

ESTUDO DE USUÁRIO COMO ESTRATÉGIA PARA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO: UM ESTUDO DE CASO

André Lucas

Joana Carla de Souza Matta Felício

Regina May de Farias

Vanessa Steinbach

Marília Damiani Costa

Resumo: Apresenta os resultados do estudo de usuário realizado na Fundação Maurício Sirotsky Sobrinho (FMSS), cujo objetivo foi identificar as necessidades informacionais como base para o gerenciamento da informação e do conhecimento. A pesquisa foi do tipo aplicada, descritiva, de cunho quanti-qualitativo, utilizando-se o estudo de caso. Com base nas necessidades informacionais, sugere-se a implantação de um *software de groupware*, que favoreça a criação de um ambiente para troca de informações, bem como a criação de um portal corporativo agregador de informações disponíveis na Internet, como parte do gerenciamento da informação e do conhecimento na organização estudada.

Palavras-chave: Estudo de usuário; Fundação Maurício Sirotsky Sobrinho; Terceiro Setor; Gestão da informação; Gestão do conhecimento.

1 INTRODUÇÃO

Com a evolução tecnológica ocorrida principalmente no final do século XX, a informação passou a desempenhar um papel fundamental na economia, sociedade e política. Ela tornou-se um recurso econômico utilizado pelas organizações para garantir a competitividade, eficácia e maior qualidade dos serviços e bens produzidos.

Neste contexto, as organizações tendem a se diferenciar pelo que elas sabem e pela forma como adquirem informação e a transformam em conhecimento. Pois, numa economia global, o conhecimento se torna a maior vantagem competitiva de uma organização. Dentro dessa nova ótica, gerenciar conhecimento e informação está se tornando uma competência básica para as organizações alcançarem o sucesso empresarial.

O conhecimento da empresa, dos concorrentes, dos processos, do ramo de negócio tem subsidiado as decisões estratégicas e operacionais, ao longo dos anos. Num mundo globalizado, as organizações enfrentam

desafios crescentes que as direcionam para tomadas de decisões baseadas na constante monitoração do ambiente em que atuam, sejam com ou sem fins lucrativos.

A informação precisa ser usada como base para o conhecimento e aprendizado contínuo, e isso depende essencialmente das competências individuais e em grupo da organização. A partir daí, desenvolvem-se métodos a fim de sistematizar a informação e o conhecimento, para que este seja organizado, protegido, disseminado e multiplicado na organização. Concorde-se com Cândido e Araújo (2003), que afirmam ser esta prática definida como o conjunto de técnicas e ferramentas que permitem identificar, analisar, administrar, de forma estratégica e sistêmica, o ativo intelectual da empresa e os seus processos associados.

O objetivo desta pesquisa foi identificar as necessidades informacionais da equipe da Fundação Maurício Sirotsky Sobrinho (FMSS) para subsidiar o gerenciamento da informação e do conhecimento, bem como o desenvolvimento de um protótipo de produto e/ou serviço de informação, que atenda tais necessidades. A escolha da FMSS foi devido a essa instituição estar, naquele momento, revendo as ações voltadas à gestão da informação e do conhecimento. Este artigo é parte de um trabalho elaborado na disciplina CIN5512 – Biblioteconomia Aplicada III, do Curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal de Santa Catarina, desenvolvida no primeiro semestre de 2007.

Como objetivos específicos foram definidos: a) verificar os tipos de informações (assunto) necessários para o desenvolvimento das atividades; b) identificar os locais de acesso às informações e às fontes informacionais consultadas; c) conhecer os recursos informacionais e tecnológicos utilizados, bem como a necessidade de capacitação e/ou aperfeiçoamento em tais recursos; d) conhecer os tipos de documentos produzidos e também o local de armazenamento deles; e) verificar o grau de importância dado ao compartilhamento de informações entre a equipe e os recursos atualmente utilizados para a troca de informações.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

A gestão da informação e a gestão do conhecimento são fundamentais no desenvolvimento das atividades estratégicas das organizações. Oliveira e Bertucci (2003, p. 9) deixam claro que “o gerenciamento da informação tornou-se um instrumento estratégico

necessário para controlar e auxiliar decisões, através das melhorias no fluxo da informação, do controle, análise e consolidação da informação para os usuários”. Sveiby (1998, p. 27) explicita que “o conhecimento e a informação crescem quando são compartilhados; uma idéia ou habilidade compartilhada com alguém não se perde, dobra”.

Da mesma forma que informação e conhecimento são compartilhados em organizações, o envolvimento humano e a relação entre as pessoas também o são. “A necessidade e a oferta de informação nas empresas são tão desarticuladas que a relação entre as pessoas é cada vez mais valorizada e imprescindível para o desenvolvimento do conhecimento tecnológico e estratégico” (FRADE et al., 2002, p. 12).

Qualquer organização, que deseje promover uma transformação em seu ramo de negócios, deve usar todo o seu conhecimento para identificar as idéias revolucionárias e as opções estratégicas que possam ser adaptadas e colocadas em prática. Por isso, cada vez mais, líderes e consultores de empresas falam do conhecimento como sendo o principal ativo das organizações e como sendo a chave da vantagem competitiva sustentável.

Entretanto, o conhecimento gerado precisa ser gerenciado, pois é a base para o capital intelectual de uma empresa. O conhecimento é um fluxo constante, no qual os profissionais registram e compartilham experiências e conhecimentos. Nesse caso, a gestão do conhecimento tem o papel de facilitar esse compartilhamento, gerando sistemas que permitam um maior intercâmbio entre os sujeitos e a ampliação da troca de conhecimentos.

Segundo Davenport e Prusak (1998), para que a gestão do conhecimento possa prosperar, as organizações precisam criar um conjunto de funções e qualificações para desempenhar o trabalho de apreender, distribuir e usar o conhecimento.

O conhecimento deriva da informação, da mesma forma que esta deriva dos dados. Para que isso ocorra, as pessoas precisam fazer virtualmente todo o trabalho de conversão, já que “assimilada, compreendida e interiorizada, a informação integra o processo de geração do conhecimento” (TALÁMO, 2004, p. 2). Entretanto, de acordo com Frade et al. (2002, p. 2) “a informação [...] é um recurso que precisa ser gerenciado para ajudar as organizações a melhorar sua produtividade, competitividade e performance geral”.

Segundo Carvalho e Longo,

gerenciar as informações, como recurso dentro das organizações, implica verificar as necessidades informacionais e passar pela coleta, armazenamento,

distribuição, recuperação e uso da informação. Torna-se, assim, necessário buscar metodologias e ferramentas para coletar e registrar dados a fim de possibilitar a elaboração e o tratamento da informação, sua análise e contextualização, gerando conhecimento, para subsidiar o processo decisório. (2002, p. 114).

Como reforçam Costa, Krücken-Pereira e Abreu (2000, p. 33-34), a gestão do conhecimento implica considerar:

a) O ser humano como fonte geradora do conhecimento

- Promovendo o desenvolvimento de novos conhecimentos (através de associações de informações, observações, discussões, análises, troca de experiências; etc.);
- Facilitando o acesso às informações (matéria-prima/*insight* para o desenvolvimento de novos conhecimentos);
- Facilitando a comunicação entre os seres humanos;
- Disponibilizando ambientes para o desenvolvimento de novos conhecimentos;

b) A informação como matéria-prima para gerar conhecimento

- Coletando, tratando, armazenando e disponibilizando informações;
- Disseminando e difundindo informações para impulsionar o desenvolvimento de novos conhecimentos;

c) A TI como suporte para a informação e para o conhecimento

- Dispondo de TI para suprir com matéria-prima (informação) este processo cognitivo;
- Dispondo de TI para disseminar informações;
- Dispondo de TI para facilitar a troca de experiências/comunicações interpessoais.

2.1 Estudo de usuário: base para identificação de necessidades de informação

Desde 1948, são identificados, na literatura da área de

biblioteconomia e ciência da informação, estudos sobre usuários. Ferreira (1997) apresenta uma cronologia desses estudos assinalando suas principais características e autores que desenvolveram estudos específicos.

Estudo de usuários é uma investigação feita para identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação dos usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.

Segundo Nascimento e Weschenfelde (2002, p. 2), a necessidade informacional “depende de inúmeras variáveis, e pode ser satisfeita ou resultar na frustração do indivíduo, daí a importância dos estudos que procuram conhecer o perfil dos usuários, suas reais necessidades, formas de busca e uso da informação”.

Para Gómez Hernández (2002), os estudos de usuários são conjuntos de estudos que tratam de analisar qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos, em relação a seu consumo de informação.

De acordo com Choo (2003), as necessidades de informação se constituem em um dos elementos centrais do modelo de uso da informação. O citado autor relaciona o uso da informação com a tríade: necessidade, busca e uso da informação.

Neste sentido, identificar as necessidades informacionais torna-se a base para o desenvolvimento de produtos e serviços de informação. Deve-se atentar também para o fato de que as necessidades de informação, além de dependerem do indivíduo que as buscam, mudam com o passar do tempo (FERREIRA, 1995). Por isso, é importante fazer esses estudos periodicamente.

3 TERCEIRO SETOR: CONCEITO E ORGANIZAÇÕES

Terceiro Setor é um conceito recente, entretanto não se trata de um setor novo. As organizações que constituem esse segmento existem há séculos no Brasil e no exterior, “as origens remotas do terceiro setor no Brasil podem reportar-se à presença da Igreja Católica, que aportou com os primeiros colonizadores portugueses” (FALCONER; VILELA, 2001, p. 28). A Igreja constituiu-se como o início das ações sociais no Brasil, principalmente durante a “República Velha”, quando o Estado portava-se indiferente aos problemas sociais. A partir da “República Nova”, o Estado passa a dar importância às reivindicações da população estabelecendo direitos aos trabalhadores. Nessa fase, a Igreja mantém sua importância na

área social, mas com atuação apoiada pelo Estado. Durante o regime militar, o Estado passa a atuar de forma autoritária em todos os segmentos da sociedade, o que faz da Igreja um espaço de atuação alternativa, devido à sua força, proporcionando o crescimento de movimentos sociais e organizações civis desvinculadas do Estado.

Esse crescimento foi maior ainda nas décadas de 70 e 80 do século XX, quando o trabalho das Organizações Não-Governamentais (ONGs) foi reconhecido pela sociedade e passaram a receber recursos de instituições internacionais. Segundo Mereghe e Alves (1997, p. 2), foi nessa época que “a sociedade civil passou a rejeitar explicitamente as múltiplas formas de assistencialismo e começou a agir mais intensamente através dos movimentos sociais, associações civis – que cresceram bastante neste período – e ONGs”.

Essa transição da ação social assistencialista para uma cidadania ativa tornou-se mais visível na década de 90. Uma vez que foi com a Constituição Federal de 1988 que se instituiu a participação da sociedade na esfera pública. “Foi a partir de então que os mecanismos para o surgimento do Terceiro Setor no Brasil de forma organizada e oficial se tornaram possíveis” (OLIVEIRA, 2005, p. 28).

Foi nesse período também que as empresas privadas começaram a pensar em sua responsabilidade social. Surgiram assim as fundações empresariais, ou seja, uma pessoa jurídica patrimonial privada que presta serviços de interesse público (RESENDE, 1998), como a FMSS.

Como mencionado anteriormente, o conceito de Terceiro Setor é novo e, para compreendê-lo melhor, faz-se necessário explicitar o significado dos três setores. Oliveira (2005, p. 13-14) nos apresenta uma definição clara quando afirma que

o Primeiro Setor é representado pelo Estado, em suas diversas instâncias de poder, municipal, estadual e federal. O Segundo Setor é composto pelas organizações com fins lucrativos, representados pelos setores primário, secundário e terciário, ou seja, a indústria, o comércio e serviços. E o Terceiro Setor é composto pelas instituições sem fins lucrativos, instituições essas que atuam nas mais diversas áreas, como assistência social, meio ambiente, defesa de direitos, etc.

Formado por diferentes tipos de organizações (ONGs, organizações sem fins lucrativos, associações comunitárias, entidades assistencialistas,

fundações, empresas com responsabilidade social, etc.), o Terceiro Setor consolida-se como uma proposta de experimentação social. Pois, para Cardoso (1997), Terceiro Setor é um conceito que “descreve um espaço de participação e experimentação de novos modos de pensar e agir sobre a realidade social”. A autora complementa que, “sua afirmação [do Terceiro Setor] tem o grande mérito de romper a dicotomia entre público e privado [...]. Estamos vendo o surgimento de uma esfera pública não-estatal e de iniciativas privadas com sentido público”. E, segundo Nascimento (2000?, p. 5), “o Terceiro Setor reflete, de certa forma, o amadurecimento da sociedade que busca consolidar sua sustentabilidade com base numa relação de parceria com os demais setores sem, contudo, gerar uma relação de dependência a um deles”.

Essa busca pela sustentabilidade também fortaleceu o crescimento do Terceiro Setor, que passou a profissionalizar sua gestão e buscar novas fontes de recursos por meio de parcerias multi-setoriais. Isso fica claro em texto do Centro de Referência em Informação Ambiental (2002, p. 4), o qual afirma que “o estabelecimento de parcerias, a presença e a ação fiscalizadora do cidadão desenha (*sic*) o novo papel de uma sociedade informada e atuante, que não espera tudo do Estado e passa a exigir do Mercado maior responsabilidade social”.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa aplicada, descritiva, com uma abordagem quanti-qualitativa, utilizando-se o estudo de caso. A pesquisa foi censitária, com a participação de toda a população, neste caso, os 14 colaboradores (funcionários e terceirizados) da FMSS.

O instrumento adotado para a obtenção das informações foi o questionário. O questionário constituiu-se de 10 questões, com perguntas abertas e fechadas, relacionadas aos seguintes aspectos: funções dos usuários, tipos de informações que necessitam, fontes e recursos de informações que utilizam, tipos de documentos que produzem e onde os armazenam, e a importância dada ao compartilhamento das informações. Antes da aplicação, foi realizado um teste para adequações das perguntas à realidade prática dos usuários.

O tratamento dos dados foi realizado na seguinte ordem: a) estabelecimento de categorias; b) tabulação dos dados; e c) análise dos dados.

De acordo com Gil (1994, p. 167), as respostas apresentadas pelos

entrevistados tendem a ser as mais variadas, e “para que essas respostas possam ser adequadamente analisadas, torna-se necessário, portanto, organizá-las, o que é feito mediante o seu agrupamento em certo número de categorias”.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO: A FUNDAÇÃO MAURÍCIO SIROTSKY SOBRINHO

A Fundação Maurício Sirotsky Sobrinho é uma instituição sem fins lucrativos, de direito privado e com fins públicos. Criada em 24 de março de 1987, a FMSS desde então vem trabalhando para que crianças e adolescentes tenham seus direitos respeitados e sua cidadania garantida. Mantida pela Rede Brasil Sul de Comunicações (Grupo RBS), a FMSS atua nos estados do Rio Grande do Sul e de Santa Catarina e é uma organização especializada em gerenciamento de projetos em prol do desenvolvimento social, atuando nas áreas de Cooperação Técnica e Financeira, Cidadania Empresarial e Mobilização Social. Com foco de atuação na criança, no adolescente e no desenvolvimento social, tem por missão “facilitar processos de mobilização e cooperação para ações que visem à garantia dos direitos sociais básicos da população” (FUNDAÇÃO MAURÍCIO SIROTSKY SOBRINHO, 2004).

A FMSS tem uma estrutura projetizada, com gerentes de projeto coordenando equipes formadas de acordo com as tarefas estabelecidas em planejamento. Esses projetos possuem metas anuais definidas em negociação entre a gerência executiva da Fundação, o Conselho Consultivo da Fundação e a Diretoria de Gestão do Grupo RBS. Com dois escritórios, um em Porto Alegre e outro em Florianópolis, atualmente a FMSS conta com 14 profissionais em sua equipe de trabalho.

A experiência da FMSS em investimento na área social sempre mostrou as limitações dos gestores dessas organizações na condução do gerenciamento. Isso levou a FMSS, em setembro de 2006, a iniciar o processo de implantação do Sistema de Avaliação do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP).

O PGQP começou a ser estruturado em 1992 “com o objetivo de estimular, articular e promover ações visando tornar competitivos os produtos e serviços das organizações do RS, por meio da melhoria da qualidade e produtividade”. (FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, 2006). O Programa utiliza o Modelo de Excelência da Gestão® (figura 1) e pretende capacitar e fortalecer as organizações para o

futuro por meio do Sistema de Avaliação. Esse sistema é um instrumento que serve para diagnosticar o estágio de evolução gerencial das organizações.

O Modelo de Excelência da Gestão® está embasado em um conjunto de conceitos fundamentais e estruturado em critérios e requisitos. Vale ressaltar que, o Modelo destaca a informação e o conhecimento como subsídios que interligam todos os critérios. Segundo a Fundação Nacional da Qualidade (2006), a gestão da informação e do capital intelectual é um componente indispensável à jornada em busca da excelência.

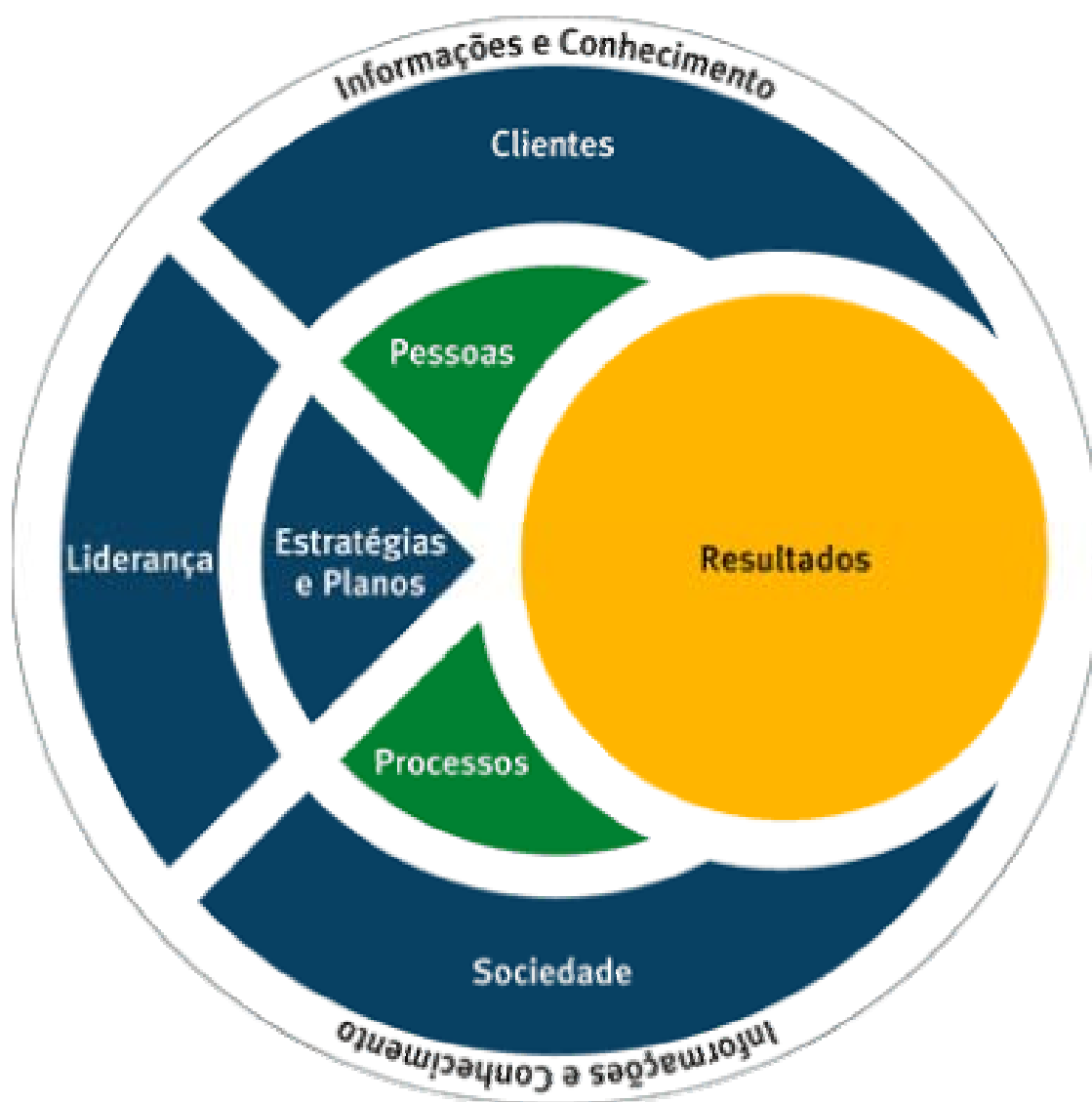


Figura 1 – Modelo de Excelência da Gestão®
Fonte: Rumo à excelência 2007 – FNQ

O PGQP é organizado em rede, constituído por Comitês Setoriais formados por instituições afins. A FMSS participa do Comitê Setorial de

Desenvolvimento Social, que tem por objetivo congregar e apoiar as organizações da Sociedade Civil, promovendo, conscientizando e disseminando o conhecimento, a filosofia e a metodologia da Qualidade Total, visando o desenvolvimento social. O foco do PGQP é qualidade da gestão, e para a FMSS esse tema sempre foi fundamental para o desenvolvimento das Organizações do Terceiro Setor.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com a aplicação dos questionários e sua posterior análise, pode-se identificar quais as necessidades informacionais da equipe da FMSS. A tabela 1 registra que 18,18% da equipe necessitam saber sobre os projetos e programas desenvolvidos pela Fundação, informações sobre os projetos em desenvolvimento, seus objetivos, público-alvo, parceiros e outras. Acredita-se que essa necessidade refere-se ao gerenciamento dos projetos mantidos pela FMSS.

Também há necessidade de obter informações sobre o Terceiro Setor (13,64%), bem como sobre Responsabilidade Social (9,09%), sendo estes dois grandes assuntos tratados e trabalhados pela FMSS. Conhecer a agenda da equipe foi apontado por 9,09% dos funcionários da FMSS como uma informação necessária para o desenvolvimento das atividades.

Pode-se destacar ainda a necessidade de se obter informações sobre as ações e metas da FMSS (6,82%), os eventos desenvolvidos pela Fundação (4,55%), e, ainda, informações sobre a legislação do Terceiro Setor (4,55%), entre outras.

Tabela 1**Tipos de informações necessárias para o desenvolvimento das atividades dos funcionários da FMSS**

Tipos de informações	Nº de respostas	% de respostas
Programas e Projetos da FMSS	8	18,18
Terceiro Setor	6	13,64
Responsabilidade Social	4	9,09
Agenda da equipe	4	9,09
Ações, Metas da FMSS	3	6,82
Legislação do Terceiro Setor	2	4,55
Eventos da FMSS	2	4,55
Redes Sociais	1	2,27
Projetos Sociais	1	2,27
Sociedade	1	2,27
Direitos da criança e do adolescente	1	2,27
Leis Tributárias, fiscais e trabalhistas	1	2,27
Portal Social ¹	1	2,27
Disponibilidade dos recursos humanos, materiais e financeiros	1	2,27
Documentação (Projetos, atas, clipping)	1	2,27
Performance do trabalho para atingir metas	1	2,27
Gestão de ONGs	1	2,27
Projetos (planejamento, elaboração)	1	2,27
Incentivos fiscais para área social	1	2,27
Inovações da Internet	1	2,27
Tendências de Design Gráfico	1	2,27
Leitura diversa	1	2,27
Total	44	100,00

¹ Valores captados, planilhas de acompanhamento de repasses, atendimento ao "Fale Conosco".

A tabela 2 mostra o índice de respostas sobre os locais de acesso às informações consultadas pelos funcionários da FMSS, necessárias para o desenvolvimento das suas atividades. Pode-se constatar pela tabela, que 36,36% das respostas apontaram a FMSS e 33,33% indicaram a Internet. Existem outros locais de consulta, tais como: acervo próprio (15,15%), outras instituições/fontes (órgãos públicos, escritórios especializados,

amigos, profissionais, universidade) (9,09%), bibliotecas (6,06%).

Observa-se, por meio dessas respostas, que muitas das informações necessárias para o desenvolvimento das atividades encontram-se na própria organização. Destaca-se, portanto, a importância de tais informações estarem sistematizadas, de forma que todos possam conhecê-las e principalmente saber onde encontrá-las quando necessário.

Tabela 2
Locais de acesso às informações consultadas pela equipe da FMSS

Locais de acesso às informações consultadas	Nº de respostas	% de respostas
FMSS	12	36,36
Internet	11	33,33
Acervo Próprio	5	15,15
Outras Instituições	3	9,09
Bibliotecas	2	6,06
Total	33	100,00

Quando perguntado sobre os tipos de fontes de informação que costumam consultar, 16,13% das respostas apontaram as reuniões, 14,52% os *sites* institucionais, 12,90% os relatórios, 11,29% os livros e as revistas (impresas e *on-line*), entre outros (tabela 3). Seminários, palestras, artigos acadêmicos e os próprios colegas de trabalho foram indicados como outros tipos de fontes de informação recorridas pelos funcionários da FMSS. É interessante verificar que alguns integrantes dessa equipe vêem que os colegas de trabalho também podem ser considerados fontes de informação, e que esse fato favorece o ambiente de troca e compartilhamento da informação, propiciando a construção do conhecimento organizacional.

Tabela 3**Tipos de fontes de informação consultadas pela equipe da FMSS**

Tipos de fontes de informação	Nº de respostas	% de respostas
Reuniões	10	16,13
Sites Institucionais	9	14,52
Relatórios	8	12,90
Livros	7	11,29
Revistas impressas	7	11,29
Revistas on-line	7	11,29
Jornais	5	8,06
Boletins	4	6,45
Outros	3	4,84
Blogs	2	3,23
Total	62	100,00

Para ter acesso às informações necessárias na realização do trabalho cotidiano, 24,49% dos respondentes afirmaram que utilizam o recurso da Internet, 20,41% destacaram o Outlook (*e-mail*), 16,33% responderam as teleconferências, 14,29% utilizam-se do recurso das videoconferências, entre outros (tabela 4).

Estes resultados reforçam que os recursos mais utilizados são a Internet e o *e-mail*, pois a Internet possibilita o acesso a um contingente interminável de informações, além de facilitar a comunicação entre as pessoas. O *e-mail* é um dos vários recursos informacionais e de comunicação que se tornou amplamente utilizado por meio da Internet. Além do *e-mail*, a Internet propiciou o acesso a outros recursos, tais como: grupos de notícias, *chats*, fóruns, periódicos eletrônicos *on-line*, conferências *on-line*, listas de discussão, comunicadores instantâneos (MSN, Skype), *sites*, *blogs*, *flogs*, portais corporativos, entre outros.

Tabela 4**Tipos de recursos informacionais e tecnológicos utilizados pela equipe da FMSS para ter acesso as informações**

Tipos de recursos utilizados	Nº de respostas	% de respostas
Internet	12	24,49
Outlook	10	20,41
Teleconferência	8	16,33
Videoconferência	7	14,29
Base/Banco de dados	4	8,16
MSN	4	8,16
Superação	3	6,12
DotProject	1	2,04
Skipe	0	0,00
Outros	0	0,00
Total	49	100,00

A equipe da FMSS produz os mais diversos tipos de documentos: relatórios (23,53%), informativos (13,73%), planilhas (13,73%), formulários (9,80%), *release* (9,80%), artigos (7,84%), atas (7,84%), manuais (5,88%) e outros (7,84%). Foram apontados outros tipos de documentos produzidos pela equipe, como: ofícios, contratos, recibos, correspondências/*e-mails*, produtos gráficos, editoriais para reportagens (tabela 5).

Tabela 5
Tipos de documentos produzidos pela equipe da FMSS

Tipos de documentos	Nº de respostas	% de respostas
Relatórios	12	23,53
Informativos	7	13,73
Planilhas	7	13,73
Formulários	5	9,80
Release	5	9,80
Artigos	4	7,84
Atas	4	7,84
Outros	4	7,84
Manuais	3	5,88
Total	51	100,00

Na tabela 6, pode-se verificar que 42,11% dos respondentes afirmaram que armazenam os documentos produzidos nas pastas de acesso público da FMSS, no chamado “Servidor”. Porém, 31,58% responderam que guardam seus documentos em arquivos pessoais, não os compartilhando com a equipe. O Outlook também é utilizado para guardar alguns tipos de informações e/ou documentos, sendo utilizado por 15,79% dos respondentes. Há, ainda, quem guarde seus arquivos na Internet (5,26%) e no arquivo físico (5,26%).

Tabela 6
Locais de armazenamento dos documentos pela equipe da FMSS

Locais de armazenamento	Nº de respostas	% de respostas
Pastas de acesso público	8	42,11
Arquivo pessoal	6	31,58
Outlook	3	15,79
Internet	1	5,26
Arquivo físico da Unidade	1	5,26
Total	19	100,00

Para 71,43% da equipe da FMSS, o compartilhamento de informações entre eles é visto como imprescindível para o desenvolvimento do trabalho dentro da instituição. Há também 28,57% da equipe que acha muito importante essa troca de informações entre a equipe (tabela 7).

Tabela 7
Importância dada ao compartilhamento de informações pela equipe da FMSS

Compartilhamento de informações	Nº de respostas	% de respostas
Imprescindível	10	71,43
Muito importante	4	28,57
Pouco importante	0	0,00
Desnecessário	0	0,00
Total	14	100,00

A equipe da FMSS utiliza alguns recursos informacionais e tecnológicos para troca de informações, tais como: *e-mail* (31,71%), telefone (26,83%), relatórios (17,07%), DotProject (9,76%), MSN (7,32%) e outros. Como outros recursos utilizados, foram destacados reuniões e contato direto (tabela 8).

Tabela 8
Recursos tecnológicos e/ou informacionais utilizados pela equipe da FMSS para a troca de informações

Recursos utilizados	Nº de respostas	% de respostas
E-mail	13	31,71
Telefone	11	26,83
Relatórios	7	17,07
DotProject	4	9,76
MSN	3	7,32
Outros	2	4,88
Superação	1	2,44
Skipe	0	0,00
Total	41	100,00

Cada vez mais os programas de mensagens eletrônicas tomam conta da realidade organizacional, substituindo os tradicionais comunicados, como cartas, ordens de serviços, memorandos, enviados por meio de malotes e correios. Esses métodos já se tornaram “arcaicos” demais (COUTINHO, 2006).

8 CONCLUSÕES

Com base na análise dos resultados obtidos no levantamento das necessidades informacionais apontadas pela equipe da FMSS, sugere-se a implantação de um *software* de *groupware*, ou seja, um *software* que serve para coordenar as atividades de um grupo e compartilhar documentos/informações via *web*. Alguns dos componentes desse tipo de *software* são: calendário, gerenciamento de projetos, sistema de cartão de horas (ponto), gerenciamento de arquivos, gerenciamento de contatos, *e-mails*, agendas do grupo, fórum, bate-papo, entre outros módulos.

Levando-se em consideração todas as necessidades de informação apontadas pela equipe da FMSS, pode-se dizer que *esse* tipo de *software* vem ao encontro dessas necessidades, permitindo conhecer os projetos e programas da FMSS, bem como acompanhar o desenvolvimento deles. Alguns *softwares* de *groupware* permitem atender essa demanda, pois possuem um gerenciador de projetos que possibilita monitorá-los.

Outra necessidade que pode ser atendida por essa ferramenta é o acesso às agendas da equipe. O compartilhamento de informações entre a equipe foi apontado por 71,43% dos respondentes como sendo imprescindível para o desenvolvimento dos trabalhos na organização.

Alguns desses *softwares*, como o PHProjekt (*software* livre disponibilizado no sítio <http://www.phprojekt.com>) oferecem uma série de recursos que permitem o compartilhamento de informações, além do armazenamento de documentos/arquivos eletrônicos via *web*, os quais ficam à disposição da equipe, no ambiente do *software* para serem compartilhados. O PHProjekt pode ser acessado de qualquer lugar, uma vez que para sua instalação faz-se necessário um servidor web e ter associada uma base de dados do tipo SQL.

Os recursos disponíveis nesse *software* favorecem a criação de um ambiente para a troca de informações, sendo possível o registro das conversas nos fóruns e bate-papos, podendo posteriormente tratá-las, sistematizando-as, visando contribuir para a gestão do conhecimento nesta organização. Não basta ter o conhecimento, é preciso compartilhá-lo,

disseminá-lo nas organizações.

Existem outros recursos tecnológicos que podem ser implantados nesta organização para propiciar a troca de informações entre os colaboradores. Além do fórum e *chat*, que podem ser implantados na instalação do PHProjekt, sugere-se, também, a criação de um Blog e/ou um Portal Corporativo, além de um agregador de informações e aplicações disponível via Internet. Atualmente, os mais conhecidos são *iGoogle*, disponível em <http://www.google.com.br>, e *Netvibes*, disponível em <http://www.netvibes.com>. Esses *websites* permitem disponibilizar, através do recurso RSS (Really Simple Syndication ou Rich Site Summary) a divulgação de informações e notícias por meio de um arquivo de extensão. xml, .rss ou .rdf.

A criação, a retenção, a organização e o acesso à informação – por parte de todos os que trabalham na organização – são processos centrais da gestão da informação para viabilizar a gestão do conhecimento. As ferramentas de *groupware* desempenham um papel importante para registro e compartilhamento dos conhecimentos técnicos e da experiência dos colaboradores.

O levantamento de necessidades informacionais, como parte do estudo de usuário, torna-se estratégico no desenvolvimento de ações de gerenciamento da informação e do conhecimento.

REFERÊNCIAS

CÂNDIDO, Gesinaldo Ataíde; ARAÚJO, Nadja Macedo de. As tecnologias de informação como instrumento de viabilização da gestão do conhecimento através da montagem de mapas cognitivos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, 2003. Disponível em: <<http://www.ibict.br>>. Acesso em: 1 jun. 2007. Sem paginação.

CARDOSO, Ruth Valença Corrêa Leite. Fortalecimento da sociedade civil. In: IOSCHPE, Evelyn Berg (Org.). **3º Setor: desenvolvimento social sustentado**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.

CARVALHO, Elizabeth Leão de; LONGO, Rose Mary Juliano. Informação orgânica: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do conselho de administração da UEL. **Informação & Informação**, Londrina, v. 7, n. 2, p.113-133, jul./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/informacao/viewarticle.php?id=125>>. Acesso em: 7 out. 2007.

CENTRO de Referência em Informação Ambiental. **O CRIA e o Terceiro Setor**.

São Paulo: Centro de Referência em Informação Ambiental, 2002. Disponível em: <http://www.cria.org.br/about/CRIA_3oSetor.pdf>. Acesso em: 27 maio 2007.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**. São Paulo: SENAC, 2003.

COSTA, Marília Damiani ; KRÜCKEN-PEREIRA, Lia ; ABREU, Aline França de. Gestão da informação ou gestão do conhecimento?. **Revista da ACB**, Florianópolis, v. 5, n. 5, 2000.

COUTINHO, Josefina Maria Fonseca. Informação, conhecimento e interação: o trinômio da gestão da comunicação organizacional. **UNirevista**, São Leopoldo, v. 1, n. 3, jul. 2006. Disponível em: <http://www.unirevista.unisinos.br/_pdf/UNirev_Coutinho.PDF>. Acesso em: 10 jun. 2007.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

FALCONER, Andres Pablo; VILELA, Roberto. **Recursos privados para fins públicos**: as grantmakers brasileiras. São Paulo: Peirópolis; Grupo de Institutos, Fundações em Empresas, 2001.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <www.ibict.br/cionline/include/getdoc.php?id=819&article=481&mode=pdf>. Acesso em: 15 out. 2007.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. Porto Alegre, 1997. (Documentos ABEBD, 2). Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>>. Acesso em: 21 maio 2006.

FRADE, Ana Cristina Morado Nascimento et al. **Gestão estratégica da informação**: a distribuição da informação e do conhecimento. Trabalho apresentado no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação: UFMG, 2002. Disponível em: <<http://www.informacoesociedade.ufpb.br>>. Acesso em: 1 jun. 2007.

FUNDAÇÃO MAURÍCIO SIROTSKY SOBRINHO. Porto Alegre, 2004. Disponível em: <<http://www.fmss.org.br>>. Acesso em: 1 jun. 2007.

FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **Rumo à excelência 2006**: critérios para avaliação do desempenho e diagnóstico organizacional. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994. 207 p.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. Los usuarios de las bibliotecas: estudio e comunicación. In: ____ **Gestión de bibliotecas**. Murcia: DM, 2002. p. 95-110. Disponível em:

<<http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/intranet/06usuarios.PDF>>. Acesso em:

10 jun. 2007.

MEREGE, Luis Carlos; ALVES, Mário Aquino. Desenvolvendo a filantropia empresarial através da educação: uma experiência brasileira. **Cadernos do III Setor**. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas - Escola de Administração de Empresas de São Paulo, 1997.

NASCIMENTO, Alceu Terra. **Terceiro setor**: fator de confluência na ação social do ano 2000. [São Paulo]: Instituto Fonte, 2000?. Disponível em: <http://www.fonte.org.br/documentos/artigo_2.pdf>. Acesso em: 30 maio 2007.

NASCIMENTO, M. J.; WESCHENFELDE, S. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/161/155>>. Acesso em: 25 maio 2006.

OLIVEIRA, Marlene; BERTUCCI, Maria da Graça Eulálio de Souza. A pequena e média empresa e a gestão da informação. **Informação & Sociedade**, v. 13, n. 12, jul/dez 2003. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br>>. Acesso em: 30 maio 2007.

OLIVEIRA, Sidney Benedito de. **Ação social e terceiro setor no Brasil**. São Paulo, 2005, 151 f. Dissertação (Mestrado em Economia Política) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <http://www.fonte.org.br/documentos/mestrado_sidney.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2007.

RESENDE, Cássio Eduardo Rosa. Legislação e fortalecimento das fundações. In: MEREGE, Luis Carlos (Coord.); BARBOSA, Maria Nazaré Lins (Org.). **3º setor**: reflexões sobre o marco legal. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1998.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TÁLAMO, Maria de Fátima G. M. A pesquisa: recepção da informação e produção do conhecimento. **Datagramazero** – Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, abr. 2004. Disponível em: <<http://www.dgz.org.br>>. Acesso em: 9 jun. 2007. Sem paginação.

USER STUDY AS STRATEGY FOR INFORMATION MANAGEMENT AND KNOWLEDGE MANAGEMENT: STUDY CASE

Abstract: It presents the results of a user's study carried out at Fundação Maurício Sirotsky Sobrinho (FMSS), which aimed to identify the information necessities of the FMSS's staff, based on information management and knowledge management. It's an applied, descriptive type of quanti-qualitative matrix research, using the study case. Based on the information necessities, an implementation of groupware software, which favors the creation of an environment for exchange of information, is suggested, as well as the creation of a corporative portal which aggregates information available on the Internet, as part of the information management and the knowledge management at FMSS.

Keywords: Users Study; Fundação Maurício Sirotsky Sobrinho; Third Sector; Information Management; Knowledge Management.

André Lucas

Bacharel em Biblioteconomia - UFSC - Florianópolis - Brasil

E-mail: andrucas@gmail.com

Joana Carla de Souza Matta Felicio

Bacharel em Biblioteconomia - UFSC - Florianópolis - Brasil

E-mail: joanamatta@hotmail.com

Regina May de Farias

Bacharel em Biblioteconomia - UFSC - Florianópolis - Brasil

E-mail: regina.may@gmail.com

Vanessa Steinbach

Bacharel em Biblioteconomia - UFSC - Florianópolis - Brasil

E-mail: vanessa.steinbach@gmail.com

Marília Damiani Costa

Bacharel em Biblioteconomia. Mestre em Administração. Doutora em Engenharia de Produção. Professora no Curso de Biblioteconomia e no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UFSC - Florianópolis - Brasil

E-mail: marilia@cin.ufsc.br

Artigo:

Recebido em: 28/08/2007

Aceito em: 17/10/2007

Apresentado em: 21/11/2007