



RESUMO DE DISSERTAÇÃO

OLIVEIRA, Thiago Pinheiro Ramos. **Comportamento informacional de servidores e colaboradores da Universidade Federal do Ceará no uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**. Orientação: Maria de Fátima Oliveira Costa. 2019. 138 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Centro de Humanidades, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2019.

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE SERVIDORES E COLABORADORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ NO USO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI)

INFORMATIONAL BEHAVIOR OF THE CEARÁ FEDERAL UNIVERSITY SERVERS AND ITS EMPLOYEES BY USING THE INFORMATION ELECTRONIC SYSTEM (SEI)

RESUMO

Trata do comportamento informacional dos usuários do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) que estão lotados na Coordenadoria de Administração e Patrimônio (CAP) da Universidade Federal do Ceará (UFC). Apresenta como questão norteadora: Como os servidores e colaboradores da CAP da UFC se comportam no processo de busca de informação disponibilizada no Sistema Eletrônico de Informações? Foi estabelecido como objetivo geral analisar o comportamento informacional dos usuários da Coordenadoria de Administração e Patrimônio da Universidade Federal do Ceará na busca de informações no ambiente do SEI à luz do Information Search Process (ISP) de Carol Kuhlthau. Definimos como objetivos específicos: Identificar as necessidades dos servidores e colaboradores que motivam a busca de informação; descrever o modo de busca da informação por meio do Information Search Process (ISP) criado por Carol Kuhlthau; e apontar as dificuldades dos servidores e colaboradores no uso do SEI. A fim de alcançar os propósitos estabelecidos foi realizada uma pesquisa descritiva e exploratória de natureza quanti-qualitativa, configurando um estudo de caso, cujo lócus de pesquisa foi a Coordenadoria de Administração e Patrimônio, sendo os servidores e colaboradores que usam o SEI considerado como amostra da pesquisa. A amostra se constituiu por 22 (vinte e dois) servidores e 3 (três) colaboradores. O instrumento de coleta de dados foi o questionário, cujo envio se deu via endereço eletrônico. A Análise de Conteúdo foi utilizada para organização e interpretação dos dados coletados. Baseado no percurso metodológico, obtivemos os seguintes resultados: as necessidades de informação dos servidores e colaboradores estão atreladas às atribuições inerentes ao setor em que estes desenvolvem suas atividades, bem como, aos processos relacionados à vida funcional. O conteúdo dos documentos e as bases de conhecimento inseridas no SEI, impulsiona os usuários a usá-lo no processo de busca por informações. As etapas

deste processo envolvem o início, a seleção, a exploração, a formulação, a coleta e a apresentação especificadas no ISP. Este processo gera sentimentos de otimismo, quando os servidores e colaboradores encontram a informação que necessita, ou frustração, caso não consigam obtê-la. Constatou-se que os usuários do SEI possuem habilidades para utilização do sistema, no entanto, existem dificuldades no tocante a representação dos ícones, ao campo de pesquisa e às funções dos perfis disponibilizados aos colaboradores. Esses reverses possivelmente geram sentimentos ruins que podem influenciar o processo de busca da informação. Sugerimos como estratégia de capacitação dos usuários, a fim de superar as dificuldades apresentadas, a estruturação de um curso básico com conteúdo que abarque a gestão de documentos administrativos públicos e as boas práticas de uso do SEI. Concluímos que ao perceber as necessidades de informação, os servidores e colaboradores da CAP são motivados a iniciar o processo de busca no SEI, perpassando as etapas e domínios do ISP. Neste processo são evidenciadas as dificuldades dos usuários no uso do sistema, podendo ter êxito ou não em suas pesquisas.

Palavras-chave: Estudos de Usuários. Comportamento Informacional. Necessidades de Informação. Busca por Informações. Sistema Eletrônico de Informações. Information Search Process (ISP).

ABSTRACT

This research presents the informational behavior of the Information Electronic System (IES), that have been at the Coordination of Administration and Patrimony (CAP), on the Federal University of Ceará (FUC). As a question point, it propounds: how the servers and contributors from CAP, on FUC, behave in the process of searching information provided on the Information Electronic System? It was established, as the general objective, to analyze the informational behavior of the users of the Coordination of Administration and Patrimony, on the Federal University of Ceará, on searching information at the SEI's environment, according to the Information Search Process (ISP), by Carol Kuhlthau. We defined as specifics objectives: identify the needs of the servers and contributors that encourage the information searching; describe the information searching mode by means of the Information Search Process (ISP), created by Carol Kuhlthau; and point the servers and contributors' difficulties using IES. In order to achieve the established purposes, it was composed an exploratory and descriptive research, with quantitative and qualitative character, configuring a case study, whose the researching locus was the Coordination of Administration and Patrimony, with the servers and contributors, SEI users, being research samples. The sample was formed by 22 (twenty-two) servers and 3 (three) contributors. The instrument of data collect was the questionnaire, whose shipping was made by electronic mail. The Content Analysis was used to organization and interpretation of the collected data. Based on the methodological trajectory, we had these results: the servers and contributors' needs of information are tied down to the intrinsic assignments to the sector that they execute their activities, so as the process related to their functional life. The content of the documents and the databases inserted on IES impel the users to use it on the process of information searching. The stages of this process evolve the beginning, the selection, the exploration, the formulation, the collect and the presentation specified on the ISP. This

process brings feelings of optimism, when the servers and contributors find the information that they need, or frustration, in case of they didn't make it. It was verified that the IES users has abilities to use the system. However, there are difficulties about the icons representation, the research environment and the functions of the profiles available to the contributors. These occasions possibly brings bad feelings that could influence the process of information search. We suggest, as a user training strategy, in order to overcome the present difficulties, the structuring of a basic course with content that include the management of administration public documents and the best practice on the use of the IES. We conclude that when we noticed the information needs, the servers and contributors from CAP was motivated to begin the process of search on IES, passing by the ISP's stages and domains. In this process, we can notice the difficulties of the users to use the system, doing well on their researches or not.

Keywords: Users study. Informational Behavior. Information Needs. Information Search. Information's Electronic System. Information Search Process (ISP).

SOBRE O AUTOR

Thiago Pinheiro Ramos de Oliveira

Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará (UFC).

E-mail: thiagobiblio.oliveira@hotmail.com



ACESSO ABERTO

Copyright: Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.



Financiamento: Não

Recebido em: 20/12/2019.

Aceito em: 20/12/2019.

Revisado em: 21/12/2019.

Como citar este resumo:

OLIVEIRA, Thiago Pinheiro Ramos. Comportamento informacional de servidores e colaboradores da Universidade Federal do Ceará no uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 4, n. 2, p. 193-195, jul./dez. 2019. DOI: [10.32810/2525-3468.ip.v4i2.2019.43117.193-195](https://doi.org/10.32810/2525-3468.ip.v4i2.2019.43117.193-195).