



## ARTIGO

**NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DE GESTORES PÚBLICOS: o caso de um Centro Acadêmico Universitário***INFORMATION NEEDS OF PUBLIC MANAGERS: the case of a University Academic Center*Niomar Christina de Farias Dantas  
UFRNLuciana Moreira Carvalho  
UFRN**RESUMO**

Este estudo tem por objetivo analisar, através de um levantamento, a necessidade informacional dos gestores do Centro de Ciências Exatas e da Terra da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e, posteriormente, verificar se o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos disponibiliza algum relatório que atenda às necessidades informadas. A população de dez gestores participou de uma entrevista que contemplou o perfil destes, suas necessidades informacionais orçamentárias e suas principais fontes de informação. Posteriormente, foram caracterizados os relatórios disponibilizados pelo sistema e estes foram relacionados com as lacunas informacionais dos gestores, o que demonstrou que grande parte dessas lacunas estava contemplada no sistema. Verificou-se, ainda, que a maioria deles utiliza o sistema para suprir suas lacunas informacionais. Constatou-se que as informações necessárias a todos eles eram o valor recebido pela unidade e o extrato da unidade, e que ambas as informações estavam contidas no relatório "extrato orçamentário por unidade", sendo este, portanto, considerado o relatório mais relevante. Sugeriu-se, ainda, uma reunião periódica com os gestores para tratar acerca de esclarecimentos sobre os relatórios disponibilizados e também contato com os administradores do sistema sobre medidas para disponibilizar as informações orçamentárias de forma mais clara e efetiva para os usuários.

**Palavras-chave:** Comportamento informacional. Necessidades de informação. Gestão Orçamentária. Usuários do Sistema de Patrimônio, Administração e Contratos.

**ABSTRACT**

This study aims to analyze through a survey, managers' informational needs of the Center of Exact and Earth Sciences of Federal University of Rio Grande do Norte and, later, it is verified if the Integrated System of Patrimony, Administration and Contracts have provided some report to meet the reported needs. The population of ten managers participated in an interview that contemplated the profile of these, their budgetary informational needs and their main information source. Afterwards the reports provided by the system were characterized and were related to the managers' informational gap, which demonstrated that most of these gaps were contemplated in the system. It was analyzed that the most part has used the system to meet their informational needs. It was found that the information deemed necessary by all were the value received by the facility and its statement, and that both information were contained in the "budget statement per facility" report, which is therefore considered the most relevant report. A periodic meeting with managers was suggested to discuss clarifications about the reports made available by the system, and also to contact system administrators about measures to make more clear and effective budgetary information for users

**Keywords:** Information behavior. Information needs. Budget management. System of Patrimony. Administration and Contracts users.

## 1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a revolução provocada pela globalização e pelo célere avanço das tecnologias tem impulsionado as organizações a buscar meios de organizar e acessar as informações com o intuito de potencializar o seu uso para colaborar com as suas estratégias.

Conseqüentemente, o modo de registrar, acessar e disseminar a informação também mudou. As pessoas anseiam por mais informações, num espaço mais curto de tempo, de forma que as informações disponibilizadas têm aumentado exponencialmente, ao ponto de ser humanamente impossível se inteirar de todas as informações disponíveis. De acordo com Beuren (2000, p.43), “a adaptação da empresa aos novos paradigmas de um mercado globalizante, exigindo capacidade de inovação, flexibilidade, rapidez, qualidade, produtividade, dentre outros requisitos, torna cada vez mais estratégico o papel da informação”.

Nesse contexto, as tecnologias de informação e, conseqüentemente, os sistemas de informação, tornam-se ferramentas extremamente relevantes no sentido de armazenar, tratar e disponibilizar as informações dentro da organização, de forma que o seu uso seja potencializado para gerar vantagens estratégicas perante os demais entes.

Todavia, para que ocorra um uso efetivo das informações disponibilizadas por um sistema, é essencial que se tenha conhecimento da real necessidade dessas informações por parte do usuário. Caso contrário, é grande o risco de um sistema fornecer informações desnecessárias e sem qualquer relevância.

Nesse sentido, Beuren (2000, p. 14) argumenta que “num ambiente competitivo, a preocupação com a informação a ser gerada deve consistir na essência do que foi apreendido, pois há um conjunto de características que, combinadas, podem fortalecer ou, no outro extremo, invalidar uma informação”.

No âmbito das organizações públicas, um sistema que disponibiliza informações significativas corrobora com uma gestão de qualidade e, conseqüentemente, com uma tomada de decisão mais acertada.

Por conseguinte, é importante que, periodicamente, as organizações busquem averiguar as necessidades de informação de seus gestores com a finalidade de fornecer-lhes o suporte necessário para uma gestão plena e eficaz. Nesse contexto, Akaichi (2013, p. 33) afirma que “com a visão de que a informação é um recurso estratégico, as

instituições tanto públicas como privadas investem para melhorar seus sistemas informacionais e torná-los capazes de satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários”.

As Universidades Públicas, enquanto instituições de ensino, pesquisa e extensão, também são compelidas a se atualizarem constantemente e, assim, compactuam desse objetivo de investigar as lacunas informacionais de seus gestores e de utilizar os sistemas de informação disponíveis para atender essas necessidades, de forma a colaborar com o controle e a execução orçamentária e financeira.

Na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) existe um Sistema de Informação chamado Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC). Em um dos módulos desse sistema, denominado portal administrativo, é disponibilizada a aba “orçamento”, que é responsável pelo fornecimento de diversos relatórios orçamentários aos gestores das unidades acadêmicas.

Importa registrar que a UFRN é subdividida em unidades, algumas das quais denominadas Centros Acadêmicos. Para efeito desse estudo, será avaliado, nessa Instituição, o Centro de Ciências Exatas e da Terra (CCET).

Considerando o exposto, emerge o problema que deve orientar este estudo: quais são as informações que os gestores do CCET consideram necessárias para auxiliá-los na gestão orçamentária?

Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo geral analisar as necessidades informacionais dos gestores do CCET para fins de execução orçamentária. Para tanto, será necessário atingir os seguintes objetivos específicos: (a) realizar um levantamento bibliográfico acerca do tema comportamento informacional, com enfoque nas necessidades de informação; (b) descobrir, por meio de entrevista, as necessidades informacionais dos gestores do CCET; e (c) identificar se os relatórios disponibilizados pelo SIPAC fornecem as informações almejadas pelos gestores do Centro.

Dessa forma, este estudo poderá estabelecer uma inter-relação entre as necessidades informacionais dos gestores e os relatórios disponibilizados no SIPAC e, por esse meio, verificar se as necessidades informacionais dos usuários estão sendo contempladas pelo sistema.

Acredita-se, além do mais, que a abordagem da lacuna informacional em consonância com a gestão orçamentária e com os sistemas de informação pode

contribuir com as discussões teóricas sobre o comportamento informacional e com a afirmativa de que a ciência da informação é um campo interdisciplinar.

Além disso, a presente pesquisa afetará de forma direta as atividades desenvolvidas por uma das autoras no seu ambiente laboral, tendo em vista que uma de suas atribuições consiste em prover, aos sujeitos envolvidos nessa pesquisa, informações relevantes para a gestão orçamentária. Logo, será de grande valia analisar as necessidades informacionais orçamentárias dos gestores.

Nas seções que seguem serão abordados, inicialmente, os conceitos acerca do comportamento informacional, com ênfase nas necessidades informacionais. Posteriormente, serão abordadas definições acerca dos sistemas de informação e, em especial, uma explanação detalhada sobre o SIPAC. Em seguida, serão abordados os procedimentos metodológicos utilizados na presente pesquisa. Logo após, serão analisados os resultados obtidos e, por fim, elaboradas conclusões acerca deste estudo.

## 2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O comportamento informacional, termo atual e moderno, inicialmente denominado estudos de usuários, teve sua origem na Ciência da informação. Os pesquisadores, em sua maioria, passaram a se interessar pelo tema em meados da década de 1940, embora ele só tenha sido introduzido no Brasil no ano de 1970. Conforme contextualiza Figueiredo (1994, p.7):

A maioria dos estudos nesse campo foi realizada a partir da segunda metade da década de 40. Na Conferência da Royal Society, em 1948, foram apresentados trabalhos que vieram contribuir para criar preocupação para estudos orientados às necessidades dos usuários. A Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, em 1958, também muito contribuiu para o desenvolvimento desta área de investigação, com diversos trabalhos apresentados sobre estudos de usuários.

Sobre a evolução dos estudos de usuários, Araújo (2016, p. 62) discorre que:

a publicação de um capítulo sobre *information needs and uses* no *Annual Review of Information Science and Technology*, a partir de 1966, foi fundamental para a estruturação conceitual do campo, bem como para a integração e articulação dos diversos achados empíricos de centenas de pesquisas.

Além disso, os estudos de usuários são vistos sob a ótica de dois paradigmas: o custodial ou tradicional e o alternativo, definidos por Figueiredo (1994, p. 8), respectivamente, como: “1) estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual; 2) estudos orientados ao usuário, isto é, investigação sobre um grupo particular de usuários, como este obtém a informação necessária ao seu trabalho”.

Para um melhor entendimento desses paradigmas, segue abaixo um quadro comparativo:

**Quadro 1** - Comparação entre os paradigmas tradicional e alternativo dos estudos de usuários

CATEGORIA	PARADIGMA TRADICIONAL	PARADIGMA ALTERNATIVO
<b>Natureza da informação</b>	Objetiva	Objetiva e subjetiva
<b>Comportamento do usuário</b>	Mecanicista, passivo	Construtivista, ativo
<b>Predição do comportamento</b>	Descreve o comportamento dos usuários para aplicar em várias situações.	Orientação situacional. Para cada situação um tipo de comportamento diferente é esperado.
<b>Visualização do contexto</b>	Atômico, específico	Holístico, global
<b>Avaliação do comportamento do usuário</b>	Comportamento externalizado, que pode ser mais facilmente medido e acompanhado	Comportamento cognitivo
<b>Produto da observação</b>	Individualidade sistemática, comportamento pode ser previsto	Individualidade caótica, o comportamento individual não pode ser previsto.

Fonte: Adaptado de Dervin e Nilan (1986, apud OLIVEIRA, 2008, p. 45).

Estudos de usuários são, portanto, investigações realizadas para saber qual a necessidade de informação de um indivíduo ou para saber se essa necessidade está sendo satisfeita de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994).

Le Coadic (1996, p. 50) também afirma que nos estudos de usos e usuários, “deseja-se avaliar as necessidades dos usuários, a fim de saber até que ponto os serviços oferecidos respondem a essas necessidades”.

Numa modernização do termo “estudos de usuários” e amplitude de seu conceito, emerge o comportamento informacional, definido por Davenport (1998, p. 110) como “o modo como os indivíduos lidam com a informação. Inclui a busca, o uso, a alteração, a troca, o acúmulo e até mesmo o ato de ignorar os informes”.

O comportamento informacional está relacionado com as características da pessoa ou de um grupo de pessoas e tem a ver com o contexto ao qual elas estão inseridas e a situação na qual elas se encontram e, além disso, referem-se tão somente a busca, seleção e uso da informação. Depreende-se aqui, que a origem de um

comportamento informacional se dá na necessidade do ser humano, tendo em vista que a busca é consequência da identificação de uma necessidade. (SILVA, 2013)

Baseados nesses atributos foram definidos alguns modelos de comportamento informacional, dentre eles, o modelo pioneiro de Tom Wilson (1981), o modelo *sense-making* de Brenda Dervin (1983), o modelo de Ellis (1989), o de Kuhlthau (1991) e o modelo multifacetado de Choo (2003).

Acerca dos modelos de comportamento informacional, Araújo (2016, p. 65) atesta:

Deve-se destacar, além disso, o fato de todas essas abordagens terem em comum a ideia de que o processo de comportamento informacional tem origem numa situação problemática (um estado anômalo de conhecimento, a percepção de uma lacuna no conhecimento), que é o mecanismo ativador das ações de busca por informação, elemento determinante do processo, pois é a partir dela que o sujeito se engaja no processo de busca que resultará no encontro e uso da informação.

Para efeito dessa pesquisa, a base teórica para o estudo do comportamento informacional utilizada foi o modelo multifacetado de Choo (2003), abordado a seguir.

## 2.1 O MODELO MULTIFACETADO DE CHOO

Orientado pelos modelos de Wilson (1981), Dervin (1983) e outros pesquisadores clássicos, Choo (2003) elaborou o modelo multifacetado de comportamento informacional, contemplando as etapas de necessidade, busca e uso da informação e analisando essas etapas sob as dimensões cognitiva, emocional e situacional, conforme Quadro 2.

**Quadro 2** - Estrutura teórica de busca e uso da informação

Ambiente	Ambiente de Processamento da Informação		Ambiente de Uso da Informação
<b>Comportamento</b>	Necessidades Cognitivas	Reações Emocionais	Dimensões Situacionais
Necessidade			
Busca			
Uso			

Fonte: Adaptado de Choo (2003, p. 84).

Dentre os estudos realizados nesse modelo, Choo (2003) elenca como um dos objetivos o entendimento daquelas necessidades que impulsionam o indivíduo a buscar determinada informação. O autor ainda afirma que “as necessidades variam de acordo

com a profissão ou grupo social do usuário, suas origens demográficas e os requisitos específicos de tarefa que ele está realizando” (CHOO, 2003, p. 79).

Nota-se que o que define inicialmente um comportamento de busca da informação, nesse modelo de Choo e nos demais abordados pela literatura, é a necessidade gerada no indivíduo. Daí decorre a importância de se estudar a necessidade informacional dos gestores no que se refere ao seu comportamento informacional.

Nesse sentido, Beal (2004, p. 36) discorre que:

Identificar as necessidades informacionais (atendidas e não atendidas) dos grupos e indivíduos que integram a organização e de seus públicos externos é um passo fundamental para que possam ser desenvolvidos produtos informacionais orientados especificamente para cada grupo e necessidade, o que tende a ampliar significativamente tanto a utilidade da informação quanto a propensão dos usuários de aplicá-la em benefício da organização.

Confirmando essa linha de pensamento, Beuren (2000, p. 79) afirma que “[...] os gestores precisam ser atendidos em suas necessidades específicas de informações, de acordo com as áreas que atuam e as operações que nela desenvolvem, fundamentadas em conceitos que façam um sentido lógico”. Sobre o assunto, Barbosa (2008, p. 21) declara ainda que “[...] a questão do uso e da identificação de necessidades de informação tornam-se aspectos fundamentais”.

Outro ponto a ser observado é a verificação periódica dessas necessidades, conforme aduz Beal (2004, p. 33): “a avaliação das necessidades de informação deve ser vista como um processo a ser repetido periodicamente [...] para que eventuais mudanças que afetem as necessidades de informação possam ser detectadas e dar origem a respostas oportunas e adequadas”.

A avaliação das necessidades de informação, portanto, exerce papel preponderante na definição de que informações devem ser disponibilizadas pelos sistemas de informação, já que poderá influenciar diretamente no modo como o usuário se comporta ao buscar e usar essas informações. Acerca desse aspecto, Beal (2004, p. 36) afirma que:

O mapeamento das necessidades de informação permite planejar com mais eficácia o desenvolvimento de sistemas e os investimentos em tecnologia da informação, ao assegurar uma compreensão mais clara daquilo que é prioritário com relação às exigências e expectativas de cada público alvo.

Nessa mesma linha de entendimento, Beuren (2000, p. 45) explica que “para que os dados se transformem em informação útil, eles precisam ser decodificados, organizados e contextualizados, de acordo com as necessidades dos responsáveis pelo processo decisório”.

Após as devidas menções, será tratada a seguir a abordagem acerca dos sistemas de informação enquanto organizador e fornecedor de informações necessárias aos usuários.

### **3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Os sistemas de informação são ferramentas valiosas para uma gestão satisfatória e, conseqüentemente, para subsidiar os gestores na gestão orçamentária de recursos públicos, potencializando o seu uso.

Padoveze (2012, p.45) define sistemas de informação como “um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma seqüência lógica para o processamento dos dados e tradução em informações, para com o seu produto, permitir às organizações o cumprimento de seus objetivos principais”.

Assim, “o sistema de informações consubstancia-se no conjunto de elementos (humanos, tecnológicos, materiais e financeiros) que viabiliza a captação de dados, seu processamento e a geração e divulgação de informações”. (BEUREN, 2000, p. 38-39).

Araújo Júnior e Álvares (2008, p. 200), por sua vez, dissertam que “na concepção que será apresentada para os sistemas de informação, o amplo conhecimento do perfil do consumo da informação dos usuários, bem como o levantamento de suas necessidades de informação deverão ser o objetivo a ser alcançado [...]”.

Nessa concepção, espera-se que um bom sistema de informação deva, ao menos, atender as necessidades informacionais de seus usuários. E para uma melhor compreensão do que foi abordado, será feito a seguir um maior detalhamento acerca do sistema de informação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC).

#### 4 SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E CONTRATOS

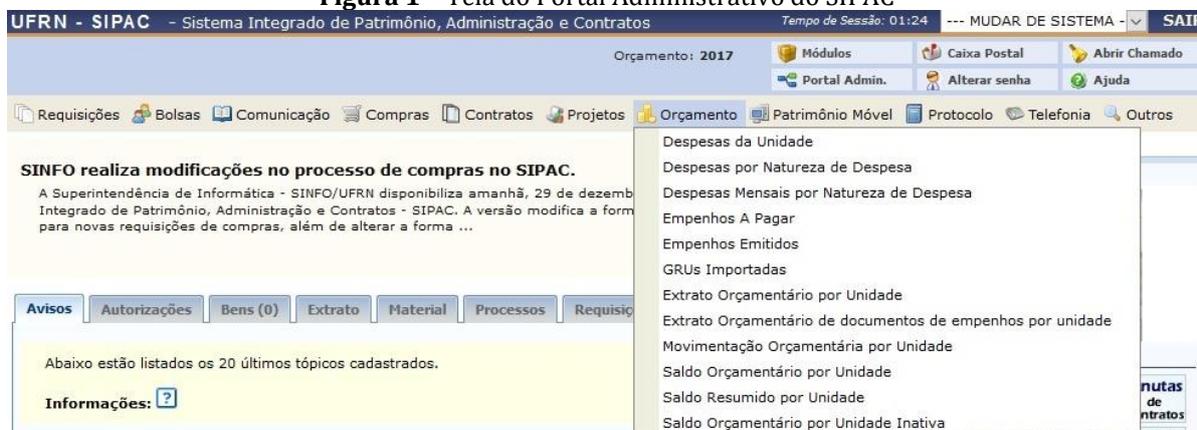
Conforme informações disponibilizadas no website da Superintendência de Informática (SINFO) da UFRN, verifica-se que foram criados três sistemas base para a Universidade: o Sistema Integrado de Atividades Acadêmicas (SIGAA), o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), e o Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGPRH). No intuito de ligar os módulos operacionais já existentes, foi criada uma só base, e as informações necessárias foram transportadas de um sistema para o outro. Eles dividiram-se em duas grandes áreas: a administrativa, onde se encaixam o SIPAC e o SIGPRH, e a área acadêmica, onde figura o SIGAA.

O SIPAC apoia as operações nas gestões das unidades da UFRN responsáveis pelas finanças, pelo patrimônio e pelos contratos. Integra desde a requisição (material, prestação de serviço, suprimentos de fundos, diárias, passagens, hospedagem, material informacional, manutenção de infraestrutura) até o controle de orçamento interno.

Esse sistema é constituído de diversos módulos, dentre eles, o portal administrativo, que fornece tarefas, consideradas comuns, à maioria dos servidores atuantes na área administrativa de patrimônio, compras, transportes, finanças etc., permitindo que esses servidores realizem cadastros de requisições, consultas, envio de memorandos eletrônicos e outras atividades.

No portal administrativo são disponibilizadas as abas de requisições, bolsas, comunicação, compras, contratos, projetos, orçamento, patrimônio móvel, telefonia e outros, conforme demonstrado na Figura 1.

**Figura 1** – Tela do Portal Administrativo do SIPAC



**Fonte:** Universidade Federal do Rio Grande do Norte (2017).

Para fins deste estudo, serão analisados os relatórios disponibilizados aos gestores na aba “orçamento”, totalizando 12 documentos, discriminados e caracterizados a seguir, baseados no manual do sistema, disponibilizado no seu link de “ajuda”.

- a) despesas da unidade: permite ao usuário visualizar as despesas da sua unidade, sendo exibidos os valores empenhados, transferidos, e o total da despesa, detalhados por natureza de despesa (rubrica). Há também um gráfico demonstrando esses valores.
- b) despesas por natureza de despesa: permite ao usuário gerar o relatório de despesas por natureza da despesa no período informado ao sistema. Diferentemente do anterior, nesse relatório o usuário precisa informar qual rubrica ele pretende visualizar, sendo exibida somente uma rubrica de cada vez.
- c) despesas mensais por natureza de despesa: permite ao usuário gerar o relatório com as despesas mensais por natureza de despesa, de acordo com os dados informados ao sistema. O sistema também exibe as informações através de um gráfico. É o relatório anterior distribuído mês a mês.
- d) empenhos a pagar: permite ao usuário gerar o relatório com a lista de empenhos a pagar. É possível consultar os dados de cada empenho, bem como visualizar o resumo da requisição.
- e) empenhos emitidos: permite ao usuário gerar um relatório dos empenhos emitidos por período. O usuário pode extrair as informações por modalidade e outras informações.
- f) GRU's importadas: permite ao usuário verificar detalhadamente uma GRU, incluindo a data e o valor do pagamento. Essa descrição foi formulada pelas autoras, tendo em vista que não havia a definição dessa função no manual do sistema.
- g) extrato orçamentário por unidade: permite ao usuário listar e totalizar as movimentações orçamentárias de débito e de crédito da unidade informada ao sistema. O extrato ainda oferece filtros, por meio dos quais o usuário pode obter informações mais específicas.

- h) extrato orçamentário de documentos de empenhos por unidades: embora apareça como disponível ao gestor, não está com o item liberado. Além disso, não existe esse item no manual do sistema. Starec (2008) estabelece uma relação entre os pecados informacionais e os pecados capitais, e mostra que o excesso de informação pode ser prejudicial.
- i) movimentação orçamentária por unidade: permite ao usuário gerar o relatório de movimentação orçamentária por unidade, de acordo com os dados informados ao sistema.
- j) saldo orçamentário por unidade: permite ao usuário listar e totalizar o saldo orçamentário da unidade desejada, considerando a natureza da despesa, o programa de trabalho resumido, a fonte de recurso, a esfera e o plano interno.
- k) saldo resumido por unidade: permite ao usuário gerar o relatório contendo o saldo resumido por unidade no ano orçamentário informado ao sistema.
- l) saldo orçamentário por unidade inativa: permite ao usuário listar e totalizar o saldo orçamentário de uma unidade inativa, considerando a natureza da despesa, o programa de trabalho resumido, a fonte de recurso, a esfera e o plano interno.

Cabe ressaltar que, em todos os relatórios, é possível conseguir a informação do ano corrente e dos anos anteriores, a partir do ano 2000.

Após ter sido identificado o Sistema de Informação a ser objeto de estudo, é chegado o momento de analisar o ambiente de pesquisa, a ser abordado na próxima seção.

## **5 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DA PESQUISA**

O Centro de Ciências Exatas e da Terra (CCET) é um centro acadêmico definido nos termos dos artigos 7º e 8º do Estatuto da UFRN e do art. 43 do seu Regimento Geral. Trata de uma unidade de ensino, pesquisa e extensão caracterizada pela implementação da formação profissional, congregando cursos e programas de graduação, pós-graduação e sequenciais em áreas específicas do conhecimento.

O CCET tem orçamento próprio, e os recursos financeiros recebidos pelo Centro são distribuídos para dez subunidades (cada uma com autonomia para executar o seu orçamento), a saber: Administração do Centro, Departamento de Ciências Atuariais, Departamento de Ciências Atmosféricas e Climáticas, Departamento de Matemática, Departamento de Geofísica, Instituto de Química, Instituto de Física, Departamento de Informática e Matemática Aplicada, Departamento de Geologia e Departamento de Demografia e Ciências Atuariais.

## 6 METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se como descritiva, com a finalidade de descrever as necessidades informacionais dos gestores do CCET e, segundo Gil (1999, p. 44), “as pesquisas desse tipo tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relação entre as variáveis”.

No que concerne aos procedimentos, esta pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, por meio da qual foram feitos estudos acerca do comportamento informacional, mais especificamente das necessidades de informação e dos sistemas de informação, bem como da relação entre eles, através de pesquisas em livros e em meio eletrônico: Google Acadêmico, Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e do Portal de Periódicos da CAPES/MEC. A pesquisa bibliográfica “toma como objeto apenas livros e artigos científicos, tendo normalmente a finalidade de buscar relações entre conceitos, características e ideias [...]” (ALMEIDA, 2014, p. 28).

Além disso, o estudo trata do caso da UFRN, e em particular, dos gestores das Unidades Acadêmicas vinculadas orçamentariamente ao CCET e, como tal, possibilitou ter um cenário sobre a realidade do grupo estudado através do levantamento (surveys) e que, segundo Gil (1999), é feita de forma direta, escolhendo o grupo do qual se deseja conhecer um determinado comportamento.

O estudo foi realizado através de uma abordagem quantitativa e que, segundo Beuren (2004, p. 92), “caracteriza-se pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta quanto no tratamento dos dados”. Teve como população os gestores do CCET da UFRN que recebem recursos diretamente deste Centro, conforme discriminados

anteriormente (gestor de cada subunidade), totalizando 10 pessoas (todas entrevistadas).

A coleta dos dados foi realizada através de formulário constante de cinco questões abertas e fechadas de múltipla escolha, sendo que, em duas das questões, poder-se-ia escolher mais de uma alternativa, sendo seguido o mesmo roteiro para todos os entrevistados. Para Marconi e Lakatos (2001, p. 107) o formulário é o “roteiro de perguntas enunciadas pelo entrevistador e preenchidas por ele com as respostas do pesquisado”.

A análise dos dados foi conseguida através da estatística descritiva, e a tabulação dos dados foi realizada através do Excell, que gerou gráficos e quadros para análise.

A partir da realização dos procedimentos metodológicos, identificando os sujeitos da pesquisa, o contexto de investigação e aplicação do instrumento de coleta de dados, foi possível alcançar os resultados que serão discutidos a seguir.

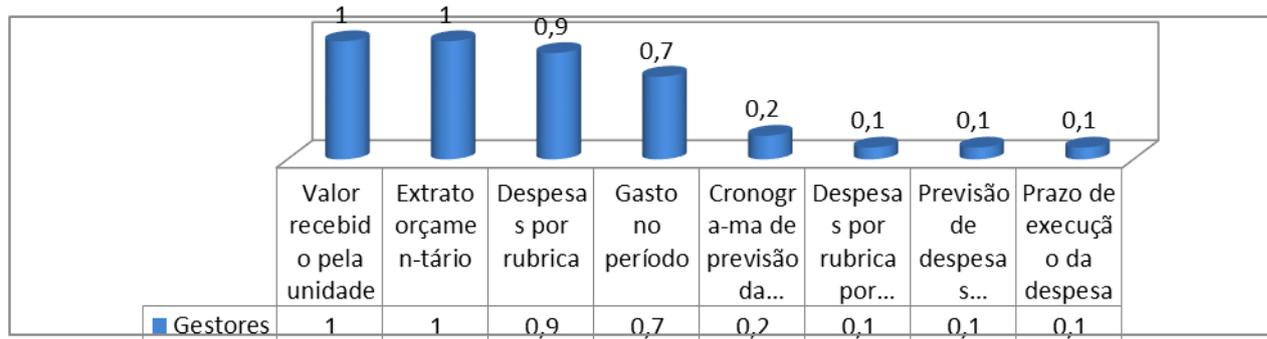
## 7 RESULTADOS

Segundo os estudos realizados, constatou-se que 40% da população entrevistada têm entre 41 e 50 anos, 40% têm acima de 50 anos e 20% da população entrevistada têm entre 31 e 40 anos de idade.

Em relação ao tempo de atuação como gestor, 70% dos gestores têm até três anos de atuação, 20% têm de dezesseis a dezoito anos, enquanto 10% têm de quatro a seis anos. O tempo de gestão variou entre 3 meses e 17 anos e meio. Foi detectado que 100% dos gestores já utilizaram informações orçamentárias para auxiliá-los na gestão orçamentária.

Choo (2003) explica que as necessidades informacionais passam por diversos níveis da consciência do indivíduo e que, através de diálogos, observações e reflexões, o indivíduo vai tornar mais clara essa informação e externalizá-la e, assim, essa necessidade poderá ser apresentada a um sistema de informação.

Nesse sentido, durante a pesquisa, foi feita uma análise para saber que informações os gestores consideravam necessárias para auxiliá-los na gestão orçamentária. O resultado dessa análise encontra-se no Gráfico 1.

**Gráfico 1** – Necessidades informacionais dos gestores do CCET

Fonte: As autoras (2017).

As informações consideradas necessárias por 100% dos gestores entrevistados foram o valor recebido pela unidade e o extrato orçamentário. Em seguida foram mencionados: as despesas por rubrica (90%); o gasto no período (70%); o cronograma de previsão da receita (20%); e, por fim, as despesas por rubrica por período, a previsão das despesas mensais, bem como os prazos para execução dos recursos (10%).

De posse dessas informações, o próximo passo foi saber se o SIPAC contempla essa lacuna informacional dos gestores, pois, segundo O'Brien (2004) o fornecimento de informações necessárias é uma característica de qualidade da informação em um sistema de informação. Essa relação está estabelecida no quadro 3, por ordem decrescente de necessidade.

**Quadro 3** – Relação necessidade x disponibilidade

Necessidade Informacional dos Gestores	Relatório no SIPAC que Contempla a Informação Necessária
<b>Valor recebido pela unidade</b>	➤ Extrato orçamentário por unidade ➤ Saldo orçamentário por unidade
<b>Extrato Orçamentário</b>	➤ Extrato orçamentário por unidade
<b>Despesas por rubrica</b>	➤ Despesas da unidade ➤ Despesas por natureza de despesa ➤ Extrato orçamentário
<b>Gasto no período</b>	➤ Despesas da unidade
<b>Cronograma de previsão receita</b>	-
<b>Despesas por rubrica por período</b>	➤ Despesas por natureza de despesa
<b>Previsão de despesas mensais</b>	-
<b>Prazo de execução da despesa</b>	-

Fonte: As autoras (2017).

O “valor recebido pela unidade” é disponibilizado no relatório “extrato orçamentário por unidade” e também no “saldo orçamentário por unidade”. Nesses relatórios a informação é disponibilizada com outras informações, o que pode causar alguma confusão e, conseqüentemente, gerar insatisfação no usuário. Acerca desse aspecto, Starec (2008) afirma ser o “pecado informacional da ira”, já que a informação imprecisa tende a gerar insatisfação no usuário.

No relatório “extrato orçamentário por unidade” o gestor poderá visualizar a informação “extrato orçamentário”, podendo ainda escolher em que período ele quer ver os lançamentos. Essa informação foi considerada necessária por todos os atores da pesquisa.

A informação “despesas por rubrica” pode ser encontrada no relatório denominado “relatório de despesas da unidade”, onde consta uma tabela com as despesas categorizadas por rubrica e aparecem todas as rubricas; ou, ainda, no relatório “despesas por natureza de despesa”, no qual podem ser selecionados a rubrica e o período. Nessa última opção, o relatório pode ser emitido por um período específico e por uma rubrica específica, ou também por meio de acesso ao relatório “extrato orçamentário”, utilizando-se o filtro ‘por natureza de despesa’, escolhendo-se a rubrica que se quer averiguar.

A informação “gasto no período” é encontrada no relatório “despesa por unidade”, e no item ‘período’ o usuário informa o período desejado.

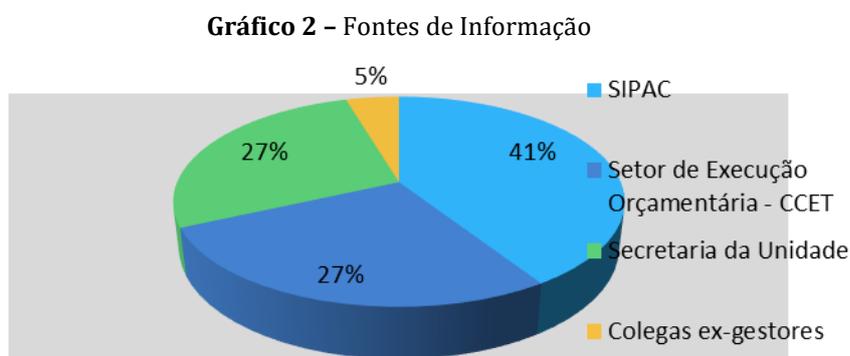
O cronograma com a previsão da receita não é disponibilizado pelo sistema, porém essa informação pode ser obtida junto ao Departamento de Contabilidade e Finanças da UFRN.

A informação “despesa por rubrica por período” está disponibilizada no relatório “despesa por natureza de despesa”.

A relação com a previsão das despesas mensais pode ser realizada, por ser de caráter variável, e é disponibilizada no Setor de Execução Orçamentária (SEO) do CCET, através de uma análise de despesas anteriores.

Em um segundo momento, os gestores também foram questionados acerca da fonte de informação utilizada para suprir suas necessidades de informação. Sobre esse aspecto, Choo (2003) argue que o usuário pode buscar a informação que precisa em

diversas fontes, que podem ser formais (sistemas) ou informais (colegas), e que ambas são de grande importância. Na análise, obteve-se o seguinte resultado:



**Fonte:** As autoras (2017).

Essa análise mostra que o SIPAC tem um bom percentual de uso, sendo utilizado por 90% dos respondentes. Além disso, 60% deles confirmaram que também usam o SEO do CCET e a secretaria de sua unidade como outra fonte de informação. Os colegas ex-gestores são utilizados como fonte de informação por apenas 10% dos entrevistados. O percentual correspondente aos 10% que não utiliza o SIPAC se refere àqueles que afirmaram sanar todas as suas dúvidas exclusivamente com a secretaria de sua unidade.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa analisou as necessidades informacionais dos gestores do CCET/UFRN para fins de gestão orçamentária. Para tanto, foi realizado, inicialmente, um levantamento bibliográfico acerca da temática do comportamento informacional, com enfoque na necessidade de informação e, com base nesse estudo, foi elaborada uma entrevista que buscasse compreender as reais necessidades informacionais dos gestores para fins de gestão orçamentária. Posteriormente, foram caracterizados os relatórios disponibilizados na aba “orçamento” do SIPAC e, por fim, foi estabelecida uma relação entre o que os gestores necessitam e o que o SIPAC disponibiliza de relatório, mostrando assim que o objetivo geral e os objetivos específicos foram alcançados.

Durante a caracterização dos relatórios foi possível constatar que o relatório denominado ‘extrato orçamentário de documentos de empenho por unidade’, apesar de

estar relacionado na aba do sistema, não está acessível aos gestores, pois emite a mensagem de “acesso negado – usuário não autorizado”. Aconselha-se que seja excluída essa aparente possibilidade de acesso ao relatório, tendo em vista que o excesso de informações pode ser prejudicial ao processo de seleção e uso da informação relevante.

Observou-se também que os relatórios orçamentários disponibilizados, em sua maioria, contêm informações com termos específicos/técnicos da Ciência Contábil. Assim, a compreensão adequada dos dados do sistema requer do usuário um mínimo de conhecimento na área. Em relação a esse ponto, sugere-se que se promova, periodicamente, uma abordagem explicativa dos relatórios. Além disso, é interessante verificar com os administradores do SIPAC acerca de medidas para disponibilizar essas informações de forma mais clara e efetiva para o público leigo. Dependendo da viabilidade operacional e semântica, poderia, por exemplo, ser inserido abaixo da denominação do relatório, entre parênteses, um significado mais usual e simplificado (se houver) do termo técnico utilizado. Ou, ainda, ser disponibilizado esse esclarecimento por meio de um link de acesso imediato no momento em que o relatório fosse acessado na aba correspondente.

Esse estudo não teve a intenção de esgotar a temática abordada. Aconselha-se, ainda, como sugestão para estudos futuros, que seja feita uma avaliação dos relatórios disponibilizados pelo SIPAC no sentido de verificar outras duas situações: (a) se os gestores realmente conhecem e usam os relatórios, já que pode acontecer de a informação estar disponibilizada no sistema e o gestor não ter ciência disso; (b) se há no sistema relatórios que não atendem a nenhuma das necessidades dos gestores e, em caso afirmativo, avaliar se eles podem ser excluídos da aba de acesso com o intuito de evitar o excesso informacional; e (c) ampliar a pesquisa para os gestores de todas as unidades orçamentárias da UFRN, de modo a corroborar com as afirmações oriundas deste estudo.

Por fim, entende-se que o extrato orçamentário por unidade pode ser considerado o relatório mais relevante, por tratar das duas necessidades informacionais citadas por 100% dos gestores.

## REFERÊNCIAS

AKAICHI, Tatianne et al. Comportamento informacional no uso de sistemas de informação: o caso do SICOR. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 27, n. 2, p. 31-46, 2013. Disponível em: <<https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/3379/2752>>. Acesso em: 6 jan. 2017.

ALMEIDA, Mário de Souza. **Elaboração de projeto, TCC, dissertação e tese: uma abordagem simples, prática e objetiva**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuário da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, 2016. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufc.br/index.php/informacaoempauta/article/view/2970/2694>>. Acesso em: 4 jan 2017.

ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; ÁLVARES, Lilian. As necessidades informacionais dos usuários no planejamento e modelagem de sistemas de informação. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação (RICI)**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 199 – 218, 2008. Disponível em: <<http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2016/2336>>. Acesso em: 1 jan. 2017.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v.131, n. esp., p. 1-25, 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1843/1556>>. Acesso em: 26 dez 2016.

BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da Informação: como transformar a tecnologia da informação em fatores de crescimento e alto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

\_\_\_\_\_. **Gerenciamento da Informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Regimento Interno da Universidade Federal do Rio Grande do Norte**. Natal, RN, 2006. 40p.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2003.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBCT, 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Tatiana. Criação dos sistemas. In: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Superintendência de Informática. **Blog da SINFO**. Natal, 2009a. Disponível em: <<http://sistemasdaufrn.blogspot.com.br/2009/02/criacao-dos-sistemas.html>>. Acesso em: 8 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. A funcionalidade do SIPAC. In: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Superintendência de Informática. **Blog da SINFO**. Natal, 2009b. Disponível em: <<http://sistemasdaufrn.blogspot.com.br/2009/02/funcionalidade-do-sigaa.html>>. Acesso em: 8 jan. 2017.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 1996.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, Francisco Djalma de. **Busca e uso da informação para o desenvolvimento regional sustentável nos níveis estratégico, tático e operacional no Banco do Brasil**. Brasília, 2008. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/4796>>. Acesso em: 12 jan 2017.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Controladoria estratégica e operacional: conceitos, estrutura, aplicação**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

SILVA, Armando Malheiro da. Ciência da informação e comportamento informacional: enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso. **Prisma.com**, 21. ed., p. 1 – 61, 2013. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/2648/pdf>>. Acesso em: 8 jan. 2017.

STAREC, Claudio. A dinâmica da informação: a gestão estratégica da informação para a tomada de decisão nas organizações. In: STAREC, Cláudio; GOMES, Elizabeth; CHAVES, Jorge. (Org.). **Gestão estratégia da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 47-64.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos**. Natal, 2017. Disponível em: <<https://sipac.ufrn.br/public/jsp/portal.jsf>>. Acesso em: 8 jan. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Superintendência de Informática. **Manuais SIPAC**. Natal, 2013. Disponível em: <[https://docs.info.ufrn.br/doku.php?id=suporte:manuais:sipac:portal\\_administrativo:lista#aba\\_orcamento](https://docs.info.ufrn.br/doku.php?id=suporte:manuais:sipac:portal_administrativo:lista#aba_orcamento)>. Acesso em: 08 jan. 2017.

## **SOBRE OS AUTORES**

### **Niomar Christina de Farias Dantas**

Mestranda em Gestão da Informação e do Conhecimento do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PPGIC/UFRN).

E-mail: niomar\_cris@hotmail.com

### **Luciana Moreira Carvalho**

Professora Associada do Departamento de Ciência da Informação da UFRN. Professora do Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento (PPGIC/UFRN).

E-mail: lucianamoreiraufn@gmail.com

**Recebido em:** 16/03/2017; **Revisado em:** 14/04/2017; **Aceito em:** 17/05/2017.

### **Como citar este artigo**

DANTAS, Niomar; MOREIRA, Luciana. Necessidades de Informação de Gestores Públicos: o caso de um Centro Acadêmico Universitário. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, número especial, p. 160-180, out. 2017.