúdo, para que se efetive a aplicação da informação como mecanismos de transparência e controle social, focado no cidadão.

Por conseguinte, nos procedimentos de busca e uso da informação para atendimento aos segurados, apesar da obrigatoriedade legal que determina os canais de comunicação, podem ocorrer ruídos quanto à terminologia utilizada, à tecnologia disponível e até mesmo quanto à capacidade de assimilação e utilização por parte dos gestores e da comunidade atendida.

Com relação à infra-estrutura tecnológica, o Estado encontra-se bem estruturado, sendo seus recursos direcionados para a melhoria do desempenho da gestão, numa abordagem que propõe, como principais determinantes, as estratégias de criação, armazenamento e divulgação da informação.

Entretanto, embora haja uma oferta incessante de inovações tecnológicas, os recursos humanos envolvidos são insuficientes para satisfazer a demanda das necessidades ou desejos dos usuários, bem como de resolver os problemas críticos referentes à gestão previdenciária. Faz-se necessário, estabelecer o conhecimento das exigências e condições, que são essenciais no ambiente para, de maneira seletiva, priorizar a implementação da solução, em atendimento a essas necessidades.

Os SI e as respectivas TI só se constituirão em instrumentos inovadores no Estado, na medida em que puderem oferecer informações oportunas e conhecimentos personalizados, fato este, dificultado pela inexistência de um cadastro: único, completo, confiável e atualizado, dos servidores públicos ativos, inativos e pensionistas, sobre o assunto.

Além disso, percebe-se que o SI e a TI ficam distante dos gestores como instrumentos de transmissão de informações e restrito aos analistas de sistemas, tornando a vinculação ou

desvinculação à informação dependente da individualidade, sensibilidade e percepção, dos mesmos.

Assim sendo, ao se analisar as relações entre gestores, SI e TI, constata-se um alto nível rejeição, por parte dos gestores, dos SI e TI disponíveis, principalmente em função da dificuldade encontrada na manipulação das ferramentas de acesso aos dados.

A intervenção, de um profissional especializado na busca, padronização e disponibilização da informação, com a competência de conciliar os estoques existentes aos interesses e as condições da demanda, estabeleceria um eficiente canal de comunicação, bem como atribuiria ao produto ou serviço prestado os requisitos de qualidade, confiabilidade, agilidade, precisão e amplitude, necessários para transformá-lo em ferramenta estratégica e fundamental para o bom desempenho governamental.

6.2. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

Entre as recomendações propostas para estudos futuros, sugere-se um aprofundamento da implementação de Unidades de Informação dotadas de inteligência competitiva, visando um melhor aproveitamento destes conceitos.

Considerando que este estudo abordou um universo de pesquisa bastante restrito. A realização de estudos mais abrangentes poderia servir como norteadores para a percepção de novas situações e relações. Em função da homogeneidade da amostra, que tende a suavizar eventuais desníveis encontrados, recomenda-se que, o mesmo, seja replicado em outros setores, separadamente ou como um todo.

Visando compreender melhor, as relações entre gestores, SI e TI, sugere-se, como estudo futuro, a identificação de como fatores ambientais e comportamentais influem nessas relações, buscando identificar problemas relacionados às ferramentas de acesso a informação e aos canais de comunicação.

Tendo em vista as relações insuficientes entre gestores, SI e TI, para prover a efetividade dos resultados no atendimento aos segurados, bem como a falta de estruturação no atendimento às NI dos gestores, cujas decisões possuem características pontuais e não sistemáticas, refletindo a cultura de urgência predominante na SRHP, recomenda-se a estruturação de uma UI, buscando harmonizar os estoques de informação existentes e colocá-

los a disposição, proporcionando a assimilação da informação e o equilíbrio entre a oferta, específica para um determinado interesse, e a demanda, a um determinado segmento.

Em face aos resultados apontados pela pesquisa e em relação às práticas propostas pelo referencial teórico, conclui-se que o setor estudado deveria, investir no aperfeiçoamento dos procedimentos de busca e uso de informações, visando minimizar as dificuldades encontradas pelos gestores na utilização da TI disponível.

Deveria também, estimular uma cultura informacional para obter maior proatividade dos gestores no uso das informações, divulgando uma visão mais eclética da informação, onde as iniciativas individuais de cada coordenadoria, tais como o fórum de RH, a ouvidoria, as rotinas de simulação de benefícios e controle de processos, entre outras, fossem integradas e potencializadas dentro de uma mesma estratégia organizacional, que tivesse como meta a adoção de objetivos comuns de longo prazo, o aproveitamento eficaz dos recursos existentes e clareza dos papéis destinados a cada setor.

Concluindo, destaca-se a atuação do profissional da informação como agente facilitador na divulgação da informação, em relação ao custo-benefício e ao índice de bem-estar social proporcionado para a sociedade, uma vez que a interação, cada vez maior, entre governantes e sociedade, apresenta como consequência a necessidade do gestor público demonstrar seu desempenho perante a comunidade.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADACHI, T.; LOPES, P. Construção da base de conhecimento sustentável: evolução da gestão de recursos humanos. 2004. Monografia (MBA em Tecnologia da Informação) – Departamento de Economia e Administração, UFMS, Mato Grosso do Sul.

ANNUAL REVIEW OF INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY (ARIST). Chicago: Encyclopaedia Britannica. 1966-1978.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação. **Ciência da Informação - Ci. Inf.**, Brasília, v.25, n.3, 1996.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Ciência da Informação - Ci. Inf.**, Brasília, v.28, n.2, mai./ago.1999.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. As aplicações da informação: estratégia de atuação. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação.** Rio de Janeiro, v.4, n.4, ago.2003. Colunas. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago03/>. Acesso em: jul.2005.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.18, n.1, p.59-69, 1990.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 05/10/1988.

BRASIL. Lei Complementar n. 101, de 4 de maio de 2000 (LRF). Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Brasília: D.O.U., 05/05/2000. Disponível em: <http://www81.dataprev.gov.br/sislex/>. Acesso em: jan.2005.

BRASIL. Lei n. 10.933, de 11 de agosto de 2004a (PPA 2004/2007). Dispõe sobre o Plano Plurianual para o período 2004/2007. Brasília: D.O.U., 12/08/2004, ed. Extra. Disponível em: <http://www.planobrasil.gov.br/>. Acesso em: jan.2005.

BRASIL. Lei n. 4.320, de 17 de março de 1964. Estatui Normas Gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal. Brasília: D.O.U., 23/03/1964. Disponível em: <http://www81.dataprev.gov.br/sislex/>. Acesso em: jan.2005.

BRASIL. Lei n. 9.717, de 27 de novembro de 1998a. Dispõe sobre regras gerais para organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos militares dos

Estados e do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília: D.O.U., 28/11/1998. Disponível em: <http://www81.dataprev.gov.br/sislex/>. Acesso em: jan.2005.

BRASIL. Ministério da Previdência Social (MPS). A definição e aplicação dos parâmetros e diretrizes gerais previstos na Lei nº 9.717/98, que dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos, ocupantes de cargo efetivo, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e dos militares dos Estados e do Distrito Federal obedecerão as disposições desta Portaria. Portaria n. 4.992 de 05/02/1999. Brasília: D.O.U., 08/02/1999. Disponível em: <http://www81.dataprev.gov.br/sislex/>. Acesso em: jan.2005.

BRASIL. Ministério da Previdência Social (MPS). Atualiza as normas gerais de contabilidade que regulam os procedimentos contábeis das EFPP, bem como revoga as portarias e resoluções que mencionam. Portaria n. 4.858, de 26/11/1998b. Brasília: D.O.U., 04/12/1998. Disponível em: <http://www81.dataprev.gov.br/sislex/>. Acesso em: jan.2005.

BRASIL. Ministério da Previdência Social (MPS). Panorama da previdência social brasileira. Organização do texto: Secretaria de Previdência Social (SPS); Secretaria de Previdência Complementar (SPC). Brasília: MPS/ACS, mar. 2004b. 62p. Disponível em: <http://www.previdenciasocial.gov.br/publicacoes/>. Acesso em: jan.2005.

BRESSER-PEREIRA. Luiz Carlos. **Reforma do Estado para cidadania.** São Paulo: Editora 34, 1998. 365p.

CAPLAN, S. Using focus methodology for ergonomic design. **Ergonomics**, v.33, n.5, p.27-33, 1990.

CASTELLS, Manoel. **A sociedade em rede: A era da informação:** economia, sociedade e cultura. 5.ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v.1, 618p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral de administração.** 6.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Os novos paradigmas:** como as mudanças estão mexendo com as empresas. São Paulo: Atlas, 1996.

CHOO, C. W. Human information behaviors: understanding how people experience information needs, seek information and use information. In: **BEHAVIORAL FINANCE CONFERENCE**, Frankfurt, 1999. Disponível em: <http://www.choo.fis.utoronto.ca>. Acesso em: jun.25005.

COME, Gilberto de. **Contribuição ao Estudo da Implementação de DW:** um caso no setor de telecomunicações. 2001. 133f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) –

Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo.

CONJUNTURA SOCIAL. A inclusão social pela previdência. Brasília: MPS/ACS, v.14, n.1, mai./ago.2003. 96p. Disponível em: <http://www.previdenciasocial.gov.br/publicacoes/>. Acesso em: jan.2005.

COSTA, Sely M. S. **Plano para desenvolvimento de projeto de pesquisa:** Prática de pesquisa II, fev.2005. 3p. Notas de Aula. Xerox.

CRAWFORD, Richard. **Na era do capital humano:** o talento, a inteligência e o conhecimento como forças econômicas, seu impacto nas empresas e nas decisões de investimento. São Paulo: Atlas, 1994.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação:** porque só a tecnologia não basta para o sucesso da informação. Tradução de Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998. 316p., il.

DIAS, Cláudia Augusto. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. **Informação e sociedade**, Brasília, v.10, n.2, 2000.

FERNÁNDEZ-MOLINA, J. C. enfoques objetivo y subjetivo del concepto de informacion. **Revista Española de Documentacion Científica**, v.17, n.3, p.320-330, 1994.

FERREIRA, Sueli M. S. P. Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making. Porto Alegre, 1997. Série: Documentos ABEED, n.2. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>. Acesso em: ago.2005.

FIGUEIREDO, Nice de M. **Estudo de uso e usuários da informação.** Brasília: IBICT, 1994. 154 p. p.7-47.

FIGUEIREDO, Nice de M. **Paradigmas modernos da ciência da informação:** em usuários, coleções, referência e informação. Brasília: Polis, 1999. 168p.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa.** 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2004. 312p.

FRANCELIN, M. M. A epistemologia da complexidade e a Ciência da Informação. **Ciência da Informação - Ci. Inf.**, Brasília, v.32, n.2, p.64-68, mai./ago.2003.

FROTA, Maria G. C. A delimitação das unidades de análise em Ciência da Informação. **Ciência da Informação - Ci. Inf.**, Brasília, v.27, n.3, p.00-00, set.1998.

GUBERMAN, Sheila. Reflections on Ludwig Von Bertalanfy's "General system theory: foundations, development, applications". PiXlogic, Los altos, CA, USA. Disponível em: <http://www.afscet.asso.fr/resSystemica/Crete02/Guberman.pdf>. Acesso em: set.2003.

- HAGUETTE**, Teresa M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis: Vozes, 1995.
- INMON**, William H. et al. **Corporate information factory**. 2.ed. USA: John Wiley & Sons Inc., 2000. 300p.
- KITZINGER**, J. The methodology of Focus Groups: the importance of interaction between research participants. **Sociology of Health & Illness**, v.16, n.1, 1994.
- LAKATOS**, Eva M.; **MARCONI**, Marina de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001. 288p.
- LAVILLE**, C.; **DIONNE**, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: UFMG, 1999. 340p.
- LEMOS**, Paulo. Economia e Gestão das TI's: Informação: mais informação por favor!. **Revista de Informação e Tecnologia**, Campinas, n.10, jul.2001. Disponível em: <http://www.revista.unicamp.br/infotec/economia>. Acesso em: jun.2002.
- MARINI**, Caio. Gestão pública: o debate contemporâneo. **Cadernos FLEM**. Salvador: FLEM, v.7, 2003. 104p. Disponível em: <http://www.flem.org.br/cadernosflem/index.asp>. Acesso em: ago.2005.
- MASUDA**, Yoneji. **A sociedade da informação, como sociedade pós-industrial**. Rio de Janeiro: Ed. Rio. 1980.
- MIRANDA**, Antônio. **Estruturas de informação e análise conjuntural**. Brasília: Thesaurus, 1980. 169p.
- MORAES**, Marcelo V. E. de. A lei de responsabilidade fiscal e a previdência dos servidores públicos municipais. **Coleção previdência social**. Brasília: MPAS/SPS, v.2, 2001. 60p. (Estudos). Disponível em: <http://www.previdenciasocial.gov.br/publicacoes/>. Acesso em: jan.2005.
- MORAES**, Marcelo V. E. de. Seguridade social e direitos humanos. In: Seminário desafios da Previdência, 1., 2002, Rio de Janeiro: IPEA/IBGE. Disponível em: http://www.federativo.bndes.gov.br/bf_bancos/estudos/e0002061.pdf. Acesso em: jan.2005.
- MORESI**, Eduardo A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da Informação - Ci. Inf.**, Brasília, v.29, n.1, p.14-24, jan./abr.2000.
- NORTON**, P. **Introdução à informática**. São Paulo: Makron Books, 1996.
- OLIVEIRA**, Djalma P. R. **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. 10.ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- PÁEZ URDANETA**, I. **Gestión de la información, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional**. Instituto de Estudios Del conocimiento,

Universidad Simón Bolívar: Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas. Caracas: 1992. p.97-196.

RABELO, Flávio M. Regimes próprios de previdência: modelos organizacional, legal e de gestão de investimentos. **Coleção previdência social**. Brasília: MPS/SPS, v.11, 2001. 168p. (Estudos). Disponível em: <http://www.previdenciasocial.gov.br/publicacoes/>. Acesso em: jan.2005.

REZENDE, D. A. **Engenharia de software e sistemas de informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 1999.

REZENDE, D. A. **Tecnologia da informação integrada à inteligência empresarial: alinhamento estratégico e análise da prática nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2002.

REZENDE, D. A.; **ABREU**, **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999. 344p.

SANTOS, A. R. et al. Gestão do conhecimento como modelo empresarial. In: **Gestão do Conhecimento: uma experiência para o sucesso empresarial**. Curitiba: Champagnat, 2001. n.1., p.11-48. Disponível em: <http://www.serpro.gov.br/publicacoes>. Acesso em: jun.2002.

SILVA, Cassandra R. O. Metodologia do trabalho científico: diretrizes para elaboração de projetos de pesquisa, monografias, dissertações, teses. Disponível em : <http://www.etfce.br/pesquisa/dippg/metodologia>. Acesso em: fev.2006.

SOARES, Bruno Jorge. **Comportamento de gestores de empresas de base tecnológica na busca de informação**. 2003. 163f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação (CID), FACE, UnB, Brasília.

SUAIDEN, Emir José. Inclusão social. **Inclusão social**, Brasília, v.1, n.1, p.5, out./mar.2005.

TARAPANOFF, Kira M. A. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UnB, 2001. 343p., il.

TARAPANOFF, Kira M. A.; **ARAÚJO JR.**, R. H. de; **CORMIER**, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação - Ci. Inf.**, Brasília, v.29, n.3, p.91-100, set./dez.2000.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação – o positivismo, a fenomenologia, o marxismo**. São Paulo: Atlas, 1994.

VIEIRA, Valter Afonso. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. **Revista da FAE**, Curitiba, v.5, n.1, p.61-70, jan./abr.2002.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Information Science Research**, v.3, n.2, p.49-55, 2000.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v.37, n.1, p.3-15, 1981.

ZABOT, João Batista M.; SILVA, L. C. Mello da. **Gestão do conhecimento: aprendizagem e tecnologia construindo a inteligência coletiva.** São Paulo: Atlas, 2002.

ANEXO A. Análise documental

Objetivo: Descrição e avaliação da experiência de formalização do RPPS/MS

O Estado de Mato Grosso do Sul, considerando as alterações propostas pela Emenda Constitucional nº 20, de 15 de dezembro de 1998, reorganizou o sistema de seguridade social dos servidores públicos estaduais, e instituiu o Fundo de Previdência Social dos Servidores Públicos do Estado de Mato Grosso do Sul (MSPREV), pela Lei Estadual nº 2.207, de 28 de dezembro de 2000, com redação dada pela Lei Estadual nº 2.590, de 26 de dezembro de 2002. Em decorrência de preceitos legais expressos nas Emendas Constitucionais nº 41, de 19 de dezembro de 2003, e nº 47, de 05 de julho de 2005, bem como pela Lei Federal nº 10.887, de 18 de junho de 2004, o mesmo, teve suas alíquotas alteradas pela Lei Estadual nº 2.964 de 23 de dezembro de 2004, sendo posteriormente consolidado e atualizado pela Lei Estadual nº 3.150, de 22 de dezembro de 2005.

1) Personalidade Jurídica

O MSPREV é um fundo de caráter contributivo e solidário, mantido por meio de contribuições dos Poderes Legislativo, Judiciário e Executivo, do Ministério Público, do tribunal de Contas e da Defensoria Pública, e dos seus membros, servidores, militares, inativos e pensionistas, se necessário subsidiado pelos órgãos e entidades, visando o equilíbrio financeiro e atuarial (art. 3º e § único, cap. I, tit. II, da Lei nº 3.150 de 22/12/2005).

a) Natureza jurídica

Não possui uma personalidade jurídica própria. É formado por meio de dotação específica tendo como base um patrimônio que se destina a uma finalidade predeterminada não podendo, seus recursos, serem utilizados para outros fins sem prévia autorização legal.

b) Finalidade

Compreende um conjunto de benefícios que têm por finalidade garantir meios de subsistência nos eventos de invalidez, doença, acidente em serviço, idade avançada, reclusão e morte, bem como, proteger a maternidade e a família (art. 2º, cap. I, tit. II, da Lei nº 3.150 de 22/12/2005).

- Avaliação: O fundo MSPREV encontra-se em conformidade com os critérios e preceitos estabelecidos nos art. 1º e 6º, da Lei Federal Nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, e também com a Portaria/MPS nº 4.992, de 05 de fevereiro de 1999 e suas posteriores alterações.

2) Modelo institucional

O fundo MSPREV, criado pelo art. 77 da Lei Estadual 2.207 de 28 de dezembro de 2000, órgão colegiado de deliberação coletiva instituído pelo art. 81, da mesma lei, vinculado a SEGES, é gerido orçamentária, financeira e contabilmente pela Secretaria de Estado de Gestão Pública (SEGES), sendo acompanhado, supervisionado e fiscalizado pelo Conselho Estadual de Previdência (CONPREV), conforme estabelecido no art. 108, cap. VIII, tit. IV; art.109, cap. IX, tit. IV, da Lei nº 3.150 de 22/12/2005.

Este fundo foi constituído com o propósito de responder pelo custeio do sistema de previdência social dos servidores do Estado, observados os preceitos de utilização exclusiva dos recursos, do mesmo, para pagamento de benefícios previdenciários; manutenção em conta distinta da conta do Tesouro Estadual (TE); pleno acesso dos segurados às informações de gestão; e aplicação dos recursos no mercado financeiro, conforme normas estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

a) Dos beneficiários

São considerados beneficiários os segurados e seus dependentes:

- i) Segurados obrigatórios (art. 8º, subs. I, seq. II, cap. II, tit. II, da Lei nº 3.150 de 22/12/2005): servidores efetivos e militares do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público, Tribunal de Contas e Defensoria Pública; membros do Poder Legislativo, Magistratura, Ministério Público, Tribunal de Contas, Ministério Público Especial e Defensoria Pública; os aposentados, militares reformados e da reserva remunerada e os servidores em disponibilidade;
- ii) Dependentes de segurados (art. 13 e 14, subs. I, seq. III, cap. II, tit. II, da Lei nº 3.150 de 22/12/2005): cônjuge, companheiro(a), filho(a) não emancipado, de qualquer condição, menor de dezoito anos ou inválido(a); os pais; irmão(ã) não emancipado, de qualquer condição, menor de dezoito anos ou inválido(a).

b) Dos benefícios

O MSPREV assegurará aos seus segurados e dependentes os seguintes benefícios (art. 31, cap I, tit. III, da Lei nº 3.150 de 22/12/2005):

- i) Quanto ao segurado: aposentadoria por invalidez, aposentadoria voluntária por tempo de contribuição, aposentadoria voluntária por idade, aposentadoria compulsória por idade, reserva remunerada ou reforma, gratificação natalina, auxílio-doença, auxílio-maternidade, salário-família;

- ii) Quanto ao dependente: pensão por morte do segurado; pensão por desaparecimento ou ausência do segurado, auxílio-reclusão, gratificação natalina.
- Avaliação: Atendendo as determinações da legislação federal, foi extinto o Instituto de Previdência e Assistência Social de MS (PREVISUL) e criados o fundo de previdência (MSPREV), responsável pelo custeio do RPPS/MS, e a CASSEMS, para o atendimento da saúde do servidor. A extinção do órgão existente, com o seu respectivo patrimônio sendo incorporado ao fundo criado, é uma opção que se mostra apropriada, ressaltando-se a necessidade de um contrato de gestão entre o órgão superior e o órgão deliberativo do fundo, visando tornar mais objetiva a vinculação existente eles, dada a ausência de personalidade jurídica própria.

3) Governança

O órgão superior do MSPREV é a SEGES, e o órgão deliberativo é o CONPREV, integrado por nove membros, com mandato de dois anos.

a) Da composição do CONPREV

Seus membros são escolhidos dentre os segurados, sendo: um do Poder Executivo, um do Poder Legislativo, um do Poder Judiciário, um do Ministério Público, um dos Militares Estaduais, dois servidores públicos ativos e dois servidores inativos. Nomeados pelo Governador para mandato de dois anos e indicados pelos titulares dos respectivos poderes ou órgãos (art. 109 e 110, cap. IX, tit. IV, da Lei nº 3.150 de 22/12/2005);

b) Da organização e funcionamento do CONPREV

Atua por meio dos seguintes órgãos: plenário e presidência. Reuni-se ordinariamente em sessões mensais e, extraordinariamente, quando for convocado, conforme normas explícitas no art. 10, seq. III, cap. III, do anexo, do Decreto nº 11.649 de 08/07/2004;

c) Da competência do CONPREV

Compete-lhe deliberar sobre as matérias estabelecidas no art. 3º, cap. II, do anexo, do Decreto nº 11.649 de 08/07/2004, entre elas: aprovar os planos de custeio e aplicação de recursos; fiscalizar e aprovar os balancetes e balaços, a prestação de contas e o relatório anual das aplicações dos recursos; acompanhar e avaliar a gestão operacional, econômica e financeira do RPPS/MS; requerer a realização dos estudos atuariais, financeiros e contábeis; e solicitar esclarecimentos sobre os processos de concessão de benefícios.

- Avaliação: Observa-se nesse ponto os critérios para composição dos órgãos superior (SEGES) e deliberativo (CONPREV) de gestão do MSPREV. O CONPREV aproxima-se de um Conselho de administração, mas não há uma instância atuando como Conselho fiscal. O Regimento Interno do CONPREV, aprovado pelo Decreto nº 11.649, de 08 de julho de 2004, não garante que os membros indicados para sua composição possuam a necessária qualificação para o exercício do cargo. O ideal seria que as partes com direito a indicar os membros do CONPREV, não se limitassem a escolher alguém de seu quadro, mas que procurassem servidores de reputação ilibada e com comprovada qualificação em gestão previdenciária, financeira ou empresarial. O exercício da função de membro do CONPREV deveria ser remunerado de forma apropriada, uma vez que o cumprimento fiel das atribuições implica num dispêndio considerável de tempo. Ressalta-se o fato da Lei Estadual 2.207 de 28/12/2000, de criação do Fundo, apresentar aspectos de governança mais eficazes que as leis que a revogaram e/ou alteraram.

4) Estruturação dos fundos

Constituiu-se num fundo único para custeio da previdência social dos servidores públicos do Estado de MS. Em sua concepção original, não contempla um processo de capitalização de benefícios futuros. Trata-se de um sistema previdenciário funcionando em regime de repartição simples.

- Avaliação: A constituição de um único fundo financeiro para custeio da previdência dificulta a transição do sistema de benefício definido em regime de repartição simples para um sistema de benefício definido em regime de capitalização. Mais importante, contudo, é o estabelecimento de alíquotas de contribuição e o cronograma de aporte financeiro com base em rigorosa análise atuarial. Como o Estado de MS não possui um cadastro confiável dos seus servidores, não é possível estimar se as alíquotas atualmente cobradas serão suficientes para o equilíbrio financeiro de longo-prazo do regime próprio.

5) Fontes de recursos

O plano de custeio do MSPREV contempla as seguintes fontes: contribuição previdenciária do Estado, segurados ativos, inativos e pensionistas; contribuição suplementar do Estado; doações, subvenções e legados; receitas decorrentes de aplicações financeiras; e valores recebidos a título de compensação previdenciária (art. 18, seq. I, cap. III, tit. II, da Lei nº 3.150 de 22/12/2005).

Em dezembro de 2005, o ativo líquido do plano era de R\$ 43.756.902,00⁵ e os processos de compensação financeira junto à União geraram uma entrada de R\$ 4.599.772,73.

Foi previsto pela Lei Estadual nº 2.207 de 28/12/2000 um aporte inicial para o fundo de 7% (sete por cento) do valor total da despesa com pessoal do Estado, do exercício de 2000. Esta mesma lei fixou tabelas progressivas de contribuição para os servidores (ativos, inativos e pensionistas) e para o Estado. Estas foram alteradas pelas Leis Estaduais nº 2.590 de 26/12/2002 e nº 3.150 de 22/12/2005. O Quadro 03 apresenta a evolução do cronograma das alíquotas.

	CONTRIBUIÇÃO		
	SERVIDOR ATIVO	SERVIDOR INATIVO	PATRONAL
2001	9%	-	14%
2002	9%	-	15%
2003	10%	-	20%
2004 (ABR)	11%	11%	20%

Quadro 03 – Histórico das alíquotas de contribuição
Fonte: dados da pesquisa

A arrecadação e os valores dos benefícios concedidos nos últimos cinco anos evoluíram conforme demonstrado no quadro abaixo.

	DESPESA	RECEITA		DÉFICIT
		SERVIDOR	PATRONAL	
2005	463.924	106.122	169.122	(187.811)
2004	379.283	72.505	72.505	(161.769)
2003	230.443	42.588	42.588	(102.678)
2002	231.424	32.912	32.912	(132.688)
2001	187.782	31.508	31.508	(93.258)

Quadro 04 – Histórico dos valores de contribuição e benefícios (valores em R\$ milhares)
Fonte: MPS (http://www.previdenciasocial.gov.br/pg_secundarias/previdencia_servidor_04.asp)

- Avaliação: O aporte inicial previsto por lei, apesar de pequeno, não foi realizado. Praticamente desprovido de patrimônio, observa-se um quadro deficitário se compararmos

⁵ Avaliação atuarial 2006

a evolução dos valores arrecadados com os valores dos benefícios pagos, fato preocupante, uma vez que o equilíbrio atuarial pode estar sendo comprometido.

6) Estrutura organizacional

A Superintendência de Recursos Humanos e Previdência, vinculada a SEGES, responde pela execução das atividades de gestão do passivo, gestão do ativo e pela administração contábil e financeira do MSPREV, embora essa responsabilidade não esteja explícita na Lei nº 3.150 de 22/12/2005.

- Avaliação: A SRHP, conta com a CGP, a CSS e a CAP, para a execução da atividade fim da previdência, com a UCF para a atividade meio de administração contábil e financeira. A ausência de competências e responsabilidades, explícitas em legislação pertinente, prejudica o acompanhamento e avaliação das metas e objetivos propostos.

7) Políticas de gestão de ativos

Não está definida a política de investimentos, bem como o desenho e alocação da carteira de investimentos.

- Avaliação: Não possui.

8) Políticas de gestão de passivos

Encontra-se em fase de implantação o cadastro atualizado e confiável, com dados pessoais, funcionais e financeiros dos segurados e beneficiários do Poder Executivo. Quanto aos outros poderes, ainda não se tem o planejamento e o respectivo cronograma de implantação.

- Avaliação: A primeira observação importante é que o Estado de MS não possui um cadastro completo e atualizado dos servidores públicos ativos, inativos e pensionistas, embora haja esforços para atualização desses cadastros. Uma outra constatação relevante é a resistência dos demais poderes em disponibilizarem seus cadastros para a entidade gestora do regime próprio, o que requer um envolvimento político no sentido de obter a necessária cooperação. Também não possui um registro individualizado das contribuições dos seus servidores públicos, conforme exigido pela Portaria/MPS nº 4.992 (BRASIL, 1999), justificada pela inexistência de cadastro atualizado e de um sistema apropriado de gerenciamento de dados.

9) Modelo contábil

O modelo contábil adotado é o exigido pela Lei Federal nº 4.320 (BRASIL, 1964), pela Portaria/MPS nº 4.858 (BRASIL, 1998b), conforme orientação sugerida pelo Ministério da Previdência Social (MPS).

- Avaliação: Adequado às exigências legais, com exceção da manutenção de registro contábil individualizado das contribuições de cada segurado, revogado pelo art. 14, da Lei nº 2.590 de 26/12/2002.

ANEXO B. Questionário fechado**Objetivo: identificar as necessidades de informações previdenciárias dos segurados.****Data de aplicação: 14/03/2006****I. Características pessoais**

- 1) Sexo:
 masculino feminino
- 2) Idade:
 18-21 22-30 31-40
 41-50 51-60 acima de 61
- 3) Grau de escolaridade:
 ensino fundamental incompleto ensino fundamental completo
 ensino médio incompleto ensino médio completo
 ensino superior incompleto ensino superior completo
 pós-graduado

II. Características funcionais

- 4) Tempo de serviço no Estado:
 até 5 anos 6-10 anos 11-20 anos
 21-25 anos 26-30 anos 31-35 anos
 mais de 35 anos
- 5) Tempo de serviço fora do Estado
 até 5 anos 6-10 anos 11-20 anos
 21-25 anos 26-30 anos 31-35 anos
 mais de 35 anos
- 6) Para qual regime previdenciário você contribuiu?
 regime geral de previdência social
 regime próprio de previdência social
 previdência complementar ou privada
 não contribuo não sei
- 7) Quantos anos você tem de contribuição?
 até 5 anos 6-10 anos 11-20 anos
 21-25 anos 26-30 anos 31-35 anos
 mais de 35 anos
- 8) Quais as alíquotas de contribuição referentes ao servidor e ao empregador do seu regime, respectivamente?
 11% e 11% 10% e 20% 8% e 12%
 11% e 20% outros valores não sei

III. Percepção das condições previdenciárias do Estado de MS

- 9) Você sabe qual o valor arrecadado das contribuições previdenciárias no Estado de MS?
 sim não
- 10) Você sabe qual o valor pago em benefícios previdenciários no Estado de MS?
 sim não
- 11) Você sabe o valor estimado do patrimônio previdenciário do Estado de MS?
 sim não
- 12) Assinale quais os itens que compõem a receita previdenciária do Estado de MS:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> contribuição do servidor ativo | <input type="checkbox"/> contribuição patronal |
| <input type="checkbox"/> contribuição do servidor inativo | <input type="checkbox"/> contribuição suplementar do Estado |
| <input type="checkbox"/> doações, subvenções e legados | <input type="checkbox"/> aplicações financeiras |
| <input type="checkbox"/> compensação financeira | <input type="checkbox"/> outras |

IV. Características do regime previdenciário

- 13) Você sabe como funciona o sistema de previdência social para o qual contribui quanto ao regime?
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> repartição simples | <input type="checkbox"/> capitalização |
| <input type="checkbox"/> desconheço o significado dos termos | <input type="checkbox"/> outro |
| <input type="checkbox"/> não sei | |
- 14) Você sabe como funciona o sistema de previdência social para o qual contribui quanto ao tipo?
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> benefício definido | <input type="checkbox"/> contribuição definida |
| <input type="checkbox"/> desconheço o significado dos termos | <input type="checkbox"/> outro |
| <input type="checkbox"/> não sei | |
- 15) Você sabe informar o que é necessário para se aposentar?
- | | | |
|------------------------------|------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> sim | <input type="checkbox"/> não | <input type="checkbox"/> tenho dúvidas |
|------------------------------|------------------------------|--|
- 16) Você sabe como será calculado o seu benefício em caso de aposentadoria:
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> por tempo de serviço | <input type="checkbox"/> compulsória |
| <input type="checkbox"/> por tempo de contribuição | <input type="checkbox"/> por invalidez |
| <input type="checkbox"/> proporcional | |
- 17) Você se preocupa em saber como será sua aposentadoria?
- | | |
|--|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sim | <input type="checkbox"/> não |
| <input type="checkbox"/> me preocupo, mas não procuro a informação | |
| <input type="checkbox"/> procuro a informação, mas não acho | |
| <input type="checkbox"/> acho a informação, mas não entendo | |

V. Formas de divulgação da informação previdenciária

- 18) Você considera a informação previdenciária importante?
- | | | |
|------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sim | <input type="checkbox"/> não | <input type="checkbox"/> não sei |
|------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
- 19) Com que frequência você busca informações previdenciárias?
- | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> mensalmente | <input type="checkbox"/> anualmente | <input type="checkbox"/> raramente |
|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
- 20) Que tipo de informações você procura?
- | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> direitos | <input type="checkbox"/> valores | <input type="checkbox"/> legislação |
| <input type="checkbox"/> outras | | |
- 21) Como você consegue as informações previdenciárias que necessita?
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> colegas de serviço | <input type="checkbox"/> atendimento ao servidor |
| <input type="checkbox"/> chefia imediata | <input type="checkbox"/> outras |
- 22) Você entende as informações previdenciárias que são divulgadas?
- | | | |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sim | <input type="checkbox"/> não | <input type="checkbox"/> às vezes |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
- 23) Como as informações previdenciárias chegam até você?
- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> correspondência | <input type="checkbox"/> telefone | <input type="checkbox"/> Internet |
| <input type="checkbox"/> televisão/rádio | <input type="checkbox"/> pela chefia imediata | <input type="checkbox"/> colegas de serviço |
- 24) Assinale cinco (5) das informações abaixo relacionadas que você considere as mais importantes para serem divulgadas.
- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> do Regime Próprio: características, princípios, gestão; |
| <input type="checkbox"/> do Segurado: obrigações, direitos, situação; |
| <input type="checkbox"/> dos Dependentes: quem são, quanto tempo, regras; |
| <input type="checkbox"/> da Contribuição: base de cálculo, tempo, alíquotas; |

- dos Benefícios: para quem, quando, quanto;
 - do Tempo: de contribuição, de serviço, da contagem;
 - das Prestações: aposentadorias, auxílios, pensões;
 - dos Valores: de remuneração, de reajuste, de descontos;
 - dos Direitos: vínculo, categorias especiais, abonos;
 - do Fundo: constituição, manutenção, administração.
- 25) Como você gostaria de obter essa informação?
- através de consulta direta a um funcionário determinado exclusivamente para esse atendimento
 - através de consulta a catálogos impressos
 - através de consulta eletrônica (Internet)

ANEXO C. Entrevista semi-estruturada

Objetivo: identificar as necessidades de informações previdenciárias dos gestores.

Data de aplicação: 15/03/2006

I. Procedimentos de busca

- 1) Através de que meios você busca a informação previdenciária?
- 2) Existem dificuldades, barreiras no momento de busca das informações previdenciárias?
- 3) Com que frequência você adia as suas tarefas por não ter obtido a tempo as informações necessárias para subsidiá-las?

II. Procedimentos de uso

- 4) Como a informação previdenciária é utilizada por você?
- 5) Existem dificuldades, barreiras no momento de uso das informações previdenciárias?
- 6) Como você se comporta diante do recebimento de informações não solicitadas? Você usa estas informações?

III. Atuação dos gestores no atendimento aos segurados

- 7) Existem padrões de utilização da informação previdenciária no atendimento aos segurados?
- 8) Na sua opinião quais as necessidades de informações dos gestores?
- 9) Na sua opinião quais as necessidades de informações dos segurados?
- 10) Qual o nível de conhecimento dos segurados sobre o tema em questão?
- 11) Qual o nível de utilidade das informações transferidas, divulgadas?
- 12) Como você percebe a relação: acesso, uso de informações e cidadania?

IV. Apoio tecnológico

- 13) Você utiliza sistemas de busca da informação?
- 14) Qual a avaliação que você faz desse uso?
- 15) Qual o papel que a TI exerce, hoje, no fornecimento de informações para o alcance das metas e objetivos da gestão previdenciária?
- 16) Qual o papel que deveria exercer?

V. Transparência dos resultados

- 17) Como você vê o equilíbrio entre oferta e demanda de informações previdenciárias, quantitativamente e qualitativamente?
- 18) Com que frequência as informações, que você utiliza para suas atividades cotidianas são provenientes de processos formais de gestão da informação?
- 19) As informações, que você considera mais eficazes para a execução de suas tarefas, são oriundas de processos formais de gestão da informação ou são obtidas aleatoriamente, de modo informal?

VI. Visão do SI pelos gestores

- 20) O volume de informações que recebe para o desenvolvimento de suas atividades é:
 em excesso na medida certa deficiente
- 21) Existe a cultura de questionamento quanto à eficiência das informações repassadas pelo SI?
 sim não às vezes
- 22) As sugestões de melhorias dos SI foram aceitas e/ou implementadas?
 sim não às vezes não dei sugestões
- 23) Você considera ágil o fluxo de comunicação entre o SI e a sua área?
 sim não às vezes sim, mas pode melhorar
- 24) As informações de que você precisa, na sua maioria encontram-se coletadas e disponíveis?
 sim não às vezes sim, mas pode melhorar
- 25) Existe monitoramento com relação à eficiência das informações repassadas?
 sim não às vezes sim, mas pode melhorar
- 26) Os serviços prestados encontram-se procedimentados, com definição de responsabilidades?
 sim não às vezes sim, mas pode melhorar
- 27) Os serviços atendem as expectativas dos gestores? Auxiliam no cumprimento de metas?
 sim não às vezes sim, mas pode melhorar
- 28) As informações se consolidam e atingem a carência da sua coordenadoria?
 sim não às vezes sim, mas pode melhorar
- 29) O formato das informações previdenciárias é adequado?
 sim não às vezes sim, mas pode melhorar
- 30) Existem mecanismos de uso e busca das informações previdenciárias?
 sim não às vezes sim, mas pode melhorar

ANEXO D. Grupo focal**Objetivo: identificar o acesso ao SI e as TI pelos gestores previdenciários****Data de aplicação: 03/04/2006**

- 1) Comente sobre a relação entre gestores e SI. Como se estabelece essa relação? Liste vantagens e desvantagens.
- 2) Comente sobre a relação entre gestores e TI. Como ocorre? Quais são os benefícios para a sua coordenação? Quais são as dificuldades? Como solucioná-las?
- 3) Como considera que deveria ser estabelecida a relação entre SI, TI e gestores? Posiciona-se sobre a existência de uma Unidade de Informações Previdenciárias.

GLOSSÁRIO

Busca: é a procura com o fim de encontrar alguma coisa, um determinado item de informação.

Demanda: é o que o indivíduo pede. Uma demanda é um uso em potencial.

Desejo: refere-se ao que o indivíduo gostaria de ter, ele pode necessitar de um item que não deseja ou desejar um item que não necessita.

Efetividade: é a medida do grau de atingimento dos objetivos de um determinado programa, expressa pela sua contribuição à variação alcançada dos indicadores estabelecidos pelo PPA.

Eficácia: é a medida do grau de atendimento das metas fixadas para um determinado projeto, atividade ou programa em relação ao pressuposto.

Eficiência: é a medida da relação entre os recursos efetivamente utilizados para a realização de uma meta por um projeto atividade ou programa frente a padrões estabelecidos.

Indicadores de qualidade dos serviços previdenciários: prazo de concessão; idade média do acervo de solicitações de benefícios; grau de satisfação no atendimento.

Necessidade: o que o indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, instrução, recreação. Uma necessidade é uma demanda em potencial.

Sistemas de informação: um conjunto de elementos com funções próprias que interagem e agem em conjunto para atingir um ou mais objetivos.

Tecnologia da informação: uma infra-estrutura composta pelo *hardware* e seus componentes, pelo *software* e seus recursos, pelos sistemas de telecomunicação, pela gestão dos dados e informações (atividades de guarda e recuperação de dados, níveis de controle e acesso).

Uso: é o que o indivíduo utiliza. Os usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades.