

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: O CASO DO SICOR

TATIANNE AKAICHI*
VIVIANE MAGDA MARQUES LUIZ MANABE**
LINETE BARTALO***
CARLOS ALBERTO ÁVILA ARAÚJO****

RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar o comportamento informacional dos usuários do Sistema Integrado de Compras e Orçamento (SICOR) utilizado pelos funcionários da Universidade Estadual de Londrina (UEL). Dentre os 277 usuários ativos identificados, participaram da pesquisa 40 (14,44%) servidores. A coleta de dados englobou caracterizações dos participantes, uso de sistemas informatizados, necessidades informacionais e busca de informações. Os resultados indicaram que a maior parte dos usuários é do sexo feminino, a média de idade é de 47 anos e 75% possuem pós-graduação. Foi possível verificar, também, que a maioria teve contato com as tecnologias de informação por muitos anos. Além disso, constou-se que os usuários, no geral, reconhecem quando uma informação é necessária para execução do trabalho, bem como encontram as informações e refazem o planejamento de busca caso seja necessário.

PALAVRAS-CHAVE: Comportamento informacional. Sistema de informação. Usuários do SICOR.

ABSTRACT

This study aims to analyze the informational behavior of users of the Integrated Purchasing and Budgeting System (SICOR) used by the employees of Londrina State University (UEL). Among the 277 active

*Arquivista da Universidade Federal da Integração Latino-Americana. Formada em Arquivologia pela Universidade Estadual de Londrina em 2010. Especialista em Liderança e Empreendedorismo no Serviço Público pela Faculdade Instituto Superior de Educação do Paraná, em 2012. Mestranda do PPGCI-UEL.

**Técnica em Assuntos Universitários na Universidade Estadual de Londrina. Formada em Administração de Empresas com ênfase em Administração Hospitalar pela FECEA em 2005. Especialista em Administração Hospitalar pela Universidade Estadual de Londrina, em 2007. Aluna especial do PPGCI-UEL.

***Professora do Departamento de Ciência da Informação do PPGCI-UEL.

**** Professor da ECI/UFMG. Pós-doutor pela Universidade do Porto. Doutor em Ciência da Informação.

users identified, 40 (14.44%) employees participated in the survey. Data collection encompassed characterizations of participants, use of computerized systems, informational needs and information search. Results indicated that most users are female, the average age is 47 years old, and 75% have attended a specialization course. It was also possible to verify that most of them had contact with information technology for many years. Moreover, users in general were found to recognize when information is needed for the execution of work, and they find the information and redo the searching plan if necessary.

KEYWORDS: Informational behavior. Information system. SICOR users.

1 INTRODUÇÃO

De um modo geral, com a globalização e todos os avanços tecnológicos, a administração pública tem sido impelida pela sociedade a demonstrar maior eficiência, eficácia, economia e transparência com os gastos. Para atender essas exigências sociais, são crescentes os usos das tecnologias de informação, que auxiliam naqueles aspectos. A Internet, por exemplo, tem sido uma ferramenta útil e acessível para que os cidadãos acompanhem e fiscalizem as ações das Instituições Públicas. Cabe ressaltar que atualmente é possível, por meio dos sítios eletrônicos, encontrar informações referentes às ações dos órgãos públicos, conforme estabeleceu a Lei nº. 12.527/2011, de Acesso à Informação, em seu Art. 8º, § 1º:

I – registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público; II – registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros; III – registros das despesas; IV – informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados; V – dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e VI – respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

Assim, a difusão das tecnologias da informação e comunicação está presente em quase todos os setores de atividade. O termo Tecnologias da Informação (TI) é utilizado para designar o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação.

A expansão das práticas de comunicação, mediadas pelas tecnologias da informação e comunicação, traz mudanças

significativas no contexto sociocultural e para as empresas que investem em melhorias e informações mais eficazes para suas tomadas de decisão. Segundo Belluzzo (2001), as tecnologias da informação podem contribuir para uma melhor comunicação entre as pessoas. De acordo com Rezende e Abreu (2003), a informação e seus respectivos sistemas desempenham funções fundamentais nas organizações. 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.

Diante disso, um sistema de informação automatizado possibilita integrar, armazenar e recuperar as informações com agilidade e facilidade, mas, para que ele seja eficaz, é preciso envolvimento dos usuários, comprometimento dos gestores, planejamento conveniente entre outros fatores. Assim, dentro dos diversos benefícios que um sistema de informação proporciona estão maior produtividade, segurança, agilidade, eficiência, redução de despesas e tempo, maior precisão das informações e melhoria do controle sobre as operações. Em síntese, o propósito de um sistema eletrônico é procurar eliminar ações desnecessárias, visando ter as informações de forma imediata e que sejam, ao mesmo tempo, práticas e simples de executar.

Para tanto, considerando que segundo Gasque e Costa (2010) o comportamento informacional é todo comportamento humano em relação à informação, tais como a busca passiva e ativa, usos de fontes e canais de informação. Ele é externado quando existe uma necessidade de informação e a pessoa busca informações que satisfarão este anseio. Cada indivíduo age de uma forma para conseguir a informação desejada e desenvolve habilidades para isso. O presente estudo teve como objetivo analisar o comportamento informacional e o perfil dos profissionais que utilizam o Sistema Integrado de Compras e Orçamento (SICOR) da Universidade Estadual de Londrina (UEL).

2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Davenport (1998) chama de comportamento informacional um conjunto de elementos, tais como a busca, o uso, a alteração, a troca, o acúmulo e até mesmo o ato de ignorar os informes, ou seja, como o indivíduo trata a informação. O autor, ainda evidencia que as organizações podem estimular comportamentos que melhoram os ambientes informacionais, como o compartilhamento, a

administração da sobrecarga de informações e a redução de significados múltiplos.

Para Casarini e Oliveira (2012), é denominado comportamento informacional a maneira como lidamos com a informação, incluindo o modo como a buscamos e a utilizamos. Desse modo, o comportamento informacional consiste numa forma de agir do indivíduo em uma determinada circunstância, impulsionado por necessidades incentivadas, voluntárias ou pela necessidade da construção do conhecimento.

Vale ressaltar que os gestores de todas as áreas precisam estar atentos aos desempenhos de seus colaboradores ao lidar com a informação, buscando apoiá-los e estimulá-los por meio da aprendizagem individualizada, auxiliando em cada necessidade específica, direcionando a buscar a fonte correta, a criar estratégias e respostas para suas necessidades.

O cenário atual exige das pessoas competências necessárias para consecução de suas metas profissionais e crescimento intelectual, além disso, devem estar preparadas e munidas de conhecimentos, capazes de manusearem os novos recursos e transmitirem com qualidade as informações com que trabalham cotidianamente. É pertinente destacar que, apesar das tecnologias facilitarem o acesso, a disponibilização e o compartilhamento das informações entre seus usuários não indicam prontamente que os mesmos possuem habilidade para avaliar, localizar, interpretar, recuperar e processar a informação para transformá-la em conhecimento.

Para analisar o comportamento informacional dos usuários do SICOR, levou-se em conta o perfil dos usuários, a fluência ou a experiência em relação ao sistema, às necessidades informacionais, às buscas ao sucesso e ao insucesso na aquisição de informação. As perguntas aplicadas foram formuladas para a realidade dos participantes.

3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A necessidade de um sistema de informação eficiente, com níveis mais elevados de produtividade e eficácia nas empresas, surgiu em razão da exigência do mercado competitivo, dinâmico e globalizado, bem como devido ao grande e crescente volume de informações que a organização possui (BAZZOTTI e GARCIA, 2006). Desse modo, um sistema de informação representa uma solução administrativa, pois oferece a integração das informações e

flexibilidade para resolver a questão do acúmulo de dados descentralizados e superar os desafios do ambiente organizacional.

Guimarães e Évora (2004, p. 75) “entendem por sistema de informação todo conjunto de dados e informações que são organizados de forma integrada, com o objetivo de atender à demanda e antecipar as necessidades dos usuários”. Isso significa que, quanto maior conhecimento das demandas e necessidades de seus usuários, melhor será o desempenho do sistema.

De acordo com Le Coadic (1996, p. 49):

Sabe-se que sistemas mal-projetados podem ser maçantes para os usuários. E, ao invés do que pensam alguns projetistas, oferecer inúmeras funcionalidades não é necessariamente o melhor modo de obter boa usabilidade. O objetivo é, então, fazer sistemas, serviços e produtos fáceis de aprender e lembrar, e de usar.

Na opinião de Ferreira (1995), os sistemas de informação devem ser modelados em conformidade com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência. Isso posto, os sistemas jamais devem ser baseados meramente na ótica dos projetistas, analistas de sistema e mesmo dos cientistas da informação. Por sua vez, muitos sistemas de informação são desenvolvidos com objetivo de atender a realidade do mercado e as expectativas dos clientes. Consequentemente, o foco dos profissionais é desenvolver um componente diferencial e moderno, o que acaba criando sistemas sem que as necessidades informacionais e o comportamento dos usuários sejam satisfatoriamente considerados.

Segundo Augusta (2001), certos sistemas de informação têm como principal objetivo subsidiar decisões estratégicas, fornecendo relatórios, funções de consulta e análise de dados. Souza e Ribeiro (2009) acrescentam que as organizações, atualmente, necessitam de sistemas que estejam integrados para facilitar a recuperação da informação, principalmente entre gestores, para que estejam cientes de todas as informações relevantes de cada área da empresa. Assim sendo, um sistema possui credibilidade quando o usuário sabe onde e como encontrar, que ele por si só consegue ser útil para executar as tarefas, em outras palavras, disponibiliza qualidade e quantidade.

Castro e Cazarini (2005) ressaltam que a finalidade do sistema de informação está em armazenar e transformar os dados

disponíveis na organização em informações úteis para os níveis operacionais, gerenciais e estratégicos. Em suma, é importante que as informações não sejam somente armazenadas, mas que, principalmente, tenham utilidade e sejam recuperadas e acessíveis.

No ponto de vista de Lucatti et al. (2011), os sistemas de informação alteram profundamente as relações entre os trabalhadores e o trabalho, causando resistência e dificuldades na sua utilização, já que os usuários não se sentem seguros em usá-los, ou não possuem experiências com novas tecnologias. Dessa forma, embora seja evidente a facilidade que a tecnologia proporciona, a aceitação da inserção de um sistema de informação numa organização pode variar, mas é comum existir relutâncias, uma vez que provoca mudanças na cultura organizacional não só no nível estratégico e tático, como também no nível operacional, no qual os funcionários precisam se adaptar a utilizar a nova ferramenta. Desse modo, é importante que as instituições se preocupem também com o treinamento, o aperfeiçoamento e a aprendizagem permanente de seus colaboradores.

Além disso, convém enfatizar que o acompanhamento da organização na implantação de um sistema informatizado é essencial, com intuito de sempre estar atualizando e aprimorando seu desempenho, isto é, atender os desejos dos usuários e fornecer informações de maneira completa. Assim, independente de como as funções são distribuídas ou a parcela de responsabilidade (perfil) de acesso que os usuários possuem no sistema, é relevante que todos da instituição acompanhem suas evoluções e modificações. Tendo em vista que um bom profissional é aquele que tem iniciativa, aproveita as oportunidades para ampliar seus conhecimentos e, sobretudo, preocupa-se com o aprendizado contínuo.

4 SISTEMA INTEGRADO DE COMPRAS E ORÇAMENTO – SICOR

Devido à necessidade de sistematizar a obtenção e organização de dados pertinentes às diferentes atividades do trabalho administrativo, a Universidade Estadual de Londrina (UEL) desenvolveu um sistema de informação automatizado que auxiliasse o gerenciamento da área financeira. Assim, o Sistema Integrado de Compras e Orçamento (SICOR) criado em 1999, no banco de dados Oracle, está disponível na Internet (para consultas de licitações e outros dados que não podem ser modificados), contudo, sua maior parte, a que pode dar início a uma compra ou interferir nos estoques, encontra-se exclusivamente na rede de computadores da UEL.

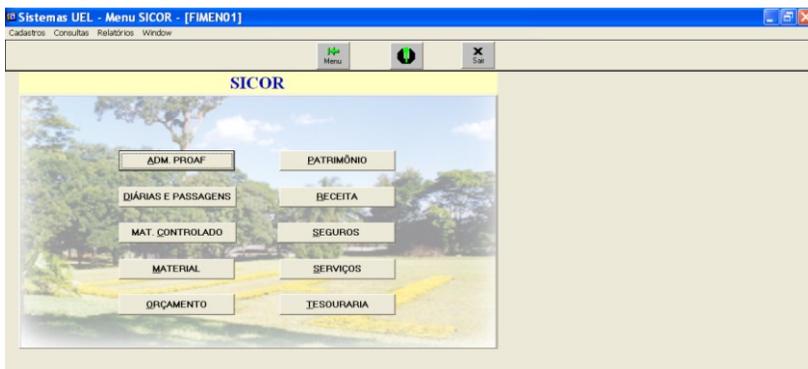


FIGURA 1 –Tela do Sistema Integrado de Compras e Orçamento (SICOR)

No site da UEL, é possível consultar e acessar o Manual de Compras que contém, de forma detalhada, informações e instruções de como utilizar o sistema, como, por exemplo, orientações e recomendações de como movimentar, cadastrar, consultar, tirar relatórios, entre outras opções que o SICOR fornece. A disponibilização do manual tem como objetivo melhorar o funcionamento das operações, na redução da demora dos procedimentos e diminuir a comunicação por telefone¹.

A princípio, o SICOR foi dividido em cinco grandes módulos integrados: Compras, Orçamento, Almoxarifado, Patrimônio e Custos. No módulo de Compras, é possível emitir requisições de materiais, pedidos de empenho, requisição de serviços e obras; autorizar e desautorizar requisições, empenhos, serviços e obras. Em se tratando do módulo de Orçamento, cadastram-se subunidades, fontes, programas, classificação orçamentária, subprogramas; fazem-se pedidos de alteração orçamentária e emissão de portarias orçamentárias. Já no caso do Almoxarifado, emitem-se avisos de recebimento, relatórios de entrega de material, reposição de estoques, transferências e devoluções, fechamento mensal dos almoxarifados e consumo de material controlado pela Polícia Federal. Em relação ao módulo de Patrimônio, são cadastrados todos os bens patrimoniais, as classes e o estado dos mesmos, a localização, o tipo de documento, o tipo de baixa e o cálculo de depreciação mensal. Finalmente, no que diz respeito ao módulo de Custos, cadastra-se o centro de custo, os planos de

¹ Informações retiradas do sítio eletrônico da Universidade Estadual de Londrina. Disponível em: <<http://www.uel.br/portal/>>. Acesso em: 17 dez. 2012.

custo, a carga de valores do plano de custo, consultas de despesas por centro de custo e relatórios relativos aos centros de custo de todas as unidades da UEL.

Atualmente, o sistema possui duzentos e setenta e sete usuários ativos, compostos por servidores técnico-administrativos de toda a UEL que utilizam o SICOR para o desenvolvimento de suas atividades. Esses usuários foram escolhidos e selecionados para participar desta pesquisa, englobando todos os centros de estudo e órgãos suplementares.

No SICOR, cada módulo desenvolvido tem uma amplitude e cada usuário um perfil de acesso para o desenvolvimento do seu trabalho. Por exemplo, um servidor que trabalha no setor de material de algum dos órgãos da UEL consegue, com uma senha pessoal, requisitar materiais no Almoxarifado Central e acionar compras que geram licitações. Já um servidor que trabalha no Patrimônio conseguirá cadastrar novos bens ou transferi-los para outras unidades.

É importante ressaltar, ainda, que o SICOR se encontra em pleno desenvolvimento, sendo modificado de acordo com as solicitações dos usuários. Nesse sentido, segundo a necessidade da instituição, o sistema evoluiu e, hoje, abrange outros módulos, conforme a figura 2.



FIGURA 2 – Representação do Sistema Integrado de Compras e Orçamento (SICOR)

Os novos módulos inseridos foram o RU (Restaurante Universitário), de Solicitação de Serviços, Apoio Financeiro, Administração da PROAF (Pró-Reitoria de Administração e Finanças), HV (Hospital Veterinário), COU (Clínica Odontológica

Universitária), LPM (Laboratório de Produção de Medicamentos), Frotas de Veículos e Tesouraria. Cada módulo foi desenvolvido para atender às especificidades dos setores. Observa-se que o SICOR foi criado, personalizado e estruturado pela instituição com o intuito de facilitar o desenvolvimento das atividades em cada setor ou segmentos mencionados.

5 METODOLOGIA

O estudo caracterizou-se como uma pesquisa descritiva de abordagem quantitativa, buscando, através dos dados estatísticos, conhecer a frequência dos comportamentos informacionais dos usuários do SICOR da Universidade Estadual de Londrina (UEL).

Para o estudo em questão, foram selecionados os servidores administrativos que acessam e utilizam o SICOR. A instituição disponibilizou uma lista com os 277 usuários ativos do sistema. Dessa maneira, foi elaborado um questionário virtual (*Google Docs*) composto por 18 questões, e enviado por correspondência eletrônica, com o prazo de 15 dias para a resposta a esses usuários ativos. No entanto, a amostra atingiu apenas 14,44% do total, com 40 respondentes, provavelmente em razão de um problema no sistema de gerenciamento de e-mails da instituição.

Para a coleta de dados, foi elaborado um questionário utilizando a escala de Likert, em que os respondentes assinalariam entre cinco opções, indicando o grau de concordância ou de discordância com as afirmações propostas. “A escala de Likert permite apresentar um escalonamento de opções ou afirmações a respeito do objeto de pesquisa, dos quais os respondentes devem optar por aquela que corresponde a sua atitude ou pensamento” (COOPER e SCHINDLER, 2003, p. 201).

Os participantes foram informados de que, para responder às questões, considerassem “0” quando nunca se comporta/sente/age daquela forma e “4” quando sempre se comporta/sente/age assim. As posições 1, 2 e 3 permitiram estabelecer condições intermediárias entre esses dois extremos, ou seja, quando o comportamento/sentimento/ação do usuário não pode ser expresso por nunca (0) ou por sempre (4); foi solicitado, então, que escolhessem posições numéricas que expressassem o mais fielmente possível o seu comportamento/sentimento/ação para aquele enunciado. Dos números levantados, foram calculadas as médias que correspondem à frequência de comportamentos apresentados por questão e posteriormente por objetivo da

pesquisa. Para a presente investigação, considerou-se de 0 a 1,5, como baixa frequência do comportamento; de 1,6 a 2,5, média frequência e de 2,6 a 4, alta frequência. Os comportamentos mais próximos dos últimos resultados foram considerados mais característicos dos participantes.

6 RESULTADOS

As respostas foram obtidas e transcritas para uma planilha do software Excel, para análise dos dados coletados. Em razão das questões terem sido elaboradas considerando-se os objetivos propostos nesta investigação conseguiu-se caracterizar o colaborador que utiliza o SICOR; investigar a experiência dos participantes no uso de sistemas informatizados; identificar as necessidades informacionais e verificar a frequência de sucesso na busca da informação junto ao SICOR. Assim, de acordo com as respostas dos participantes para cada questão, foi possível verificar a média de frequência dos comportamentos sob o ponto de vista dos usuários.

6.1 Caracterizações dos Participantes

Segundo Choo (2003, p. 83-84), “1º – a forma e o objetivo dados à informação dependem das estruturas cognitivas e emocionais dos indivíduos; 2º – o uso dado à informação é situacional e 3º – o uso da informação é dinâmico”. Sendo assim, é muito importante conhecer os usuários do SICOR e entender suas necessidades informacionais para que o sistema possa acompanhar as mudanças e ser modificado para satisfazê-las, considerando a eficiência que poderá ser alcançada.

Participaram da pesquisa 40 servidores e, desse total, foi possível verificar que 27 eram do sexo feminino e 13 do sexo masculino, suas idades variavam de 34 anos e 05 meses a 63 anos e 05 meses, e a idade média é de 47 anos.

Em relação ao tempo de trabalhos dos participantes, 22 anos equivale à média de período de serviços prestados na UEL, sendo que o tempo variou de 11 anos e 07 meses a 36 anos. Constatou-se que os respondentes possuem vários anos de vivência na instituição e que a média de uso de sistemas informatizados é de 9 anos.

Para a escolaridade, detectou-se que 30 ou 75% dos participantes possuem pós-graduação e 10 ou 25% servidores dispõem do ensino superior completo. Isso demonstra que todos os

funcionários possuem formação acadêmica e se preocupam em buscar, aperfeiçoar e aprimorar seus conhecimentos.

6.2 Usos de Sistemas Informatizados

O meio organizacional disponibiliza como recurso para distribuição de informações de forma precisa e no momento correto o sistema de informação. Davenport (1998) diz que, na administração bem sucedida, o conhecimento sempre ocorre por intermédio de uma combinação entre mudanças tecnológicas e comportamentais. Para descobrir como o sistema de informação afeta o comportamento informacional de seus usuários foram levantados alguns aspectos do uso do SICOR.

No que diz respeito às práticas dos usuários com os sistemas informatizados, verificamos que todos os servidores tiveram contato com sistemas de informação, calculando-se 9 anos em média no uso de sistemas informatizados.

Com base nas médias, pode-se inferir que os servidores exploram o SICOR para aprender a usá-lo e usam o sistema como fonte de informação com maior frequência, porém acompanham pouco as mudanças em outros módulos que não são os diretamente ligados ao trabalho dos mesmos.

TABELA 1 – Usos do sistema

| Usos do sistema | Média |
|--------------------------|-------|
| Para aprender a usá-lo | 2,54 |
| Como fonte de informação | 2,95 |
| Acompanho as mudanças | 1,48 |
| Média Geral | 2,32 |

Os servidores apresentaram, no geral, média intensidade de frequência de comportamento para o objetivo de averiguar a experiência dos usuários do sistema ($m=2,32$).

6.3 Necessidades Informacionais

Wilson (1981) explica que o comportamento informacional humano ocorre com base no seguinte: o indivíduo, ao perceber sua necessidade de informação, engaja-se em um comportamento de

busca de informação. Na busca, ele pode utilizar os sistemas ou outros canais formais de acesso à informação e até mesmo trocar informações de modo informal com outras pessoas. Tendo sucesso na busca, usa a informação que pode satisfazer a sua necessidade, além de poder transferi-la a outras pessoas.

Diante disso, em relação às necessidades informacionais dos participantes, verificou-se que, na maioria dos casos, reconhecem quando uma informação é necessária para execução do trabalho, com uma média de 3,28 que pode ser considerada alta. Com uma pontuação média de frequência 2,15, os servidores identificam sinônimos para encontrar materiais que desejam no sistema, que lá se encontram com uma nomenclatura genérica.

TABELA 2 – Necessidades de informação

| Necessidades de informação | Média |
|---|--------------|
| Identificação de sinônimos | 2,15 |
| Dúvidas sobre o uso: | |
| – Com colegas | 2,81 |
| – Com chefe | 1,03 |
| – Na Diretoria de Materiais | 2,91 |
| – No manual | 1,45 |
| Com base nas informações extraídas: | |
| – Prevejo materiais | 2,83 |
| – Executo tarefas sem intenção de utilizá-las futuramente | 1,54 |
| Combino informações com outras | 2,75 |
| Média Geral | 2,18 |

Em relação à satisfação de suas necessidades informacionais, os resultados encontrados ressaltam que os servidores buscam as informações que desejam junto à Diretoria de Materiais, em primeiro lugar. Em segundo lugar, os respondentes buscam sanar suas dúvidas com colegas, relegando ao manual do SICOR disponível na Internet e a chefia em terceiro e quarto lugares, respectivamente. Os resultados também indicam que com a média 2,75 combinam informações obtidas no SICOR com outras obtidas através de outras fontes ou já disponíveis aos respondentes. Para o objetivo de identificar as necessidades informacionais dos participantes apresentaram 2,18, que denota média frequência desses comportamentos.

6.4 Busca de Informações

A busca informacional consiste na tentativa intencional de encontrar informação como consequência da necessidade de satisfazer um objetivo. Nessa busca, o indivíduo pode interagir com vários tipos de sistema de informação (WILSON, 2000). Para descobrir se os usuários do SICOR têm sucesso na busca de informações, seguimos a análise da Tabela 3; ficou demonstrado que os servidores encontram as informações e que refazem o planejamento de busca caso seja necessário.

TABELA 3 – Busca de informações

| Busca de informações | Média |
|--|--------------|
| Encontro as informações que procuro | 2,58 |
| Refaço o planejamento de busca quando não encontro a informação desejada | 2,98 |
| Ferramenta adequada para as necessidades informacionais | 2,68 |
| Recupero as informações armazenadas | 2,67 |
| Uso outras tecnologias | 3,13 |
| Média Geral | 2,81 |

O sistema é tido como ferramenta adequada para o desenvolvimento do trabalho pelos respondentes, pois os mesmos afirmam que conseguem recuperar as informações armazenadas no SICOR e combinam o uso de outras tecnologias, tais como: a própria Internet e outros softwares para auxiliar no trabalho. A média geral para esse objetivo é de 2,81 demonstrando a alta frequência desses comportamentos.

7 CONCLUSÃO

Esta pesquisa analisou o comportamento informacional dos servidores técnicos universitários que são usuários do sistema SICOR da Universidade Estadual de Londrina, podendo-se afirmar que os objetivos gerais e específicos foram atingidos.

Foi possível constatar que o perfil do usuário é composto, pela grande maioria, de mulheres, que, em geral, possuem especializações, que as médias são de tempo de trabalho na UEL 22 anos, de idade 47 anos, e ainda, identificou-se que todos

possuem experiência de, em média, 9 anos com os sistemas de informação. Pode-se inferir, a partir dos resultados, que a maioria dos servidores explora o SICOR para aprender a usá-lo e usa o sistema como fonte de informação, porém acompanham poucas mudanças em outros módulos que não são os diretamente ligados ao trabalho dos mesmos. Ao investigar as necessidades informacionais, os resultados indicam que a primeira fonte procurada pelos participantes foi a Diretoria de Materiais, seguida dos colegas de trabalho, o manual do sistema e a chefia. Verificou-se também que, na maioria dos casos, os usuários reconhecem quando uma informação é necessária para a execução do seu trabalho. Os resultados também indicam que, com a média 2,75, os respondentes combinam informações obtidas no SICOR com outras obtidas através de outras fontes ou já disponíveis aos mesmos.

Além disso, o SICOR foi apontado como uma ferramenta que atende as necessidades informacionais dos usuários, pois permite que os servidores consigam recuperar as informações armazenadas no SICOR e combiná-las com o uso de outras tecnologias para auxiliar no trabalho.

Por fim, percebeu-se que as razões de sucessos na busca de informação junto ao SICOR se devem à utilização das informações como fonte da mesma, familiaridade com o sistema, combinação das informações do SICOR com outras e, sobretudo, pelo resultado no qual se identificou que a maioria dos usuários encontra aquilo que procura no SICOR sem grandes dificuldades.

REFERÊNCIAS

AUGUSTA, Eliana de Castro Garcia. Estratégia e sistemas de informação na empresa. **Revista Eletrônica de Administração**, n. 1, 2001. Disponível em: <<http://www.revista.inf.br/adm01/acrobat/artigos/3.pdf>>. Acesso em: 03 jan. 2013.

BAZZOTTI, Cristiane; GARCIA, Elias. A importância do sistema de informação gerencial para tomada de decisões. **Ciências Sociais Aplicadas em Revista**, v. 6, n. 11, p. 1-18, 2006. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/csaemrevista/article/view/368/279>>. Acesso em: 27 dez. 2012.

BELLUZZO, Regina Celia Baptista. A Information literacy como competência necessária à fluência científica e tecnológica na sociedade da informação: uma questão de educação. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNESP, 7., 2001, São Paulo. **Anais...** São Paulo: UNESP, 2001.

BRASIL. Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº. 8.112 de 11 de**

dezembro de 1990; revoga a Lei nº. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Presidência da República. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 25 fev. 2013.

CASARINI, Helen de Castro Silva; OLIVEIRA, Etienne Siqueira de. O uso da informação no âmbito acadêmico: o comportamento informacional de pós-graduandos da área de educação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 17, n. Esp. 1, p. 169-187, 2012. Disponível em: <<http://150.162.1.115/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17nesp1p169/22731>>. Acesso em: 07 jan. 2013.

CASTRO, Sergio Alexandre de; CAZARINI, Edson Walmir. Um modelo de mudança organizacional contínua através da gestão do conhecimento integrando tecnologia da informação e pessoas. **Revista Gestão Industrial**, v. 1, n. 4, p. 18-25, 2005. Disponível em: <<http://revistas.utfpr.edu.br/pg/index.php/revistagi/article/view/138/134>>. Acesso em: 02 jan. 2013.

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

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookman, 2003.

DAVENPORT, Thomas H. Cultura e comportamento em relação à informação. In: _____. **Ecologia da informação:** por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. c. 6, p. 109-139.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, p. 1-10, 1995.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr., 2010.

GUIMARÃES, Eliane Marina Palhares; ÉVORA, Yolanda Dora Martinez. Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 72-80, jan./abr. 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/62/57>>. Acesso em: 20 nov. 2012.

LE COADIC, Yves François. **A Ciência da Informação.** Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LUCATTI, Ana Carolina Chaussê et al. Análise do impacto dos sistemas de informação em empresas de Presidente Prudente. **Revista Sapere**, v. 3, n. 1, p. 1-9, jan./jun. 2011. Disponível em: <http://revistasapere.inf.br/download/quarta/ANA_ELAINE_ADRIANA_ELIAINE.pdf>. Acesso em: 29 dez. 2012.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline Franca de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informações empresariais.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SOUZA, Marta Alves de; RIBEIRO, Livia Maria de Pádua. A importância do uso de sistemas de informação para os profissionais de Ciências Contábeis. **e-Civitas**, v. 2, n. 2, 2009. Disponível em: <<http://revistas.unibh.br/index.php/dcjpg/article/view/47/29>>. Acesso em: 03 jan. 2013.

UEL - UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Página Principal**. Disponível em: <<http://www.uel.br/portal/index.php?pagina=principal.php>>. Acesso em: 17 dez. 2012.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000.

_____. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, n. 1, 1981.