

# Gestão da informação na perspectiva da satisfação do usuário em organizações públicas

Information management from the  
perspective of user satisfaction in  
public organizations

**Joana Andre Machuza Matenga**

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9269-5839>

Doutoranda em Ciência da Informação na Universidade Estadual Paulista (Unesp), Brasil.

Email: joana.machuza@unesp.br

**Tamara de Souza Brandão Guaraldo**

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-7925-2021>

Doutora em Ciência da Informação pela Faculdade de Filosofia e Ciências Unesp – Campus de Marília

Email: tamara.guaraldo@unesp.br

**RESUMO:** O presente trabalho propõe discutir a gestão da informação na perspectiva da satisfação do usuário em organizações públicas. As organizações públicas são guiadas pelas normas, leis e regulamentos da Administração Pública com o objetivo do desenvolvimento dos seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas. Aliado a isso, a gestão da informação nesses tipos de organizações visa auxiliar a tomada de decisões dos profissionais e dos cidadãos que buscam informações nessas entidades, respondendo, desse modo, às políticas públicas criadas com vista a satisfazer os anseios da sociedade de um determinado país. Como metodologia, realizou-se um estudo exploratório, com uma abordagem qualitativa, do tipo bibliográfico. Considera-se que a adoção por uma gestão da informação baseada na transparência em relação às ações do governo e a cultura informacional e organizacional em organizações públicas possibilitaria uma maior interação e aproximação entre todos os intervenientes neste processo, a partir da distribuição e compartilhamento de informação, tornando-a de acesso público.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão da Informação; Usuário; Organizações Públicas.

**ABSTRACT:** The present work proposes to discuss information management from the perspective of user satisfaction in public organizations. Public organizations are guided by the rules, laws and regulations of Public Administration with the objective of developing their services, aiming at meeting collective needs. In addition, information management in these types of organizations aims to assist the decision-making of professionals and citizens seeking information in these entities, thus responding to public policies created in order to satisfy the desires of society in a given country. As a methodology, an exploratory study was carried out, with a qualitative approach, of the bibliographic type. It is considered that the adoption of information management based on transparency in relation to government actions and informational and organizational culture in public organizations would enable greater interaction and approximation between all actors in this process, from the distribution and sharing of information, making it publicly accessible.

**KEYWORDS:** Information Management; User; Public Organizations.

## 1 Introdução

Atualmente, a informação é vista como um recurso fundamental e potencial para a tomada de decisões dentro das organizações. Segundo Starck, Rados e Silva (2013) tornou-se lugar comum afirmar que nas organizações a informação passa a ser o principal ativo na busca pela competitividade e pela sobrevivência em um

ambiente de negócios caracterizado por mudanças e transformações rápidas, intensas e descontínuas.

Nesse sentido, é fundamental que a informação seja tratada e gerida para satisfazer as necessidades das pessoas que dela necessitam para o desenvolvimento das suas atividades. Na gestão da informação, é necessária a concepção de processos organizados nos quais o fluxo da informação possa atender ao processo de disseminação da informação de um emissor para um receptor. A informação que percorre esse fluxo tem seu valor associado às necessidades do usuário como receptor, associado, por sua vez, ao interesse do emissor em compartilhar a informação (FERREIRA; PERUCCHI, 2011).

Portanto, cabe às organizações fazerem a gestão da informação, objetivando a satisfação das necessidades dos seus usuários, quer sejam internos ou externos. No caso de organizações públicas, que constituem o nosso campo de estudo, é importante verificar como se dá o fluxo da informação em diferentes etapas desde o estudo do usuário até a sua distribuição, que não é apenas para os usuários internos, mas também ao público em geral. Outro fator a considerar é analisar de forma cuidadosa que tipo de informação deve ser de acesso público, evitando que informações restritas à organização possam ser compartilhadas.

É nesse contexto que se levanta a seguinte pergunta de partida: “Como as organizações públicas realizam a gestão da informação para a satisfação dos usuários?” A partir desse questionamento, propõe-se discutir com base na literatura a gestão da informação na perspectiva da satisfação do usuário em organizações públicas, atentando que essas organizações guiam-se por políticas públicas, e, por isso, os produtos e serviços são para satisfazer os anseios da sociedade.

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo exploratório, com uma abordagem qualitativa, do tipo bibliográfico, realizada no primeiro semestre de 2022. Importa referir que a busca pela compreensão da temática impulsionou o levantamento das informações em diferentes fontes de informação como livros, artigos de periódicos, bases de dados – em especial a base SciELO BR<sup>1</sup>, que aborda a gestão

da informação – e organizações públicas de uma forma geral, no período de 2003 a 2022, de modo que permitiu o entrelaçamento e o estabelecimento de relações das abordagens dos autores selecionados, como Teixeira (2005), Valentim et al. (2008), Duarte e Paiva (2017), Choo (2003), Gouveia e Ranito (2004), Nonato e Aganette (2022), Andrade (2017), Lima (2007), Meyer e Junior (2021) e Carvalho, Sobral e Mansur (2020), o que culminou na elaboração de uma proposta de gestão da informação e seus fluxos em organizações públicas. Ademais, as palavras-chave utilizadas na busca para a seleção dos artigos – gestão da informação, organizações públicas e satisfação do usuário – serviram como um mecanismo para o entendimento do sentido do texto, aliado ao fato de constituírem os principais tópicos discutidos neste trabalho.

1

“SciELO – Scientific Electronic Library Online — <http://www.scielo.br> — é uma biblioteca virtual de revistas científicas brasileiras em formato eletrônico. Ela organiza e publica textos completos de revistas na Internet / Web, assim como produz e publica indicadores do seu uso e impacto. A biblioteca opera com a Metodologia SciELO, que é produto do Projeto para o Desenvolvimento de uma Metodologia para a Preparação, Armazenamento, Disseminação e Avaliação de Publicações Científicas em Formato Eletrônico, cuja primeira fase foi realizada entre fevereiro de 1997 e março de 1998. O projeto é o resultado de uma parceria entre a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp), o Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (Bireme) e editores de revistas científicas, que, durante o seu desenvolvimento, recebeu o nome de Biblioteca Científica Eletrônica On-line, cuja sigla SciELO corresponde à sua versão em inglês” (PACKER et al., 1998, p. 109). No SciELO foram recuperados 19 resultados em busca realizada em maio de 2022, e destes, foram selecionados apenas os que trouxeram resultados pertinentes a temática de gestão da informação, organizações públicas e satisfação do usuário, termos utilizados como palavras-chave na busca e seleção.

## 2 Gestão da informação

A gestão da informação insere-se no campo da Ciência da Informação, cujo objetivo central é lidar com o fluxo da informação dentro das organizações para a tomada de decisões de forma eficiente. Nesse processo, encontramos a informação como o elemento vital para funcionamento, operacionalização e geração de mudanças significativas para o sucesso das organizações. Segundo Teixeira (2005), a informação é atualmente e cada vez mais um fator determinante para o sucesso empresarial, que deve ser gerida de maneira adequada, podendo ser entendida como um conjunto de dados colocados num contexto útil e de grande significado, que, quando fornecido antecipadamente e de forma adequada a um determinado propósito, proporciona orientação, instrução e conhecimento, oferecendo habilidades

para desenvolver uma determinada atividade ou tomada de decisão.

Assim sendo, essa informação deve ser fiável e coerente, o que constitui condição básica para uma gestão adequada às necessidades da organização. É através da gestão da informação que são definidos os princípios orientadores da organização, tendo em conta os seus objetivos estratégicos (TEIXEIRA, 2005).

Para Valentim et al. (2008), gerenciar informações requer primeiramente uma cultura voltada à informação, à administração participativa, e também o comprometimento de cada indivíduo no processo. Além disso, o compartilhamento de ações e responsabilidades fará com que esse gerenciamento aconteça de forma eficiente e eficaz.

A gestão da informação é um conjunto de ações que visa desde a identificação das necessidades informacionais, o mapeamento de fluxos informacionais nos diferentes ambientes da organização, até a coleta, filtragem, análise, organização, armazenamento e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades quotidianas e a tomada de decisão no ambiente organizacional. Por consequência, a gestão da informação deve se preocupar com os documentos gerados, recebidos e utilizados para as atividades do negócio dentro da organização, incluindo todos os dados e informações que devem ser direcionados ao processo decisório, pois constiuem o foco da gestão da informação (VALENTIM et al., 2008).

Por outro lado, Duarte e Paiva (2017, p. 13) consideram que, na área de gestão, as empresas adotam diretrizes para identificar as necessidades de informação para a tomada de decisão, de modo a orientar a interação entre analistas e gestores:

A intenção é orientar os analistas para que possam reconhecer e representar as necessidades informacionais com a utilização de protocolos específicos. Para isso, há algumas ações que contribuem para definir a necessidade de informação no ambiente das organizações – desde a perspectiva dos gestores –, quais são: elaborar o planejamento estratégico de forma participativa; mapear as competências essenciais dos colaboradores; delegar responsabilidades de forma equânime, clara e apreendida; definir demandas de informação por conteúdos temáticos em

conformidade com os eventos, e promover um ambiente de cultura voltada para o compartilhamento de conhecimentos (DUARTE; PAIVA, 2017, p. 13).

Choo (2003) em sua abordagem sobre como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões explica que a gestão da informação deve ser vista como a administração de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam necessidades, distribuem e usam a informação dentro da organização. Nesse processo, o autor considera sete aspectos importantes, a saber:

- i. Necessidades de informação: capacidade de identificar o que deseja saber, por que se precisa saber, qual é o enfoque, o que já se sabe, o que se espera descobrir, de que maneira o resultado pode ajudar;
- ii. Aquisição de informação: capacidade de perceber a extensão e a diversidade do foco da necessidade, de reconhecer as próprias limitações cognitivas e de identificar e monitorar fontes de informação;
- iii. Organização e armazenamento da informação: capacidade de interagir com os sistemas organizacionais e de reconhecer as representações com as quais a informação foi processada;
- iv. Produtos e serviços de informação: capacidade de perceber a qualidade do serviço e/ou produto informacional em relação às necessidades informacionais;
- v. Distribuição de informação: capacidade de disseminar informações relevantes no momento certo, para as pessoas certas, em formatos adequados;
- vi. Uso de informação: capacidade de usar informações para construir conhecimento, tomar decisões e agir sobre uma determinada situação organizacional;
- vii. Comportamento adaptativo: capacidade de avaliar, ressignificar e retroalimentar o processo (CHOO, 2003, p. 404).

Nessa perspectiva, destacam-se as necessidades de informação como o primeiro passo para a gestão da informação, o que irá conduzir a busca e o uso dessa informação de maneira adequada no ambiente organizacional.

Numa visão mais abrangente, Nonato e Aganette (2022), em busca de uma definição atual e consensual para o termo gestão da informação, afirmam que se trata de um processo de gestão do ciclo de vida da informação, que compreende as etapas de identificação das necessidades, criação, aquisição, organização, armazenamento, disseminação, distribuição e uso da informação. Pertence a uma organização, sofrendo ação direta da cultura organizacional e do planejamento estratégico. Através da análise dos fluxos da informação e da própria informação, visa à recuperação e à criação de produtos da informação e se utiliza das tecnologias da informação e comunicação, através dos sistemas de informação, como ferramenta de controle.

No entanto, Ferreira e Perucchi (2011) destacam que um dos objetivos da gestão da informação é apoiar as políticas organizacionais, amparando os gestores na tomada de decisão, propiciando o aprendizado proposto aos interesses da organização mediante a construção do conhecimento organizacional, sendo que a informação que circula nas organizações deve percorrer um processo que dá acesso ao uso nos variados níveis, e para que esse percurso seja percorrido é necessária a criação de estratégias capazes de dinamizar a informação na estrutura.

É nesse contexto que o fluxo de dados numa organização é caracterizado pelo agrupamento de dados e informações de modo a satisfazer os diferentes processos de tomada de decisão na organização, quer internamente, quer na sua relação com o exterior, considerando os diferentes níveis de responsabilidade (GOUVEIA; RANITO, 2004).

Na visão de Gouveia e Ranito (2004), perante a necessidade de garantir que a informação esteja acessível a quem dela necessite, é crucial considerar um fluxo de informação, onde dados e informações são armazenados, processados e comunicados com base em diferentes prioridades para o tratamento da informação e estabelecer os canais necessários para encaminhá-los. De acordo com essas prioridades, e para assegurar o seu fornecimento aos decisores, é possível efetuar uma divisão do fluxo por níveis de responsabilidade:

- Nível estratégico: informação bastante elaborada que suporta decisão de

longo prazo, orientada para os decisores de topo.

- Nível tático: responsável pela aplicação de recursos e pelo estabelecimento do controle e da gestão de médio prazo. O grau de complexidade é mediano, se comparado com a informação de nível estratégico, mas superior, se comparado com o nível operacional.
- Nível operacional: nível de controle e execução de tarefas específicas de curto prazo em que assenta a atividade da organização. O grau de complexidade é pequeno, mas constitui a fonte básica, geradora da informação que flui na organização (GOUVEIA; RANITO, 2004, p. 18).

Diante disso, essa divisão do fluxo de informação por níveis de responsabilidade irá permitir que a informação seja difundida de acordo com os interesses de cada um dos membros da organização, sua área de atuação e desempenho profissional.

Portanto, é importante que nesse processo da gestão da informação se verifique a satisfação do usuário, que será discutida a seguir como um dos componentes fundamentais para o sucesso das organizações.

## 2.1 Satisfação do usuário

A satisfação é vista de uma maneira consensual como uma das chaves para o sucesso das empresas, com as quais muitas organizações procuram compreender e avaliar os seus produtos e serviços mais importantes. Corresponde a um estado cognitivo e emocional transitório, resultante de uma experiência única ou acumulada com um serviço, consumo ou utilização de um produto, onde um cliente satisfeito está convencido de que a aquisição de determinado produto ou serviço foi algo positivo, o que facilita a hipótese de uma relação de continuidade entre o cliente e a empresa (SOUSA, 2011).

Costa e Ramalho (2010) afirmam que diante da crescente demanda de informação tornou-se imprescindível o estudo da satisfação dos usuários, considerando a sua implicação na relação entre as necessidades individuais e institucionais de



informação e a oferta de estoques de informação, cada vez maiores e mais especializados. Assim, as instituições vêm utilizando sistemas de informação cada vez mais eficientes e velozes de forma competitiva, em disputa por atração, suprimento, conquista e fidelização de usuários, para a busca e renovação da sua satisfação.

Portanto, a satisfação está estritamente relacionada às ações e aos resultados das ações humanas diante do que se deseja ou do que se necessita. A satisfação das pessoas, diante da concretização de suas necessidades informacionais, pode inferir no sucesso ou continuidade das organizações ou no seu contrário (insucesso) (COSTA; RAMALHO, 2010).

Todavia, para o alcance dessa satisfação é fundamental primeiro procurar identificar as necessidades de informação que os usuários apresentam, além de perceber como essas necessidades surgem na mente e que mecanismos devem ser desenvolvidos para buscar a informação útil com vista a respondê-las (CHOO, 2003).

Miranda (2006) considera que além do reconhecimento das necessidades de informação é necessário proporcionar ao usuário a capacidade de entender suas próprias necessidades, assim como os meios para a sua satisfação, através do desenvolvimento de competências específicas relacionadas ao trabalho informacional, podendo fazer parte de um esforço para proporcionar ao usuário os recursos necessários para lidar com a informação que lhe faz falta e para resolver seus problemas informacionais.

Ademais, existem outros elementos que devem ser tomados em consideração nesse aspecto, destacando-se o acesso à informação e à qualidade das fontes. Forte (2014) atesta que o primeiro passo para a satisfação é o entendimento da existência da necessidade, seguido do processo de busca que envolve questões como o acesso à informação, e a qualidade das fontes de informação que serão determinantes para garantir a satisfação no uso da informação, pois quando a busca é satisfatória o indivíduo consegue alterar o estado inicial de insuficiência de conhecimento para um estado de apreensão real do conhecimento.

Nesse sentido, entende-se que a satisfação ocorre através de um processo de busca de informação relevante que responda as expectativas do usuário em diferentes fontes de informação disponíveis, permitindo assim a apropriação da informação e aquisição de conhecimento.

Entretanto, Ramalho e Costa (2010) afirmam que a satisfação promove o retorno vital ao novo ponto de mutação, ou seja, novamente à insatisfação. Portanto, seguindo a abordagem dos autores, pode-se inferir que um indivíduo não é completa ou definitivamente satisfeito, pois a satisfação é algo momentâneo e mutável, que de forma contínua vai originando novas necessidades de informação, e que o seu alcance conduzirá a um novo estágio de conhecimento e, assim, ocorre o processo como um ciclo de necessidades, busca e satisfação, conforme ilustra a figura 1.

Figura 1- Ciclo de necessidades, busca e satisfação



Fonte: Elaborada pelas autoras.

Nessa estrutura, as necessidades de informação constituem o ponto de partida, sendo oriundas de diferentes meios sociais, culturais, políticos ou profissionais, ou seja, dependem do contexto no qual o usuário encontra-se inserido. O segundo passo é o processo de busca em diferentes fontes de informação, quer sejam físicas ou virtuais. A busca por informações relevantes que respondam as necessidades

deve ser feita de forma criteriosa, selecionando as fontes de informação e avaliando a sua qualidade. Após essa etapa, encontramos a satisfação que é dada a partir do uso da informação. Nessa abordagem, a satisfação reflete um estado de resposta desejada às questões levantadas diante das necessidades, uma sensação de alegria ou momentos de felicidade por ter se adquirido o conhecimento. Logo, após esses momentos, surgem outras indagações dando origem a outras necessidades, reiniciando assim o processo.

## 2.2 Organizações públicas

As organizações públicas geralmente atuam como órgãos: nacional, estadual, municipal e distrital com o objetivo principal de desempenhar todas as atividades administrativas do Estado para o desenvolvimento da sociedade. Segundo Carvalho, Sobral e Mansur (2020), as organizações públicas lidam com metas baseadas em objetivos que são intangíveis, simbólicos, múltiplos e desafiadores, que devem respeitar princípios como democracia, justiça, capacidade de resposta, equidade social, abertura, responsabilidade e correção moral.

É através dessas organizações que o Estado exerce o seu poder de gestão (legislar, tributar, fiscalizar, regulamentar) por meio da Administração Pública. Segundo Silva (2017), a Administração Pública é o aparelhamento do Estado, organizado para a realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas. Na Administração Pública, as expectativas concentram-se na qualidade dos serviços prestados e na melhoria do padrão de vida de uma determinada localidade (MEYER; JUNIOR, 2021). Para Andrade (2017, p. 13):

Por um lado, a administração pública implica a existência necessária de fins públicos, isto é, visa diretamente a satisfação daquelas necessidades colectivas que sejam qualificadas como interesses públicos por referência ao entendimento, em cada época, do que é indispensável ou adequado à realização das finalidades últimas da comunidade política (ANDRADE, 2017, p. 13).

Encontram-se nessas finalidades a segurança, a justiça e o bem-estar, que constituem, assim, o que se designa tradicionalmente por interesse público primário (ANDRADE, 2017).

Por outro lado, a atividade pública administrativa está, por definição, sujeita à previsão normativa e à subordinação política. A qualificação de interesses coletivos como interesses públicos, bem como a atribuição da respectiva prossecução às entidades públicas, exprimem escolhas realizadas num momento anterior e num plano superior, ao nível político-legislativo de definição de políticas públicas.

Com base nessas abordagens fica evidente que as organizações públicas devem atuar de forma direcionada de acordo com as políticas públicas, dando suporte ao Governo com vista a responder aos anseios da sociedade (todos os cidadãos – pessoas físicas ou jurídicas) de um determinado país como o principal beneficiário de todos os serviços públicos.

Meyer e Junior (2021) apontam que órgãos públicos devem ter a capacidade de resposta às necessidades da comunidade, o que está diretamente relacionada às habilidades gerenciais de seus líderes para ler o ambiente e implementar as estratégias mais viáveis e adequadas para atingir os objetivos organizacionais.

São princípios das organizações públicas e de sua administração:

- a) Publicidade: “[...] todos os atos e os fatos da Administração Pública são públicos”.
- b) Impessoalidade: “[...] não admite tratamentos diferenciados, sendo todos exigidos e atendidos da mesma maneira”.
- c) Moralidade: “[...] a gestão pública deve pautar-se num código moral de aceitação pública”.
- d) Eficiência: “[...] diferentemente da eficiência considerada no setor privado, a eficiência no setor público pressupõe ações e atividades que contribuam para o bem comum, não apenas para qualidade aliada à redução de custo”.
- e) Isonomia: todos são iguais perante a lei.

f) Legalidade: “[...] os órgãos e as entidades públicas devem obediência estrita à lei” (LIMA, 2007, p. 55-57).

Somam-se a esses o Princípio da Excelência dirigida ao cidadão, que instaura atenção prioritária ao cidadão e suas formas de representação (LIMA, 2007). Assim, a gestão da informação pode e deve ajudar nesses princípios. Afinal, para que uma política pública seja efetiva é preciso agir em pelo menos três dimensões: 1) oferecer segurança jurídica (ter leis apropriadas); 2) disponibilizar serviços a todos que necessitem (oferecidos pelo Estado); e 3) ter direito à informação.

Feita a discussão dos principais tópicos da pesquisa, a seguir é apresentada a proposta e a análise da gestão da informação em organizações públicas.

### 2.3 Proposta e análise

Dentre os maiores problemas enfrentados pelas organizações está a tarefa de saber lidar com a informação. O fluxo de informação interna e externa que precisa ser tratado, organizado, distribuído e compartilhado requer competência no que tange à capacidade de gerir a informação (FERREIRA; PERUCCHI, 2011).

A gestão da informação no âmbito do setor público tem como objetivo assegurar que a informação seja administrada de forma efetiva e eficiente para promover a qualidade da governança nesse setor (MIRANDA; STREIT, 2007).

Para Miranda (2010), a gestão da informação nas organizações públicas deve ter como guias a visão de futuro, a missão e os objetivos institucionais expressos por leis e regulamentos, aos quais a instituição deve obedecer, visando prover informação de qualidade que resulte em serviços que atendam às necessidades dos cidadãos; conquistar a confiança pública e a credibilidade; aumentar a produtividade; e reduzir os custos da Administração Pública.

Para isso, é necessário que se crie uma política de gestão que possa orientar todo o processo de modo que alcance os objetivos. Assim, essa política de gestão da informação deve levar em conta a complexidade do ambiente e oferecer orientação sobre a maneira pela qual a informação deve ser criada, utilizada e conservada. Em

organizações governamentais, ela objetiva o cumprimento de mandatos; o apoio aos programas e serviços do governo; a realização de suas prioridades estratégicas; e a capacidade do governo para satisfazer suas obrigações em matéria de responsabilidades prescritas pela lei. A gestão da informação deve se preocupar em proteger a informação pessoal, apoiar a tomada de decisão e formular políticas claras de prestação de informações e serviços em programas de qualidade (MIRANDA, 2010).

Na visão de Miranda e Streit (2007, p. 6), um processo informacional numa organização pública pode ser iniciado por diversos motivos:

Melhorar a efetividade de sua missão; assegurar o acesso (ou a privacidade) de um cidadão ou empresa com relação a determinadas informações de interesse público; prestar contas à sociedade sobre os programas e serviços sob sua responsabilidade; tornar mais transparentes as ações e decisões do governo; preservar os registros sociais, econômicos, e históricos do país; etc. Isso pode trazer diferenças e peculiaridades à gestão da informação tanto com relação aos objetivos quanto em relação à análise custo/benefício dos processos informacionais (MIRANDA; STREIT, 2007, p. 6).

Nessa perspectiva, entende-se que, independentemente das razões que possam ter influenciado o processo informacional, as organizações públicas devem optar por uma gestão da informação baseada na transparência não só em relação às ações e às decisões do governo, mas também em relação à cultura organizacional e informacional adotadas, atendendo e considerando que, atreladas ao Estado, os seus serviços e produtos devem responder as expectativas dos cidadãos.

Importa referir que as culturas organizacional e informacional são elementos intimamente ligados e que condicionam o processo da gestão da informação nas organizações, pois enquanto a cultura organizacional possibilita o desenvolvimento de procedimentos que regem o comportamento dos indivíduos que fazem parte da organização (STEFANO; KOSZALKA; ZAMPIER, 2014), a cultura informacional está relacionada ao modo como as pessoas tratam a informação e o conhecimento no contexto organizacional, seja na assimilação, interpretação, uso e disseminação

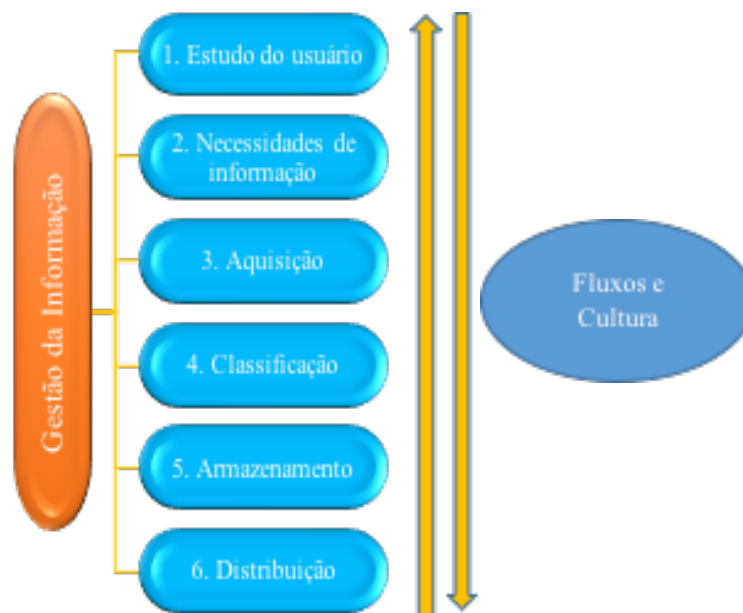
da informação e do conhecimento, seja na geração de informação e conhecimento (PEREIRA et al., 2017).

Autores como Rodrigues e Blattmann (2014) corroboram que a cultura da informação é um ponto importante que envolve a gestão da informação, pois a gestão e os fluxos de informação se desenvolvem e sofrem interferência em função do ambiente em que se encontram.

Affonso (2018) discorre sobre como as informações de organizações públicas passam pelo problema de ineficiência no compartilhamento das informações, devido ao envolvimento de órgãos em várias instâncias, e que passam pelo desafio de tornar a atuação de cada um e dos variados processos da Administração Pública acessível a todos.

A partir da literatura analisada, tendo em conta a estrutura das organizações públicas, apresentamos a seguir uma proposta de gestão da informação com seis etapas principais:

Figura 2. Proposta de gestão da informação



Fonte: Elaborada pelas autoras.

Nessa proposta de modelo de gestão da informação encontram-se seis etapas interligadas em termos sequenciais:

**1) Estudo do usuário** – Interno: quem são os profissionais da organização; e externo (cidadão): é a sociedade em geral. Consiste em identificar quem é o usuário, quais os públicos atendidos e quais são as suas necessidades de informação e expectativas em relação à organização.

**2) Necessidades de informação** – Mapeamento dos dados e perfis de interesse dos usuários e avaliar as necessidades tendo em conta a missão, visão e objetivos organizacionais, principalmente no que se refere aos usuários externos, para que a organização não se desvie da sua área de interesse e das necessidades de seus públicos.

**3) Aquisição** – Envolve o planejamento da informação relevante para a organização e os usuários. Para isso, faz-se necessário a identificação e seleção das fontes e recursos de informação a partir das necessidades, procurando desse modo definir as prioridades; a localização dos órgãos competentes para aquisição (instituições parceiras ou indústrias livres); a avaliação dos recursos necessários (humanos, financeiros, materiais, etc.); e a obtenção dos materiais.

**4) Classificação** – Visa à representação temática e descritiva da informação, com vista a facilitar a sua recuperação. Essa classificação deve ser feita em duas perspectivas: a primeira envolve os usuários internos, e a segunda diz respeito aos usuários externos. Importa referir que quanto aos usuários internos há que se ter atenção aos níveis de informação (confidencial, restrita e de acesso por todos), de modo que a informação chegue ao usuário correspondente.

**5) Armazenamento** – Deve ser feito de acordo com o tipo de classificação em ambiente que possibilite o processo de conservação e a recuperação de forma fácil e rápida.

**6) Distribuição** – Disseminação da informação ao usuário final dentro e fora da organização em conformidade com as suas necessidades de informação e anseios. É importante que a organização crie e estabeleça canais de comu-



nicação eficientes para o compartilhamento de informações aos públicos de interesse.

A existência dos fluxos de informação, aliados à cultura organizacional e à comunicação, demonstram que essa proposta de gestão da informação não é linear, sendo constantemente realimentada pelos usuários, pelos sistemas de informação e comunicação que asseguram e, ao mesmo tempo, modificam a disseminação da informação e os processos básicos de comunicação criados pelos grupos, num modelo de gestão que busque o alcance de resultados e o atendimento satisfatório ao cidadão.

Esse modelo em organizações públicas pode refletir em certo ponto uma preocupação que o próprio Estado apresenta em relação à satisfação do cidadão, pois a informação é distribuída para todos os usuários internos e externos, devendo ser de acesso público (dos usuários externos) para suprir as suas necessidades, quer sejam profissionais, políticas, sociais ou culturais.

Desse modo, considera-se que a formulação de políticas claras de prestação de informações e serviços é um dos objetivos da gestão da informação, e a sua disponibilização aos usuários seria um mecanismo de expôr de forma clara a filosofia e os princípios que fundamentam o processo da gestão da informação dentro da Administração Pública, assim como tornar público esse processo, o que de certo modo contribuiria para o compartilhamento de informações de forma coerente, e possibilitar maior aproximação entre a organização e os seus públicos de interesse.

### **3 Considerações finais**

Tendo em conta o objetivo da pesquisa – “discutir com base na literatura a gestão da informação na perspectiva da satisfação do usuário em organizações públicas” –, nota-se que a gestão da informação impulsiona o desenvolvimento das atividades dentro das organizações, e é necessário que seja entendida como geradora de mudanças visando ao uso eficiente da informação.

Nesse processo da gestão da informação para satisfação dos usuários em organizações públicas é preciso saber lidar com o fluxo da informação gerada na organização e sua estrutura tendo em conta as necessidades dos usuários internos e externos, considerando-se que estas são subordinadas ao Estado, e funcionam com base em leis e regulamentos de políticas públicas para o desenvolvimento da sociedade. Segundo Miranda e Streit (2007), para que as interações entre os atores (organização e usuários) aconteçam com pouca assimetria de informação, de forma a manter o sistema sob equilíbrio, é importante que o processo de gestão da informação das organizações públicas esteja alinhado com as necessidades de oferta e demanda de informações no segmento em que atua, tendo como referência os objetivos das políticas públicas. Entende-se que a informação é o elemento base a partir do qual a governação se sustenta.

Assim, considera-se que a adoção por uma gestão da informação e de uma cultura organizacional e informacional que prezem pela transparência em relação às ações do governo possibilitaria uma maior interação, comunicação e aproximação entre todos os intervenientes nesse processo, a partir da distribuição e do compartilhamento de informação, tornando-a de acesso público.

Portanto, foi apresentado um modelo de gestão da informação para essas organizações que deve basear-se em políticas que, além de apoiar os programas e serviços do governo, norteiem e orientem sobretudo todas as etapas que se iniciam a partir das necessidades dos usuários, da identificação de fontes, dos processos de criação, organização, difusão e armazenamento da informação, tendo em conta a natureza da organização, seus fluxos de informação, sua cultura e disseminação de informações, levando sempre em consideração os princípios da Administração Pública e a satisfação de seus usuários, os cidadãos.

Das discussões apresentadas, sugere-se que as organizações públicas pautem por uma gestão da informação em modelos de aquisição, organização e distribuição da informação baseada na satisfação dos usuários como uma ferramenta estratégica para o desenvolvimento da organização. Ademais, entende-se que a partir dos resul-

tados desta pesquisa, novas discussões sejam desenvolvidas em estudos empíricos com vista ao aprofundamento dos conhecimentos nesta área.

## Referências:

AFFONSO, L. M. F. et al. Gestão de informações no setor público [recurso eletrônico]. Porto Alegre: SAGAH, 2018.

ANDRADE, J. C. V. de. Lições de Direito Administrativo. 5ª edição. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2017.

CARVALHO, J.; SOBRAL, F.; MANSUR, J. Explorando a liderança compartilhada em organizações públicas: evidências da arena educacional. Revista de Administração Pública (versão traduzida), Rio de Janeiro, v. 5, n.3, p.524-544, maio/jun. 2020. ISSN: 1982-3134. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220190319>. Acesso em 10 mar. 2022.

CHOO, C. W. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

COSTA, L. F. da; RAMALHO, F. A. Novas perspectivas dos estudos de satisfação de usuários. Enc. Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia em Ciência da Informação. ISSN 1518-2924. Florianópolis, v. 15, n. 30, p. 57-73, 2010. ISSN 1518-2924. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2010v15n30p57>. Acesso em 25 fev. 2022.

DUARTE, E. N.; PAIVA, E. B. Identificação de necessidades de informação de usuários na perspectiva da gestão. Gestión de la información: dilemas y perspectivas, v. 7, n. 1, 17 out. 2017. ISSN 1853-9912. Disponível em: <https://doi.org/10.24215/18539912e031>. Acesso em 25 fev. 2022.

FERREIRA, T. E. de L. R.; PERUCCHI, V. Gestão e o fluxo da informação nas organizações: a informação no contexto organizacional. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 16, n. 2, p. 446-463, jul./dez. 2011. ISSN 1414-0594. Disponível em: <https://revista.acb.org.br>. Acesso em 6 fev. 2022.

FORTE, J. D. P. Comportamento informacional dos docentes dos PPGCIS da região Nordeste. 116f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/7503/2/arquivototal.pdf>. Acesso em 20 fev. 2022.

GOUVEIA, L. B.; RANITO, J. Sistemas de informação de apoio à gestão. Porto: SPI – Sociedade Portuguesa de Inovação, 2004.

LIMA, P. D. B. A excelência em gestão pública: a trajetória e a estratégia do Gespública. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

MEYER, B.; JUNIOR, V. M. Public policies and strategies of a complex system: The change in the urban mobility system of Bogotá. Rev. Adm. UFSM: Santa Maria, v. 14, n. 3, p. 592-610, jul./set. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/1983465943626>. Acesso em 10 mar. 2022.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. Ciência da Informação. Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/SWCTzhjB8dLZpNwfhYKKq9f/?lang=pt>. Acesso em 25 fev. 2022.

MIRANDA, S. V. de. A gestão da informação e a modelagem de processos. Revista do Serviço Público. Brasília, v.61, n.1 p. 97-112, jan./mar. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.21874/rsp.v61i1.39>. Acesso em 10 mar. 2022.

MIRANDA, S. V. de; STREIT, R. E. O processo de gestão da informação em organizações públicas. In: I Encontro de Administração da Informação. Florianópolis/SC, de 24 a 26 de outubro de 2007. Disponível em: [http://www.tbs-sct.gc.ca/fmi-cgi/index\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/fmi-cgi/index_e.asp) . Acesso em 1 abr. 2022.

NONATO, R. dos S.; AGANETTE, E. C. Gestão da informação: rumo a uma proposta de definição atual e consensual para o termo. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 27, n. 1, p. 133-159, jan./mar. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/X3WNQHDXTFNSXNspLV73DRw/?lang=pt> . Acesso em 18 abr. 2022.

PEREIRA, E. P. et al. Cultura informacional: uma base propulsora para a tomada de decisão efetiva em micro e pequenas empresas. In: VII SECIN, 7, 2017, Londrina. Anais [...], Londrina, 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2017/secin2107> . Acesso em 25 fev. 2022.

RODRIGUES, C.; BLATTMANN, U. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 19, n. 3, p. 4-29, jul./set. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/RMwpcd5QyLSBnTxkM3YHtDw/?lang=pt> . Acesso em 25 fev. 2022.

SILVA, T. A. da. Conceitos e evolução da administração pública: o desenvolvimento do papel administrativo. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL SOBRE DESENVOLVIMENTO REGIONAL, 8, 2017, Santa Cruz do Sul/RS. Anais [...], Santa Cruz do Sul/RS, 2017. Disponível em: <https://online.unisc.br/sidr/article> . Acesso em 20 mar. 2022.

SOUSA, F. J. da S. F. Satisfação de clientes: o caso de uma empresa industrial. 125f. Dissertação (Mestrado em Marketing – Faculdade de Economia) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2011. Disponível em: <https://studogeral.sib.uc.pt/handle/10316/16192> . Acesso em 20 mar. 2022.

STARCK, K. R.; RADOS, G. J. V.; SILVA, E. L. da. Os estilos e os modelos de gestão da informação: alternativas para a tomada de decisão. *Biblios*, UFSC, Brasil, 2013. ISSN: 1562-4730. Disponível em: <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios> . Acesso em: 10 mar. 2022.

STEFANO, S. R.; KOSZALKA, J. A.; ZAMPIER, M. A. Clima organizacional: elementos influentes na percepção de futuros administradores de uma instituição de Ensino Superior Paranaense. *Gestão & Regionalidade*, v. 30, n. 88, jan./abr. 2014.

TEIXEIRA, D. *Gestão da Informação*. Guarda: Escola Superior de Tecnologia e Gestão da Guarda, 2005.

VALENTIM, M. L. P. et al. Gestão da informação utilizando o método infomapping. *Perspectiva em Ciência da Informação*. Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 184-198, jan./abr. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/xJRdJqkCTnT6DL9kpzH5Lvb/?lang=pt> . Acesso em: 1 abr. 2022.