



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE GESTORES DE
POLÍTICAS PÚBLICAS EM MEIO AMBIENTE DO DISTRITO
FEDERAL**

JHONEI BATISTA DE SOUZA BRAGA

BRASÍLIA, DF

2017



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE GESTORES DE
POLÍTICAS PÚBLICAS EM MEIO AMBIENTE DO DISTRITO
FEDERAL**

JHONEI BATISTA DE SOUZA BRAGA

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós-Graduação em Ciência da Informação
da Universidade de Brasília (UnB) como
requisito parcial para obtenção do título de
Mestre em Ciência da Informação

Orientador: Prof. Dr. Fernando César Lima
Leite

BRASÍLIA, DF

2017

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

B813c Braga, Jhonei Batista de Souza
Comportamento informacional de gestores de
políticas públicas em meio ambiente do Distrito
Federal / Jhonei Batista de Souza Braga; orientador
Fernando César Lima Leite. -- Brasília, 2017.
145 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado em Ciência da
Informação) -- Universidade de Brasília, 2017.

1. informação ambiental. 2. comportamento
informacional. 3. políticas públicas. 4.
Admininistração Pública. 5. gestores públicos. I.
Leite, Fernando César Lima, orient. II. Título.

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: “Comportamento informacional de gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal”

Autor (a): Jhonei Batista de Souza Braga

Área de concentração: Gestão da Informação

Linha de pesquisa: Comunicação e Mediação da Informação

Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre** em Ciência da Informação.

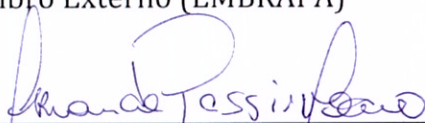
Dissertação aprovada em: 28 de agosto de 2017.



Prof^o Dr^o Fernando César Lima Leite
Presidente (UnB/PPGCINF)



Prof^a Dr^a Patrícia Rocha Bello Bertin
Membro Externo (EMBRAPA)



Prof^a Dr^a Fernanda Passini Moreno
Membro Interno (UnB/PPGCINF)

Prof^a Dr^a Greyciane Souza Lins
Suplente

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço ao misericordioso Deus pelo amor, direção, sabedoria, paciência, domínio próprio, força e vitórias derramadas sobre mim.

Aos meus pais pelos esforços empreendidos para me proporcionar a melhor trajetória de vida.

À minha esposa, Mara, pelo amor, apoio, compreensão e companheirismo de sempre!

À minha filha, Maria Luísa, pelo amor e precoce compreensão.

Ao professor Fernando César Lima Leite pela orientação, apoio e paciência.

À Dra. Patrícia Bertin pela ajuda, sugestões e correções que contribuíram muito para este trabalho.

À Dra. Fernanda Moreno pelas recomendações, correções e participação da banca.

Aos gestores do Distrito Federal que concederam os seus relatos para contribuir para esta pesquisa.

À minha turminha de quatro patas (Bia, Oddy, Lis, Sophia, Vick, Chokito, Malu, Eros e Miah) pelo carinho e fidelidade de sempre.

A todos aqueles que contribuíram de forma direta ou indireta, pretensiosa ou despretensiosa, bem-intencionada ou mal-intencionada para a realização deste sonho.

Na luta! Firme e forte: hoje, amanhã e sempre!

RESUMO

O fenômeno aqui investigado é o comportamento informacional de gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal, quanto ao atendimento de suas necessidades de informação e aos meios empregados nas ações de busca informacional e, ainda, quanto à forma por meio da qual se dá o uso dessas informações nas suas atividades cotidianas. A pesquisa tem caráter descritivo e natureza aplicada. Quanto aos métodos ou procedimentos, trata-se de uma pesquisa com *survey*. A técnica utilizada para a coleta de dados é a entrevista semiestruturada. Verifica-se a necessidade da utilização da abordagem metodológica qualitativa diante do perfil desta pesquisa. Optou-se por investigar, entre os profissionais da área, os gestores que compõem a alta administração dos órgãos públicos em meio ambiente do Distrito Federal (Sistema Sema/DF), com o intuito de identificar o comportamento informacional daqueles que detêm maior poder de decisão institucional. Dentre os resultados da pesquisa, verificou-se que esses gestores têm um alto nível de formação acadêmica e considerável experiência em suas áreas de atuação profissional. Bem como, constatou-se que esses gestores não somente se utilizam de informações gerenciais e estratégicas como também necessitam de informações técnicas específicas, fidedignas e atualizadas para embasar as suas atividades.

Palavras-chave: informação ambiental, comportamento informacional, políticas públicas, Administração Pública, gestores públicos, necessidade informacional.

ABSTRACT

The phenomenon investigated here is the informational behavior of managers of public policies in the environment of the Distrito Federal, regarding the attendance of their information needs and the means employed in the actions of information search and use practices. The research has a descriptive and applied nature. As for the methods or procedures, it is a study with survey. The technique used for data collection is the semi-structured interview. It is necessary to use the qualitative methodological approach given the profile of this research. It was decided to investigate, among the professionals of the area, the managers who make up the top management of the public agencies in the environment of the Distrito Federal (Sistema Sema / DF), in order to identify the informational behavior of those who have greater decision-making power institution. Among the results of the research, it was verified that these managers have a high level of academic formation and considerable experience in their areas of professional performance. As well, it was verified that these managers not only use managerial and strategic information but also need specific, reliable and updated technical information to support their activities.

Keywords: environmental information, informational behavior, public policy, Public Administration, public managers, informational need

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - O usuário da informação e o universo de conhecimento.	32
Figura 2 - Necessidade e busca de informação.	33
Figura 3 - Modelo de comportamento informacional de Wilson (1996).	34
Figura 4 - Pirâmide das necessidades humanas de Maslow.	35

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Quantitativo de cargos de gestão nomeados pelos órgãos ambientais do Distrito Federal (2016).	58
Quadro 2 - Relação entre os objetivos específicos e os procedimentos metodológicos da pesquisa.	61
Quadro 3 - Relação entre as definições operacionais e os resultados alcançados.	89

LISTA DE SIGLAS E ABREVIações

Adasa	Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal
CNE	Cargo de natureza especial
DF	Distrito Federal
DODF	Diário Oficial do Distrito Federal
FJZB	Fundação Jardim Zoológico de Brasília
Ibram	Instituto Brasília Ambiental
JBB	Jardim Botânico de Brasília
Opac	Online public access catalog
Sebrae/MG	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais
Sema/DF	Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal
Sisnama	Sistema Nacional do Meio Ambiente
UnB	Universidade de Brasília
Unesco	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e Cultura

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13
1.1 OBJETIVOS	16
1.1.1 Objetivo geral	16
1.1.2 Objetivos específicos.....	16
1.2 JUSTIFICATIVA.....	17
2. REVISÃO DE LITERATURA	19
2.1 A INFORMAÇÃO AMBIENTAL	19
2.2 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS E O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL.....	25
2.2.1 Modelos de comportamento informacional.....	29
2.3 NECESSIDADE, BUSCA E USO DE INFORMAÇÃO	35
2.4 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE GESTORES.....	44
2.4.1 Comportamento informacional de gestores de políticas públicas	46
2.4.2 Comportamento informacional de gestores de políticas públicas em meio ambiente	49
3. CONTEXTO DA PESQUISA.....	51
4. METODOLOGIA.....	54
4.1 DEFINIÇÕES OPERACIONAIS	54
4.2 DESENHO DA PESQUISA	56
4.2.1 Caracterização da pesquisa.....	56
4.2.2 Universo e amostra da pesquisa	57
4.2.3 Coleta e análise dos dados	59
5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	64
5.1 O CONTEXTO E AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DE GESTORES AMBIENTAIS DO DISTRITO FEDERAL.....	64

5.2 AS PRÁTICAS DE BUSCAS DE INFORMAÇÃO DE GESTORES AMBIENTAIS DO DISTRITO FEDERAL	70
5.3 AS PRÁTICAS DE USOS DA INFORMAÇÃO DE GESTORES AMBIENTAIS DO DISTRITO FEDERAL	78
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	91
6.1 IDENTIFICAR O CONTEXTO E AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DE GESTORES DE POLÍTICAS PÚBLICAS EM MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL	91
6.2 IDENTIFICAR AS PRÁTICAS DE BUSCA DE INFORMAÇÃO DE GESTORES DE POLÍTICAS PÚBLICAS EM MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL	93
6.3 IDENTIFICAR AS PRÁTICAS DE USO DE INFORMAÇÃO DE GESTORES DE POLÍTICAS PÚBLICAS EM MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL	94
6.4 LIMITAÇÕES DO ESTUDO E SUGESTÕES PARA PRÓXIMAS PESQUISAS.....	96
REFERÊNCIAS.....	97
APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados: roteiro das entrevistas.....	104
APÊNDICE B – Informações gerais sobre os entrevistados	106
APÊNDICE C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para Entrevista	108
APÊNDICE D – Transcrição das entrevistas	109

1. INTRODUÇÃO

A sociedade atual passa por um momento marcado pelo intenso uso da informação, de forma rápida e acessível, por meio das tecnologias de informação e de comunicação (TICs). Outro ponto que pode ser levantado ainda como característica desta sociedade é a preocupação, já tardia, com a preservação do meio ambiente, a partir da conservação dos seus bens naturais renováveis e não renováveis. Nesse viés, encontra-se a importância da informação ambiental nas ações de tomada de decisão para promover o equilíbrio entre o desenvolvimento urbano-territorial e a sustentabilidade dos recursos naturais disponíveis para uso público desta e das próximas gerações.

Deste modo, Albagli (1995, p. 120) menciona que o entendimento quanto a real extensão e intensidade dos problemas ambientais propiciou uma nova consciência, por meio da qual a biosfera foi, de fato, vista como espaço comum para todos os habitantes. Essa autora indica, ainda, que o movimento de conscientização mundial sobre a temática ambiental iniciou-se na década de 1960 e foi fortemente intensificado após a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, realizada em Estocolmo, em 1972. Paralelamente a esse cenário, Albagli (1995) relata que ocorreu um aprofundamento considerável do conhecimento científico sobre os problemas ambientais e “dos impactos socioeconômicos causados por esses problemas e mesmo da possibilidade de ameaça à perpetuação da vida no planeta”.

Para Albagli (1995), a temática ambiental deixou de ser vista somente como objeto de estudo técnico-científico e passou a fazer parte das políticas interna e externa de vários países. Nesse sentido, Albagli (1995) discorre que o assunto *meio ambiente* começou a ser debatido “por parte da mídia, das entidades representativas da sociedade civil organizada, da opinião pública em geral, das empresas, dos governos, das instituições e organizações internacionais”. Desse modo, evidenciou-se o avanço, no que se refere à visibilidade, atingido pelo meio ambiente e pelas áreas correlatas.

Apesar de o art. 225 da Constituição Federal do Brasil indicar que todos têm direito a um meio ambiente preservado e que seja proporcionado o bem-

estar social nesse sentido, percebe-se que há outros fatores envolvidos que dificultam o exercício desse direito. Conforme discorre Coutinho (2007), com base na Constituição Federal do Brasil de 1988, é por meio de implementação de políticas públicas que se assegura a “proteção do meio ambiente e a sadia qualidade de vida”. Coutinho (2007) cita ainda que; mesmo com essas garantias constitucionais e infraconstitucionais que inibem a poluição sonora causada por bares, que exigem uma destinação correta para resíduos sólidos e esgoto, que regulam o corte de árvores, que exigem estudos e relatórios de impacto ambientais, entre outros fatores; “verifica-se ausência de eficácia dessas garantias pela não aplicação efetiva dessas políticas públicas pelo Poder Público”.

Na tentativa de se explicar o que vem a ser as chamadas *políticas públicas*, Áppio (2005) defende que o termo pode ser conceituado como “instrumentos de execução de programas políticos baseados na intervenção estatal na sociedade com a finalidade de assegurar igualdade de oportunidade aos cidadãos, tendo por escopo assegurar as condições materiais de uma existência digna a todos os cidadãos”. Tal afirmação deixa evidente o quanto é importante que o assunto *meio ambiente* esteja inserido nas ações de formulação e de execução de políticas públicas.

A elaboração e a execução de políticas públicas relacionadas ao meio ambiente envolvem várias vertentes tanto em razão da transversalidade do tema quanto dos seus impactos na sociedade. Assim, Coutinho (2007) acrescenta:

O Estado deve agir através de seus órgãos ambientais de forma eficaz atuando em defesa do meio ambiente para evitar sua degradação, utilizando de todos os instrumentos à sua disposição e usar do poder/dever de polícia ambiental [...] A formulação de políticas públicas relativas ao meio ambiente compete ao Poder Legislativo que, em síntese, representa a vontade do povo, formulando as diretrizes a serem seguidas. Por sua vez, compete ao Poder Executivo a sua execução e a implementação. Um dos aspectos mais importantes da participação da sociedade na proteção do meio ambiente é o controle da Administração Pública, por intermédio do Poder Judiciário exercido diretamente, quando o cidadão ingressa com a Ação Popular ou através do Ministério Público.

Quanto à temática voltada para a informação e suas inúmeras aplicações e implicações, vale ressaltar que o termo “comportamento

informacional” define o comportamento humano com relação às formas de buscas e de usos da informação para suprir as necessidades diversas do indivíduo. Belkin (1980) menciona que a necessidade informacional emerge a partir de uma deformação (lacunas, falhas, inconsistências) verificada no estado atual de conhecimento do indivíduo.

Já Case (2007) menciona que o termo “comportamento informacional”, apesar de recente, tem como base os estudos voltados para as “necessidades de informação e usos” de meados de 1960. O autor diz, ainda, que houve uma mudança gradual do foco: dos sistemas de informação para os sistemas de informação orientados para os usuários.

O fenômeno a ser investigado aqui será o comportamento informacional de gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal. Dessa forma, deve ser levada em consideração a importância da atuação desses profissionais e de programas institucionais para que ocorra um desenvolvimento industrial e tecnológico pautado em ações chamadas de “ecologicamente corretas” e “compromissadas com o bem-estar das gerações futuras”.

Verifica-se que, nas ações de formulação e de gestão das políticas públicas voltadas para o meio ambiente, é embutido o fator ou componente informacional. Tal afirmação pode ser exemplificada diante das necessidades do uso de informação para inúmeras atividades, tais como: “definir políticas, planejar, organizar, dirigir e controlar a execução de ações nas áreas de resíduos sólidos, recursos hídricos, educação ambiental e áreas protegidas, visando o desenvolvimento sustentável do DF” (SEMA/DF, 2016).

Vale ressaltar que o sucesso na recuperação e no acesso à informação ambiental por parte dos gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal depende da devida gestão prévia dessa informação (reunião, organização, tratamento, disponibilização e mediação). Nesse aspecto, as investigações sobre o comportamento, com relação à informação, desses indivíduos são pré-requisito para o desenho de sistemas de informação que apoiam tais atividades, já que é a partir da identificação das práticas de comportamento informacional de determinado grupo pesquisado que os acervos, serviços e produtos informacionais disponibilizados são

moldados. Essa *personalização da informação* é feita para que as informações disponibilizadas sirvam de fontes e de recursos úteis, de fato, para o bom andamento das tarefas laborais desempenhadas pelo indivíduo em determinada instituição.

Popper (1972, apud SARACEVIC, 1996) menciona que “não somos estudantes de assuntos, mas estudantes de problemas. E os problemas constituem os recortes de qualquer assunto ou disciplina”. Dessa forma, a inquietação que se procura sanar nesta pesquisa é a seguinte: **qual é a percepção de gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal sobre o seu *comportamento informacional*?**

1.1 OBJETIVOS

Considerando-se a relevância da informação para elaboração, planejamento e execução das políticas públicas em meio ambiente no contexto do Distrito Federal, define-se como objeto desta pesquisa o comportamento informacional dos indivíduos envolvidos nessas ações de gestão para o equilíbrio entre o desenvolvimento urbano-territorial e a preservação ambiental. Dessa maneira, a seguir são elencados os objetivos desta pesquisa.

1.1.1 Objetivo geral

Identificar a percepção de gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal sobre o seu *comportamento informacional* no desempenho de suas atividades.

1.1.2 Objetivos específicos

- a) Identificar o contexto e as necessidades de informação de gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal.
- b) Identificar as práticas de busca de informação de gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal.
- c) Identificar as práticas de uso de informação de gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal.

1.2 JUSTIFICATIVA

Este estudo pretende contribuir para a própria Ciência da Informação, que estuda a origem, o fluxo, a disseminação e os impactos do uso da informação. Além disso, serve de embasamento teórico e instrumental prático para permitir maior entendimento do aspecto informacional dos técnicos e das instituições especializadas envolvidas nas atividades relacionadas ao meio ambiente no Distrito Federal. E, ainda, contribuir tanto para pesquisadores quanto para a sociedade como um todo no que diz respeito às discussões acerca dessa temática para construção do conhecimento.

O fator motivacional para esta pesquisa, entre outros, é entender o contexto dessa sociedade, forçada a se desenvolver com sustentabilidade, que faz uso da informação ambiental. Ressalta-se ainda, como outro fator motivacional que justifica a realização deste estudo, a quantidade inexpressiva de pesquisas feitas sobre a informação ambiental e, menor ainda, o número das que abordam o nicho Distrito Federal, seja pela pequena extensão dessa jurisdição, seja por sua pouca idade em relação aos outros estados da Federação. Outra motivação é o interesse em conhecer mais essa faceta, entre tantas outras, da informação e do comportamento informacional dos indivíduos, além de contribuir para o aprimoramento técnico, científico e social dessas áreas abordadas.

Ao levantar as questões relacionadas às políticas públicas em meio ambiente, Coutinho (2007) discorre que, a partir da leitura do texto constitucional, “a proteção ao meio ambiente e ao meio ambiente equilibrado são considerados direitos fundamentais”. Assim, vale ressaltar que, para que tais direitos sejam garantidos, deve haver “um balizamento, uma determinação, uma responsabilidade do Poder Público que deve implementá-los notadamente através da adoção de Políticas Públicas Estatais, no caso ambientais”.

Segundo Machado (2006), o fator informacional é de grande importância para o aprimoramento da temática ambiental, o que pode ser constatado na análise do Sistema Nacional do Meio Ambiente (art. 6º, § 3º) e dos instrumentos da Política Nacional do Meio Ambiente (art. 9º, VII, X e XI, e art. 10, § 1º). Desta forma, Machado (2006) cita que “os órgãos e entidades da

União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Territórios e dos Municípios, bem como as fundações instituídas pelo Poder Público, responsáveis pela proteção e melhoria da qualidade ambiental constituirão o Sistema Nacional do Meio Ambiente - SISNAMA (art. 6º)".

Levando em consideração esses aspectos, fica evidente a importância de empreender esforços no intuito de buscar respostas para as perguntas levantadas nesta pesquisa, já que existem dificuldades de encontrar estudos sobre essa temática específica e sobre esses profissionais também específicos. A ideia desta investigação é saber como esses profissionais, envolvidos nas ações de gestão de políticas públicas em meio ambiente, se comportam com relação à informação no desenvolvimento de suas diversas atividades e, conseqüentemente, contribuir de forma prática para o aprimoramento técnico-informacional dessa área como um todo.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Com o intuito de obter uma plataforma teórica para este estudo, será feita inicialmente uma exploração da literatura relacionada à *informação ambiental*. Serão levantadas ainda questões acerca dos chamados *estudos de usuários e de comportamento informacional* (linha de atuação essa que será adotada nesta investigação), bem como alguns estudos e modelos de comportamento informacional encontrados na literatura e, ainda, estudos sobre o comportamento informacional relacionados à *necessidade informacional, à busca e ao uso de informação*. Posteriormente, este estudo irá discorrer sobre o comportamento informacional de gestores, de gestores de políticas públicas sociais e, também, sobre o fator informacional daqueles que lidam especificamente com a temática ambiental.

A *informação* será tratada aqui como um conceito, ou seja, será considerada uma delimitação específica desse termo para o universo ou contexto particular da Ciência da Informação. Consequentemente, esse recorte conceitual do termo *informação* será dado também em função das temáticas: *comportamento informacional e informação ambiental*.

2.1 A INFORMAÇÃO AMBIENTAL

Desde os primórdios da civilização, o ser humano capta, transforma, gera e difunde informação, utilizando-se de diversos meios, formatos, suportes e técnicas. Dessa forma, na busca pela definição do termo *informação*, Garfield (1974) segue com o desafio de distinguir *dado* de *informação*:

Dados ou *fatos* não têm “forma”, que seja relevante para um determinado ponto de vista. *Informação* deve ser dada relevância, arranjo, coerência, utilidade dentro de uma determinada estrutura de significado, intenção ou interesse. Em seguida, *dados* ou *fatos* transformam-se em *informação*, eles realmente informam a mente ou, voltando aos conceitos básicos, *lançam luz* sobre um assunto.

A Ciência da Informação nasce a partir do fenômeno identificado após a Segunda Guerra Mundial: a chamada *explosão informacional*. Esse momento

caracterizou-se pelo grande número de documentos gerados a partir das inovações, nos campos da ciência e da tecnologia, que esse conflito mundial proporcionou.

Buckland (1991) ilustra o que se quer representar neste trabalho: a materialização ou objetivação da informação. Buckland defende a ideia da *information as thing*, ou seja, a informação como coisa (tangível). Porém, vale ressaltar a abordagem da informação como *mensagem*. Tal ideia, defendida pelo matemático Claude Shannon em sua teoria matemática da comunicação ou teoria da informação, ocupa-se em mapear o percurso da mensagem de forma quantificável.

Assim, vislumbra-se que a informação é concebida para ser um dia recuperada, e ela é registrada para ser, conseqüentemente, recuperada. Nesse contexto, Wersig e Neveling (1975) mencionam que a Ciência da Informação foi se solidificando a partir de demandas práticas vindas da Documentação e da Recuperação da Informação. Vale ressaltar que a Documentação baseia-se em serviços e em produtos informacionais que indicam onde encontrar determinada informação, e não necessariamente estar com a informação sob guarda (saindo do padrão livro/periódico).

Saracevic (1996) aponta três características da Ciência da Informação: interdisciplinaridade, tecnologia da informação e aspectos sociais e humanos. Dessa maneira, a transversalidade adquirida pela interdisciplinaridade verificada na Ciência da Informação é uma constante desde o princípio dessa nova ciência e, conseqüentemente, será vislumbrada nesta pesquisa, diante do perfil da *informação ambiental*.

Quanto ao contexto ambiental, de acordo com Usera (1996), “o meio ambiente está inserido no rol dos direitos individuais e sociais. O meio ambiente é visto como um patrimônio coletivo de desfrute individual e geral concomitantemente”. Aqui se pode verificar uma amostra do quanto o termo *meio ambiente* é cercado de peculiaridades e aspectos de transversalidade. Tais características são identificadas, ainda, devido às áreas correlatas que cercam a temática ambiental.

Machado (2006) cita que “a partir dos anos 80 do século passado muitos países inseriram em suas Constituições o tema meio ambiente”, com o intuito

de promover a “constitucionalização do direito ao meio ambiente sadio e equilibrado”. Dessa maneira, a Constituição Brasileira de 1988, mesmo que de forma sucinta, apresenta o direito ao meio ambiente preservado. De igual modo, nela são elencados os deveres do poder público e dos cidadãos quanto às práticas sustentáveis para garantir a manutenção desse direito:

Art. 225. Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações. § 1º Para assegurar a efetividade desse direito, incumbe ao Poder Público: I - preservar e restaurar os processos ecológicos essenciais e prover o manejo ecológico das espécies e ecossistemas; II - preservar a diversidade e a integridade do patrimônio genético do País e fiscalizar as entidades dedicadas à pesquisa e manipulação de material genético; III - definir, em todas as unidades da Federação, espaços territoriais e seus componentes a serem especialmente protegidos, sendo a alteração e a supressão permitidas somente através de lei, vedada qualquer utilização que comprometa a integridade dos atributos que justifiquem sua proteção; IV - exigir, na forma da lei, para instalação de obra ou atividade potencialmente causadora de significativa degradação do meio ambiente, estudo prévio de impacto ambiental, a que se dará publicidade; V - controlar a produção, a comercialização e o emprego de técnicas, métodos e substâncias que comportem risco para a vida, a qualidade de vida e o meio ambiente; VI - promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e a conscientização pública para a preservação do meio ambiente; VII - proteger a fauna e a flora, vedadas, na forma da lei, as práticas que coloquem em risco sua função ecológica, provoquem a extinção de espécies ou submetam os animais a crueldade [...].

A Conferência sobre o Meio Ambiente, realizada em Estocolmo (Suécia), no ano de 1972, pode ser considerada um marco histórico na tentativa de alertar a sociedade mundial sobre os efeitos negativos das ações humanas desregradas sobre a natureza.

Vieira (1981) menciona que “três posições ideológicas básicas podem ser identificadas na discussão do tema ambiental, seja a nível científico, seja a nível político: conservacionismo, desenvolvimento a todo custo, ecodesenvolvimento”. No *conservacionismo*, tem-se uma visão ambiental tradicional que é contrária ao desenvolvimento desenfreado. Já no *desenvolvimento a todo custo*, observa-se a proteção aos recursos naturais colocados em segundo plano. Por sua vez, no *ecodesenvolvimento*, vislumbra-se o conceito mais carregado de bom senso: desenvolver com

sustentabilidade, permitindo que as gerações futuras tenham acesso a um ambiente saudável.

Durante a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (ECO-92 ou Rio-92), realizada na cidade do Rio de Janeiro em junho de 1992, foi firmada a Convenção sobre Diversidade Biológica. Esse tratado tornou-se uma importante ferramenta para a preservação da biodiversidade em âmbito mundial, com ações coletivas formalizadas: a Agenda 21 e seu aprimoramento e desdobramentos futuros. Observa-se que, em seu art. 40, menciona-se claramente a relevância da informação:

No desenvolvimento sustentável, cada pessoa é usuário e provedor de informação, considerada em sentido amplo, o que inclui dados, informações e experiências e conhecimentos adequadamente apresentados. A necessidade de informação surge em todos os níveis, desde o de tomada de decisões superiores, nos planos nacional e internacional, ao comunitário e individual. As duas áreas de programas seguintes necessitam ser implementadas para assegurar que as decisões se baseiem cada vez mais em informação consistente: (a) Redução das diferenças em matéria de dados; (b) Melhoria da disponibilidade da informação.

Assim como em várias outras áreas, a informação se faz necessária nas funções exercidas pelo Poder Público ou pela Administração Pública. Dessa forma, Machado (2006) menciona que a informação é parte integrante da Administração Pública, já que, por exemplo, é utilizada nas ações de prestação de contas do governo. O autor defende que a informação “deve ser gerida como um recurso operacional estratégico no início do ciclo do planejamento das atividades e durante a elaboração de soluções, execução cotidiana e avaliações”.

Sob esse aspecto, Mendel (2009) ilustra que, ao longo dos últimos anos, tem aumentado cada vez mais “o reconhecimento de que o acesso à informação sobre o meio ambiente é essencial para o desenvolvimento sustentável e a efetiva participação pública na governança ambiental”. De acordo com Mendel, essa temática foi bastante discutida no Princípio 10 da Declaração do Rio, em 1992, sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, em que se constatou que “a melhor forma de se lidar com as questões ambientais é com a participação de todos os cidadãos e cidadãs envolvidos”. Este autor vai

além ao informar que, naquele evento, chegou-se à conclusão de que “em nível nacional, cada indivíduo deverá ter acesso apropriado a informações sobre materiais e atividades perigosas em suas comunidades, e a oportunidade de participar de processos decisórios”.

Seguindo a mesma ideia, Mendel (2009) discorre que, em 1998, após a Declaração do Rio, os Estados-membros da Comissão Econômica das Nações Unidas para a Europa (UNECE) e a União Europeia assinaram, com força de lei, a Convenção sobre Acesso à Informação, Participação Pública nos Processos Decisórios e Acesso à Justiça em Matéria Ambiental (a Convenção de Aarhus), a qual trouxe um grande avanço quanto à facilitação do acesso à informação ambiental.

Mendel (2009) menciona ainda que a referida Convenção vê o acesso à informação como parte integrante do direito que todo indivíduo tem de viver em um meio ambiente saudável. De acordo com o autor, esse foi o primeiro instrumento de âmbito internacional, com força de lei, a definir padrões transparentes sobre o direito à informação. Mendel segue discorrendo que, entre outras coisas, essa Convenção “exige que os Estados adotem definições amplas de informações ambientais e autoridade pública, o que representa um avanço muito positivo em termos de estabelecimento do direito à informação”.

Machado (2006) defende que “a informação sobre meio ambiente deve obedecer aos mesmos requisitos das informações que as pessoas têm direito de receber. Portanto, a informação deve ser veraz, contínua, tempestiva e completa”, pautando sempre pela facilitação de seu acesso. Assim, a Lei de Política Nacional do Meio Ambiente menciona, especificamente, em seu art. 9º que: “são instrumentos da Política Nacional do Meio Ambiente: [...] XI - a garantia da prestação de informações relativas ao meio ambiente, obrigando-se o Poder Público a produzi-las, quando inexistentes”.

A partir das ações com escopo ecológico, ocorre a produção e a disseminação de informação ambiental. Robredo (2003) menciona que a informação não é uma coisa, e sim uma propriedade, só é uma coisa quando é adjetivada. Deste modo, definir o termo *informação* é, desde os últimos 60 anos, uma missão complexa e polêmica. Mas quando o termo *informação* é

qualificado pelo termo *ambiental*, tem-se, duplamente, um desafio nas mãos, por seu fator multidisciplinar e transdisciplinar.

Caribé (1992) aponta como principal característica da informação ambiental, a interdisciplinaridade e multidisciplinaridade:

A área leva em consideração conceitos científicos, sociais, religiosos e filosóficos, inclui valores políticos e econômicos e discute conceitos das ciências físicas e biológicas. Os assuntos de meio ambiente estão ligados à área científica, médica e de engenharia, tais como Geologia, Geografia, Química, Biologia, Hidrologia, Engenharia Química, Engenharia Ambiental, Engenharia Sanitária, Pesquisa Operacional e outras. Envolvem também as ciências sociais com aspectos econômicos, política econômica, gerenciamento e administração, política governamental e implicações sociais. Para se desenvolver qualquer estudo sistemático na área, são necessários parâmetros e conceitos pertencentes a várias ramificações da ciência e tecnologia.

Ainda na ideia do aspecto interdisciplinar da informação ambiental, de acordo com Somerville (1972, apud CARIBÉ, 1992), é nítido o fato de que esse aspecto seja comprovado, já que “a natureza das informações sobre o meio ambiente encontram-se fragmentadas e dispersas entre uma vasta gama de instituições”. De fato, os documentos publicados sobre esses diversos assuntos estão espalhados entre uma grande variedade de fontes, e, como resultado, a informação não está organizada de forma que possa ser recuperada com eficácia.

Vieira (1986) busca definir informação ambiental como os diversos meios que “facilitam a visão holística do mundo e, ademais, contribuem para a compreensão, análise e interação harmônica dos elementos naturais, humanos e sociais”. Essa conceituação dá uma dimensão clara do quanto são grandes as ramificações que cercam a informação relacionada ao meio ambiente.

A informação ambiental circula por várias vertentes dentro dessa temática, tais como: conservação e monitoramento ambiental, prevenção e combate a danos, conservação de unidades de conservação, educação ambiental na aplicação do conceito de desenvolvimento sustentável/ocupação territorial sustentável, subsídio às políticas e ações de fiscalização e licenciamento ambiental.

Para Mueller (1992), a produção de informações ambientais pretende “fornecer subsídios para a abordagem apropriada dos impactos de fenômenos

naturais e das atividades humanas sobre o meio ambiente e sobre a qualidade de vida, provendo análises relevantes ao planejamento e à formulação de políticas sociais, econômicas e ambientais integradas”. Nota-se aqui, especificamente, uma vertente da informação ambiental para as diversas ações de tomada de decisão.

Na tentativa de melhor definir a informação ambiental, Machado (2006) aponta suas características importantes: tecnicidade, compreensibilidade e rapidez. O autor menciona que “a informação ambiental é composta de dados técnicos, onde estão presentes normas de emissão e padrões de qualidade”. Porém, mesmo que a informação ambiental seja cercada pelo aspecto técnico, isso não exclui a necessidade de que ela seja “clara e compreensível para o público receptor”. Machado (2006) defende, ainda, que “a informação necessita poder ser utilizada de imediato, sem que isso demande que os informados sejam altamente especializados no assunto”.

2.2 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS E O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Brittain (1975) menciona que é de grande importância “a aplicação dos resultados dos estudos de usuários para a concepção de novos serviços de informação, bem como a melhoria dos já existentes”. De fato, a partir do instante que se conhece o usuário e se sabe o que ele espera ou precisa, quanto à informação, deve-se criar ou moldar os acervos, produtos e serviços informacionais disponibilizados.

Guinchat e Menou (1994) destacam que os usuários da informação podem ser divididos em três grandes grupos principais: os *usuários que ainda não estão na vida ativa* ou, mais precisamente, os estudantes; os *usuários engajados na vida ativa*, cujas necessidades de informação se originam da vida profissional; e o *cidadão*, considerado em relação às suas necessidades de informação geral, as quais estão ligadas à sua vida social.

Os estudos de usuários propiciam o mapeamento dos diversos usos da informação, bem como seus impactos sobre os usuários. Na tentativa de definir o que vem a ser os *estudos de usuários*, Figueiredo (1994) afirma que tais

investigações têm como objetivo “saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação”. Esta autora menciona, ainda, que esses estudos servem para “saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”.

Fauat (2007) menciona que, nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, as primeiras pesquisas sobre estudos de usuários foram, em sua maioria, fomentadas por “associações profissionais e organizações governamentais, que precisavam elaborar seus programas para responder à explosão de informações científicas e novas tecnologias”. Assim, Figueiredo (1994) cita que

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

Dervin e Nilan (1986) mencionam que os estudos de usuários da informação são fundamentais para o entendimento acerca do fluxo informacional tanto científico quanto técnico, das necessidades e da satisfação dos usuários, dos impactos da informação sobre o conhecimento e das utilizações dos recursos dos sistemas de informação. Desse modo, verifica-se a dimensão da importância dos estudos de usuários para o aprimoramento das áreas que lidam com informação, ao servirem, por exemplo, de subsídio para melhorar a prestação de serviços e a elaboração de produtos informacionais.

Os estudos de usuários da informação, considerada uma *subárea* ou uma das *correntes teóricas* da Ciência da Informação, investigam os vários aspectos que envolvem a relação *usuário-informação*. Com o passar dos anos, o foco desses estudos deslocou-se da perspectiva de uso “centrada nos sistemas para uma abordagem centrada efetivamente nos usuários, e teve na criação da expressão ‘comportamento informacional’, por Thomas Wilson, o ponto aglutinador [...]” (ARAÚJO, 2014).

Em vista disso, decidiu-se que, especificamente para esta pesquisa, será adotada a ideia ou os conceitos relativos ao termo *comportamento informacional*. Sendo assim, identifica-se que um dos principais pesquisadores que investigam o comportamento informacional é Thomas Daniel Wilson, atuante na Universidade de Sheffield (Inglaterra).

O conceito de *comportamento informacional* veio aglutinar o que antes era investigado, de forma ramificada, por meio dos termos *uso*, *busca* e *necessidades de informação*. Como foi dito, o comportamento informacional é definido como uma linha dentro do campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Dessa forma, o comportamento informacional, uma ação humana, pode ser descrito como o que as pessoas precisam ou como procuram, utilizam e transmitem informação nas mais diversas situações.

Nota-se, aqui, a identificação de um eixo central de investigação com relação aos aspectos relacionados à *busca* e ao *uso* da informação: “comportamento informacional é atualmente o termo preferido para descrever as muitas maneiras pelas quais os humanos interagem com a informação, em particular, as formas pelas quais as pessoas procuram e utilizam informações” (BATES, 2010).

Em 1981, Wilson divulgou o seu primeiro modelo de comportamento informacional, ilustrando a ideia de que cada usuário tem as suas necessidades de informação, as quais são externalizadas como demandas que podem ser atendidas (ou não) por meio de um sistema ou de outras fontes de informação. O modelo é inicializado com a identificação da necessidade e é, conseqüentemente, finalizado com a troca de informações. No segundo modelo de Wilson, que data de 1996, há um maior detalhamento do modo como o indivíduo se comporta com relação às ações de busca aos sistemas de informação.

Pettigrew; Fidel; Bruce (2001) definem da seguinte forma o comportamento informacional: “como as pessoas necessitam, buscam, disseminam e usam informação em diferentes contextos”. Nota-se aqui um raciocínio muito parecido com os modelos de Thomas Wilson.

O termo *comportamento informacional* nasceu com a intenção de ir além dos estudos de usuários e de usos da informação, no período pós Segunda

Guerra Mundial, por bibliotecários e documentalistas de bibliotecas especializadas e de centros de documentação. A iniciativa teve como intuito definir com maior precisão as demandas relativas à pesquisa de seus usuários e, conseqüentemente, levantar quais fontes de informação deveriam ter prioridade no momento da aquisição.

Seguindo as investidas para se definir o que está em volta do termo *comportamento informacional*, Wang (2011) menciona que há na literatura um número considerável de estudos empíricos e discussões teóricas sobre o assunto. O autor diz ainda que, a partir de uma abordagem literária, notou-se que, em pesquisa sobre comportamento humano relacionado à informação, verificou-se uma ampla gama de tópicos: necessidades de informação, busca de informações, procura por informações, buscas em sistemas de recuperação de informação, navegação em recursos de informação, compartilhamento de informação, transferência de informação, gerenciamento de informações, recuperação de informação de forma acidental, evasão de informações, hábito informacional, entre outros. Desse modo, fica evidente o quanto é vasta a temática sobre o comportamento humano com relação à informação.

Com o intuito de elaborar um histórico acerca do comportamento informacional, Wang (2011) discorre que o termo tem um caminho evolutivo que começou no início do século 19. Os estudos sobre o uso de informações focavam no uso de recursos de informação e canais ou sistemas (por exemplo: jornais, comunicação interpessoal e bibliotecas). Após a Segunda Guerra Mundial, a ciência desenvolveu-se rapidamente, e a tecnologia levou ao advento de sistemas de recuperação de informação, fato que marcou uma nova era no que se refere ao armazenamento de informação, à divulgação e à recuperação.

Wang menciona que os estudos de usuários no fim dos anos 1960 e 1970 expandiram-se ao investigar o uso da informação e observar a informação, por exemplo, que cientistas e engenheiros necessitam em seus ambientes de trabalho. Foi também durante esse período que muito debate foi dedicado ao conceito de relevância, uma vez que foi um elemento-chave para duas medidas tradicionais de performance na recuperação da informação (a percentagem dos documentos relevantes a serem recuperados). Esse autor

diz, ainda, que, no fim dos anos 1970 e 1980, o mundo da informação testemunhou “a transição a partir de catálogos de cartões e índices de impressão e resumos para catálogos on-line de Acesso Público (OPAC)” e vários serviços on-line de busca de informação com foco comercial.

2.2.1 Modelos de comportamento informacional

Case (2007) discorre que, de acordo com os pesquisadores da área, não existe somente uma teoria única que versa sobre o comportamento informacional. O que normalmente se constata é a existência dos chamados *modelos*. De acordo com Wang (2011), um modelo é a forma simples de representar um fenômeno de interesse, e essa representação, na maioria das vezes, é feita por meio de um gráfico. O autor menciona que um modelo descreve variáveis importantes e propõe as suas relações. Quando bem desenvolvido, um modelo pode evoluir para uma teoria por meio de uma investigação sistemática.

Wang relata que, dependendo das perspectivas, um modelo pode ser proposto em um sentido geral, para servir como referencial teórico, ou em um sentido específico, com um foco estreito, para orientar um projeto de pesquisa. Diante dos modelos de comportamento informacional propostos, segundo o autor, é difícil fazer a junção de todos em um único modelo. Nessa temática, Fisher; Erdelez; McKechnie (2005) propuseram-se a reunir os principais modelos e teorias de comportamento informacional. Vale ressaltar que tais modelos concentram-se em problemas específicos de grupos de indivíduos específicos.

Bates (2005) menciona que os modelos são muito importantes para o desenvolvimento de uma teoria. Eles seriam um tipo de ponto de partida de uma teoria, um conjunto proposto de tentativas de relações que podem, então, ser testadas quanto à validade. Essa autora cita que não há, necessariamente, uma “linha divisória” visível entre um modelo e uma teoria sobre determinado fenômeno. Por vezes, segundo a autora, os modelos se apresentam como bases teóricas de campos de pesquisa por anos sem que, obrigatoriamente, se

desenvolva uma teoria. Bates (2005) sugere, ainda, que “só quando desenvolvemos uma explicação para um fenômeno é que se pode dizer que temos uma teoria e, conseqüentemente, a maioria das ‘teorias’ em Ciência da Informação está realmente, ainda, em fase de modelagem”. A seguir, serão descritos alguns estudos ou modelos levantados na literatura da área.

O estudo de Robert Taylor, a partir de *questões de negociações e buscas de informações em bibliotecas*, foca na busca da informação que acontece, formalmente e estritamente, no balcão de referência (de atendimento aos usuários) das bibliotecas. O modelo de Taylor tem sido importante para a formação de bibliotecários de referência. Desse modo, ele identifica quatro níveis de busca de informação: (1) a identificação de uma necessidade ou uma insatisfação que é não expressa; (2) a formulação de uma necessidade consciente, mas que é expressa de forma *desconexa*; (3) a elaboração de uma necessidade formalizada, expressa como uma indicação *racional* da necessidade; e (4) o estabelecimento de uma necessidade direcionada, uma busca atendida com termos que se encaixam na organização do sistema de informação.

A investigação da pesquisadora Carol Collier Kuhlthau tem como referência o estudo de George Kelly (que defende a ideia de que a aprendizagem nada mais é do que realizar testes). Com base nessa ideia de Kelly, Carol C. Kuhlthau construiu o modelo chamado “Processo de Pesquisa de Informação (ISP)” (KUHLTHAU, 2004), o qual também defende a questão da redução da incerteza como fator primordial para o ato de “pesquisar”. Vale ressaltar que, pelo fato de Kuhlthau ser psicóloga, seu trabalho considera os fatores mentais e emocionais dos indivíduos inseridos no referido processo. Esse modelo é subdividido em seis etapas: “iniciação, seleção, exploração, formulação, coleção, apresentação” (KUHLTHAU, 2008).

Brenda Dervin (1992) propõe o modelo que explora fatores cognitivos do comportamento informacional de determinados indivíduos. Considerando o tempo e o espaço, esse modelo de Dervin (1992) descreve o comportamento humano, apontando lacunas de informação que são percebidas a partir da identificação de necessidades. Essas lacunas são preenchidas com a aquisição de novas informações. Desse modo, nota-se que o objetivo dos

esforços do indivíduo, quanto à busca, é tentar resolver essa situação de falhas.

Nicholas Belkin traz o modelo chamado *anomalous state of knowledge* (ASK), o qual tenta esclarecer como surgem as necessidades informacionais. Dessa forma, a necessidade é identificada quando o indivíduo se depara com uma situação incomum: “o usuário percebe que há uma anomalia no seu estado do conhecimento no que diz respeito a um problema enfrentado” (BELKIN, 1980). O indivíduo, caso queira, resolve essa situação de deformação do seu estado de conhecimento, ao buscar e obter informações.

Thomas Daniel Wilson desenvolveu modelos de busca de informação nos anos de 1981 a 1996. O último deles, no ano de 1996, utiliza a ideia de *sense-making* de Dervin e enfatiza as complexidades do contexto para buscas de informações (perguntas e respostas) e para o processo de informação, como um todo.

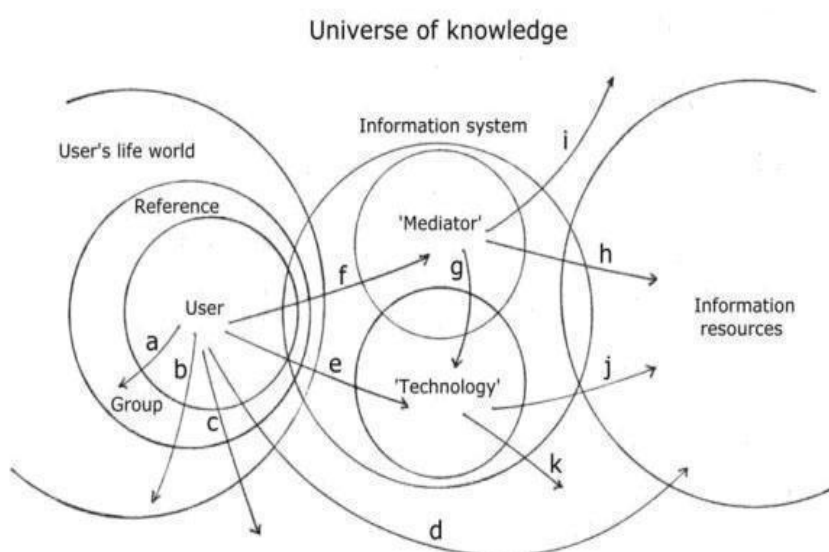
Nota-se um aspecto importante do modelo de Wilson e Walsh (1996) com relação à busca passiva, à busca ativa e à busca contínua. Além disso, quanto ao processamento e uso de informações, Wilson e Walsh defende que as informações são avaliadas quanto ao seu efeito sobre a necessidade. Dessa forma, elas fazem parte de um *ciclo de feedback*, que pode iniciar o processo de busca mais uma vez, caso a necessidade não seja satisfeita.

De acordo com Fisher; Erdelez; McKechnie (2005), os modelos de Wilson, sendo o primeiro publicado em 1981, tiveram suas origens em 1971, em uma apresentação de seminários de doutorado na Universidade de Maryland, nos Estados Unidos. Nessa oportunidade, foi feita uma tentativa de mapear os processos envolvidos na chamada “investigação sobre as necessidades dos usuários”. Essas autoras mencionam que, no referido modelo de 1981, constam as categorias fundamentais de fatores causais que produzem uma *necessidade de informação*, bem como as barreiras que podem impedir o indivíduo de tomar medidas para buscar informações.

Sob esse aspecto, Fisher; Erdelez; McKechnie (2005) sugerem uma visão com três aspectos relacionados à busca de informação (Figura 1): o contexto do usuário, o sistema utilizado (manual ou automatizado, utilizado pessoalmente ou por meio de um mediador) e os recursos de informação que

podem ser utilizados. Tais fatores fazem parte do chamado *universo do conhecimento*, no qual a informação pode ser utilizada diretamente pelo demandante ou por meio de um intermediário. Nessa representação, *tecnologia* está como algo geral: ações que auxiliem na busca por informação. De acordo com essas autoras, o modelo apresenta como um de seus pontos fortes o fato de continuar a servir como um quadro válido, apesar das mudanças ocorridas ao longo dos anos.

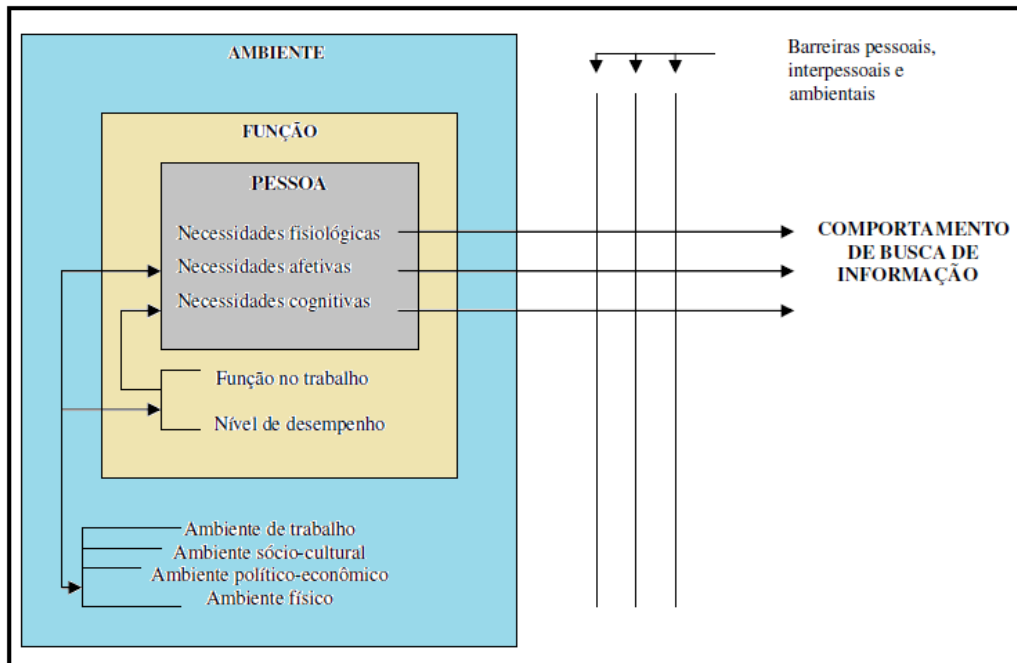
Figura 1. O usuário da informação e o universo de conhecimento.



Fonte: Fisher; Erdelez; McKechnie (2005).

Na Figura 2 abaixo, Fisher; Erdelez; McKechnie (2005) representam, por meio de um diagrama, a ideia do papel individual e social, bem como o contexto ambiental que pode dar origem a uma necessidade informacional. Nesse diagrama foi feita a divisão das necessidades que irão desencadear o comportamento de busca por informações em “necessidades fisiológicas, afetivas e cognitivas”. Destaca-se que o termo “comportamento de busca por informação” foi proposto pelo fato de o comportamento ser observável, enquanto o estado mental do indivíduo demandante por informações não é passível de observação.

Figura 2. Necessidade e busca de informação.

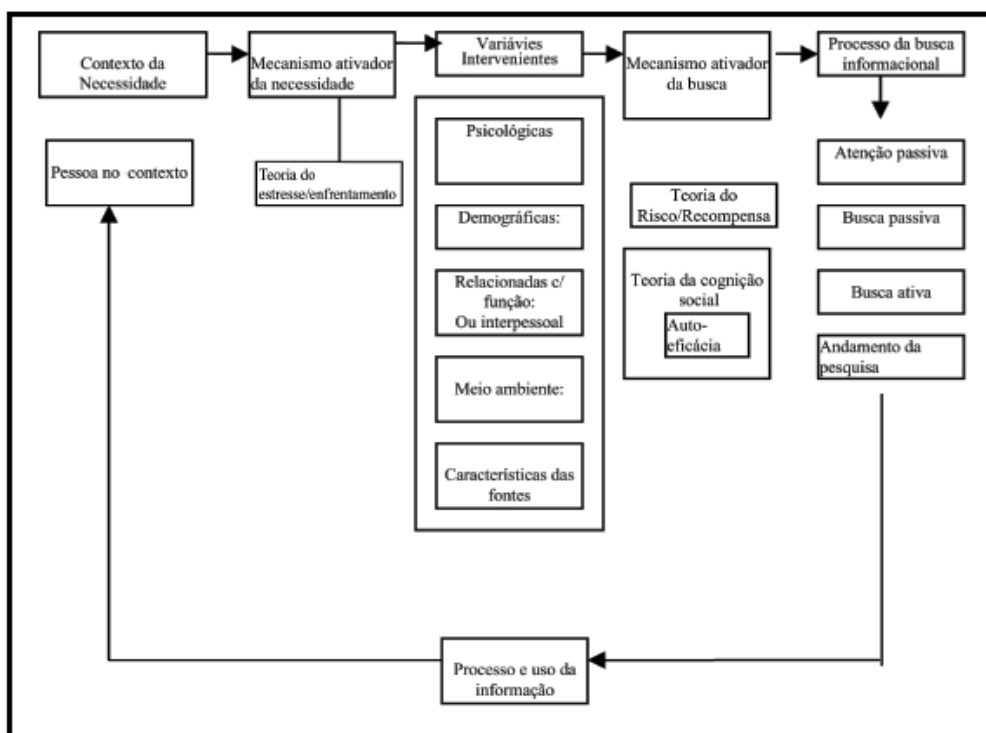


Fonte: Traduzido de Fisher; Erdelez; McKechnie (2005).

Vale ressaltar que, no que diz respeito a essa temática, Wilson foi precursor, já que, antes da apresentação de seu modelo, em 1981, sobre comportamento de busca, poucas investigações e avanços sobre o assunto foram identificados. Assim, Fisher; Erdelez; McKechnie (2005) relatam que o pesquisador focou nessa linha de estudo já que “ficou evidente para ele que o comportamento de usuários da informação tornou-se de um interesse crescente em áreas como o desenvolvimento de sistemas de informação, sistemas de informação em saúde, comportamento do consumidor e outros campos”.

A partir de 1981, de acordo com Fisher; Erdelez; McKechnie (2005), os diagramas/modelos de Wilson, ilustrados nas Figuras 1 e 2, evoluem para um novo modelo geral de comportamento de busca informacional. Esse modelo, apresentado na Figura 3, fez parte do relatório da pesquisa feita por Wilson e Walsh, em 1995.

Figura 3. Modelo de comportamento informacional de Wilson (1996).



Fonte: Traduzido de Wilson; Walsh (1996).

O modelo de Wilson e Walsh, acima representado, é inovador já que não é derivado de qualquer outra teoria proposta por outros estudiosos, mas sim advém de uma investigação minuciosa sobre o comportamento humano com relação à informação. Verifica-se, ao analisar a literatura disponível, que várias influências colaboraram com a construção desse modelo, particularmente a teoria geral dos sistemas e a fenomenologia, mesmo que não tão evidentes. De acordo com Fisher; Erdelez; McKechnie (2005) a versão mais recente do modelo de Wilson direciona-se para a exploração de variados aspectos que não estão, necessariamente, explícitos.

O modelo de Wilson é visto como sendo geral, pois ajuda a explicar os aspectos mais fundamentais do comportamento humano, além do aspecto relacionado à busca por informações. Nota-se que o modelo geral de Wilson tem evoluído ao longo do tempo, e os vários diagramas que ele produziu serviram para ilustrar seu modelo. Desta maneira, Fisher; Erdelez; McKechnie (2005) mencionam que nenhum dos modelos está sozinho e, ao usá-lo para orientar o desenvolvimento de ideias de investigação, é necessário analisar e

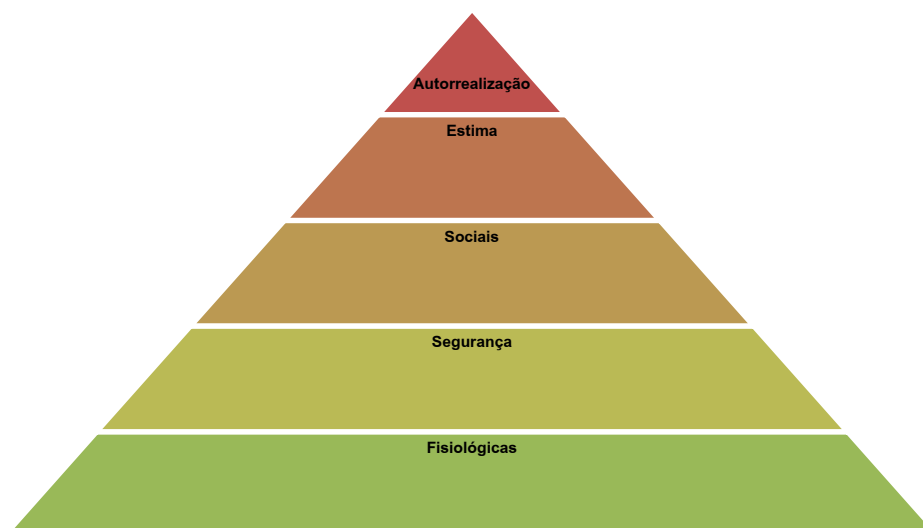
refletir sobre todos os diagramas utilizados no modelo, tanto de 1981 quanto de 1996.

Após a análise dos estudos de comportamento informacional apresentados acima, fica evidente o quanto esses modelos possuem uma interconexão e complementação entre si. Desse modo, eles permitem maior entendimento acerca dos aspectos aqui estudados: necessidades, buscas e usos de informação.

2.3 NECESSIDADE, BUSCA E USO DE INFORMAÇÃO

Barreto (1994), para contextualizar as várias questões envolvidas no tema “necessidade informacional”, traz para a discussão a pirâmide das necessidades humanas de Maslow, na qual o indivíduo transita, verticalmente, da base para o topo piramidal, mudando “de um estágio para o outro somente quando todas as suas necessidades, naquele estágio, fossem satisfeitas”. Na Figura 4, tais aspectos encontram-se ilustrados na pirâmide de Maslow.

Figura 4. Pirâmide das necessidades humanas de Maslow.



Fonte: Adaptado de Barreto (1994).

De acordo com Barreto (1994), na base da pirâmide situam-se aqueles que buscam satisfazer as suas necessidades básicas (alimentação, habitação, vestuário, saúde, educação), e seu comportamento seria fundamentalmente o

de perseguir e satisfazer tais necessidades, as quais representam a segurança de existir em um determinado espaço. Dessa forma, demandariam, prioritariamente, informação de utilidade para a sua necessidade de segurança, ordem e liberdade do medo e da ameaça. No estágio superior da pirâmide, estariam aqueles que, tendo resolvido as suas necessidades de segurança, norteiam-se por um comportamento participativo e por uma vontade de permanecer nos grupos em que estão inseridos, os quais podem estar relacionados ao trabalho, à comunidade, a aspectos afetivos, entre outros.

Barreto (1994) menciona, ainda, que os indivíduos demandam informação que lhes garantam a permanência segura nos diversos contextos em que habitam e nos quais desejam permanecer, e “elaboram esta informação em proveito próprio e das instituições em que participam”. O autor discorre, ainda, que, no topo da pirâmide, estão os indivíduos, que, tendo satisfeito as necessidades anteriores, são impulsionados por sentimentos de autorrealização e vinculam-se à informação com compromissos de reflexão, criatividade e realização de seu potencial. Segundo o autor, ao se configurar a demanda nessa forma simplificada, pode-se deduzir que o fluxo de informações agrega qualidade no sentido da base para o topo.

Gasque e Costa (2010) levantam a questão de que, ao longo dos anos, houve uma mudança no foco das investigações que abordam as necessidades e os usos da informação. As autoras relatam “uma evolução no enfoque dos estudos, partindo de uma perspectiva mais restrita para uma mais abrangente tanto no que se refere aos conceitos e metodologias como também aos grupos de usuários estudados”.

Na perspectiva da necessidade informacional, para a resolução de problemas informacionais, Wilson (1999) propõe um modelo subdividido em: identificação, definição, resolução e apresentação. Nota-se que esse processo inicia-se com a percepção da existência de uma necessidade informacional por parte do indivíduo que se utiliza de informação. Tal necessidade é, corriqueiramente, definida como uma lacuna ou um estado anômalo de conhecimento (*anomalous state of knowledge – ASK*), conforme colocado por Belkin (1980). Ainda sob esse aspecto, pode-se afirmar que a necessidade

pode ser definida como uma *demanda latente*. Já a demanda pode ser indicada como sendo uma *necessidade expressa*.

Na tentativa de definir o termo *necessidade*, Brittain (1975) menciona que é imprescindível fazer uma distinção entre os conceitos de *uso*, *procura*, *exigência*, *necessidade*. O autor diz que o *uso* e a *procura* informacionais são relativamente fáceis de ser definidos operacionalmente, sendo, portanto, mensuráveis. Já as *exigências*, que o usuário faz em cima de um serviço de informação, podem ser gravadas; de igual modo, as utilizações de serviços e documentos podem ser registradas. Já o conceito de *necessidade* é mais abstrato, tanto que Brittain (1975) menciona que

costumava acreditar que o problema de medir as necessidades seria resolvido se o conceito de necessidade pudesse ser definido operacionalmente. Eu já não tenho essa crença e estou encorajado a ouvir que uma definição exata do mais abstrato dos conceitos nem sempre é um pré-requisito para a medição.

O comportamento informacional é visto, entre outros fatores, sob o aspecto da *necessidade informacional* do indivíduo. E essa necessidade pode ser estudada no sentido de *lacuna informacional*. Nesse caso, tem-se: (a) a situação, em tempo e espaço, onde surge o “problema informacional”; (b) a “lacuna” (*gap*), que é a distância entre a situação real e a situação desejada (incerteza), e (c) o “resultado”, que mostra a consequência do processo (DERVIN; NILAN, 1986).

Nesse contexto, Wang (2011) menciona que, no modelo *sense-making* de Dervin, a busca da informação é conceituada como um processo para sanar uma lacuna, na qual o indivíduo faz movimentos, influenciado pela informação, em tempo e espaço, a fim de chegar a um resultado ou meta desejada. O modelo sugere uma situação de processo de procura de informações, no qual a pessoa, primeiramente, se vê com um *gap* ou uma necessidade de informação. E essa necessidade deve ser preenchida por algo chamado de informação, que faça sentido para a pessoa, a fim de preencher a lacuna. A busca individual de informações faz sentido na sua situação atual e avança em direção à meta.

De acordo com Wang (2011), “cada novo movimento, ancorado em uma situação particular, dentro de um contexto específico, requer um passo de cada

vez”. Nesse modelo, existe a necessidade de informação. Wang (2011) diz, ainda, que “a informação, incorporada em um conjunto de informações, deve ser conceituada pelo indivíduo em uma situação particular, a fim de influenciar as suas ações. Centrado nesta linha de *lacuna*, Brenda Dervin e seus associados têm desenvolvido e avançado uma abordagem geral de *sense-making* desde 1972”.

Já Le Coadic (2004) se questiona quando diz: “O que leva uma pessoa a procurar informação? A existência de um problema a resolver, de um objetivo a atingir e a constatação de um estado anômalo de conhecimento, insuficiente ou inadequado”. O autor menciona, ainda, que existem dois grupos de necessidades informacionais: o primeiro é o da “necessidade de informação em função do conhecimento (necessidade derivada do desejo de saber – Aristóteles)” e o segundo é o da “necessidade de informação em função da ação (necessidade derivada de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais)”.

No contexto da necessidade informacional, assim como no contexto ou ciclo no qual o termo está inserido, Lira et al. (2008) mencionam o seguinte:

A busca e o processamento da informação são essenciais em muitos sistemas sociais e atividades humanas, e a análise das necessidades e usos da informação vem se tornando um componente importante de pesquisa em áreas como psicologia cognitiva, sistema de informação, tomada de decisão, difusão da inovação e aprendizagem organizacional.

A partir do instante que se constata a necessidade de determinada informação, busca-se uma solução para tal. Para Case (2007), necessidade de informação é “um reconhecimento de que um conhecimento é insuficiente para satisfazer uma meta”. Assim, Toms (2011) menciona que os sistemas de recuperação de informação são dispositivos propositalmente desenvolvidos para atender a vários objetivos de localizar as informações para uso na tomada de decisão.

Ainda quanto ao uso de sistemas de informação para preencher as *lacunas informacionais* do indivíduo, Toms (2011) diz que a tendência é pensar em sistemas de recuperação de informação simplesmente como sistemas genéricos de busca que respondem a uma consulta com um conjunto de

resultados para atender alguma *necessidade de informação*, em vez de aplicações intencionais cuja razão de ser é a entrega de informações específicas para a resolução do problema de informação.

Hjørland (1997) faz uma análise e levanta questões acerca das distinções entre a *necessidade* e a *demanda* informacional do indivíduo no contexto do desenvolvimento cognitivo e científico. O autor diz que o objetivo de uma biblioteca ou de um sistema de informação é, naturalmente, atender as necessidades dos usuários e potenciais usuários de documentos ou informações. Assim, as informações que um usuário precisa podem estar relacionadas à educação, à investigação, à cultura ou ao lazer ou podem ser orientadas para o aspecto profissional.

Para Hjørland (1997), é essencial não confundir o conceito de necessidade com o conceito de demanda. A demanda por documentos ou informações pode ser baixa, por exemplo, porque as bibliotecas parecem impraticáveis ou inacessíveis para o usuário, mas as necessidades de informação do usuário existem. No entanto, necessidades de informação do usuário podem ser, mais ou menos, conscientes ou reconhecidas.

Hjørland (1997) menciona, ainda, que, na literatura da Ciência da Informação, há uma distinção entre a necessidade como uma expressão de querer informação e a demanda como uma expressão de uma necessidade subjetiva (deixando-a objetiva), que é expressa em consultas do usuário ao bibliotecário ou ao sistema de informações. No entanto, o autor diz que “mais extensas análises desse problema devem ser realizadas, já que, como regra geral, a maioria dos autores não chama a atenção para essa distinção, e necessidade é tratada como demanda (colocando tudo como a mesma coisa)”. E, de fato, essa distinção é muito pertinente, e deve ser feita e motivada, para que se consiga uma maior eficácia e exatidão no uso desses dois termos: demanda e necessidade.

Com relação à necessidade de informação, Belkin et al. (1982) mencionam a questão dos “estados anômalos do conhecimento” (*anomalous state of knowledge – ASK*). Nessa perspectiva, os autores identificam que o demandante de informação, ao se deparar com um cenário de certa deficiência do seu estado de conhecimento, tomará atitudes no intuito de buscar

informações a fim de reverter esse quadro (que é iniciado com a constatação da incerteza).

Nessa temática, Case (2007) defende o raciocínio de que o comportamento da informação engloba duas modalidades com relação à busca informacional: a busca *intencional* e a busca *não intencional* por informações. O autor menciona ainda que a busca por informação é “um esforço consciente para adquirir informações em resposta a uma necessidade ou *gap*” no conhecimento.

Assim, tal processo pode ser resumido da seguinte maneira: um problema informacional identificado e uma solução informacional conquistada, com o uso dos diversos meios/aparelhos informacionais (documentos impressos ou digitais, sistemas, pessoas, entre outros).

Nesse contexto de busca, Wilson (2000) sugere que o *comportamento de pesquisa informacional* é um recorte específico do comportamento empregado pelo pesquisador, em interação com sistemas de informação de todos os tipos. Esse autor menciona que a referida ação “consiste em todas as interações com o sistema, tanto no nível humano, quanto intelectual, e que envolvem atos mentais, como o julgamento da relevância do dado ou informação recuperada”.

Saracevic (1996) aponta, também, que, no decorrer da década de 1970, houve um deslocamento do paradigma focado na recuperação da informação para o paradigma focado no usuário e nas suas interações, de forma mais compreensiva e aprofundada, com os sistemas e com as informações adquiridas (inserção de aspectos sociais). Ainda segundo o autor, a recuperação da informação é o cerne da Ciência da Informação, daí a sua aplicação nos estudos do comportamento informacional de busca.

O aspecto “ativo” do comportamento de busca ocorre quando o usuário, por conta própria, procura sanar as suas necessidades de informação, como, por exemplo, quando se direciona a uma unidade de informação física ou acessa um repositório institucional on-line. Já o comportamento de busca passivo ocorre quando a informação chega até o usuário sem que ele, de fato, a demande, como, por exemplo, quando ele recebe uma correspondência

eletrônica inesperada, mas que possui um teor informativo que transforma o seu estado de conhecimento.

Acerca do contexto relacionado à busca ou à recuperação da informação, Wang (2011) menciona que o termo *busca de informações* ocorreu na literatura como uma forma abreviada para: necessidade, busca e uso da informação. O autor discorre, ainda, que a primeira Conferência Internacional sobre o contexto da busca por informação (realizada na Finlândia, em 1996) foi significativa nesse contexto, já que um número substancial de trabalhos relatados nas pesquisas de usuários reais incluiu não apenas o comportamento de busca de informação *intencional ativa*, mas também o *encontro acidental de informações*.

A construção do conhecimento está atrelada ao uso e à apropriação da informação, sejam quais forem os instrumentos utilizados. Assim, vale ressaltar a visão de McLuhan (1964), que indica “os meios como extensão do homem”, pelo fato de serem ferramentas para atender aos diversos anseios humanos ou para preencher as lacunas existentes, inclusive no aspecto informacional.

Le Coadic (2004) menciona que “usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação”. Esse autor diz, ainda, que “utilizar um produto de informação é empregar tal objeto para obter, igualmente, um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação, que esse objeto subsista (fala-se então de utilização), modifique-se (uso) ou desapareça (consumo)”.

Para Wilson (2000) “o comportamento de uso da informação consiste em atos físicos e mentais que envolvem a incorporação da informação na base de conhecimento da pessoa”. Ou seja, a ação por parte do demandante de utilizar a informação, por meio das mais diversas formas, e absorvê-la interfere diretamente em seu conhecimento.

Já na visão de Choo (2006), o indivíduo se utiliza da informação quando ele a filtra e a processa, alterando, dessa maneira, o grau de capacidade com que ele age ou reage com relação a novos conhecimentos. O uso da informação é o estágio final do processo informacional, provocando a mudança do estado de conhecimento do indivíduo. Nesse viés, nota-se que somente por

meio da leitura é que se consome ou se utiliza a informação e, conseqüentemente, se constrói o conhecimento.

De forma muito clara e objetiva, Le Coadic (2004, p. 5) pontua acerca da informação quanto à necessidade do seu registro e da sua materialização: “[...] um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual [...] em um suporte”. Isto é, somente a partir do registro da informação é que se permite realmente o seu uso.

O modelo de uso da informação proposto por Choo (2006) apresenta três fases: necessidade, busca e uso da informação. No aspecto de uso da informação, o filtro e o tratamento das informações geram novos conhecimentos. Nessa fase, o indivíduo se utiliza das informações recuperadas (na fase anterior – de busca – e por meio de acesso restrito ou aberto) para, de fato, suprir suas necessidades (lacunas de conhecimento, dirimir dúvidas, tomadas de decisão, resolução de situações-problema, entre outras).

Quanto ao modelo de uso da informação, Choo (2006) menciona o seguinte:

Um modelo de uso da informação deve englobar a totalidade da experiência humana: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam. Partimos da posição de que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil.

Lira et al. (2008) abordam que, nesse modelo de uso informacional, identifica-se uma continuidade e uma retroalimentação no que se refere à ação de busca para suprir necessidades durante todo o processo. Os autores defendem, também, que a importância da informação e o seu uso, de fato, “dependerão de como o indivíduo avalia cognitivamente e emocionalmente a informação recebida, como também os atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a uma determinada situação problemática”.

Para Barreto (1994), o uso ou a assimilação informacional dependerá, de indivíduo para indivíduo, da sua vivência (passado) e dos seus anseios (futuro). Entra aqui, claramente, a questão temporal quanto ao acúmulo e uso,

relativamente, da informação pelo indivíduo para construção contínua do conhecimento. Assim, o autor traz que “a informação acumula-se em estoques, de formação contínua, e agrega-se em uma estrutura ou repositório fixo. O volume e o crescimento destes estoques são diretamente proporcionais a um tempo contínuo, linear”.

Barreto (1994) acrescenta, ainda, que os chamados estoques informacionais liberam “ondas de informação” com o intuito de ir ao encontro do indivíduo e, desse modo, “cumprir a sua missão de transformar partículas de informação em ondas de conhecimento”. Para o autor, “o tempo para a reflexão consciente para a assimilação de informação não é o tempo linear dos estoques de informação”. Ou seja, notam-se *tempos* distintos quanto à apropriação e ao uso da informação e à construção do conhecimento, ilustrando o grau de subjetividade que envolve a obtenção da informação e a lapidação do conhecimento. Barreto (1994) vai além quando diz que o homem que pensa, com o mínimo de consciência, “está colocado entre o passado e o futuro, em um tempo que se repete, quotidianamente cíclico, em um ponto imaginário de uma linha que une passado e futuro”.

É claro que deve ser considerado também o quanto é necessário reunir, organizar, disponibilizar e preservar os mais variados conteúdos informacionais, independentemente de uso efetivo ou não, por causa do chamado valor humano e histórico da informação e do conhecimento. Mas fica nítida a importância do fator *uso* para direcionar as ações, serviços e produtos de informação voltados àqueles que consomem (ou tem necessidades) informação.

Portanto, verifica-se que a necessidade informacional está relacionada tanto à ideia de *suprir as lacunas informacionais para a construção do conhecimento do indivíduo* quanto às ações voltadas para *atender as demandas por informação para o desempenho prático das atividades laborais do indivíduo ou tomada de decisões*. Desse modo, vale ressaltar que, neste estudo, será adotado, com maior predominância, este último viés mencionado acerca da necessidade informacional.

2.4 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE GESTORES

De acordo com Case e Given (2016), as funções ou atribuições de certos grupos de profissionais têm sido o campo mais investigado em estudos de comportamento informacional. Esses autores mencionam que pesquisas sobre a busca por informação por parte de cientistas, engenheiros, acadêmicos e gestores, entre outros grupos, são feitas desde as primeiras análises sobre comportamento informacional. Nesta maneira, McKechnie et al. (2002 apud Case; Given, 2016) relatam que, da amostra de estudos feitos sobre comportamento informacional, 32% das investigações eram sobre algum tipo de profissional específico, enquanto outros 17% eram sobre acadêmicos. Desse modo, nota-se que os perfis, com relação à informação, de determinados profissionais são bastante explorados no campo de estudos de comportamento informacional.

Quando se aborda o termo *gestores*, depara-se com a multiplicidade de profissionais que compõem esse grupo. Isso é comprovado quando se reconhece a figura do gestor (ou administrador) de atividades e de equipes, por exemplo, tanto em uma empresa de pequeno porte no ramo de vestuário quanto em uma multinacional renomada especializada em biotecnologia.

Na perspectiva de Case e Given (2016), os gestores são, normalmente, empregados de nível mais elevado de grandes organizações. Os autores apontam que a maioria das revisões de literatura abordam os *gestores* com, pelo menos, um grau de instrução de nível superior e, quando não, de pós-graduação. Case e Given (2016) defendem, para o desenvolvimento de sua pesquisa, à linha de que os *gestores* “são indivíduos que têm, pelo menos, alguma educação universitária e que trabalham em uma organização de tamanho considerável”. Vale ressaltar ainda as considerações de Choo (2006), que entende que a cultura organizacional influencia no comportamento de busca por informações dos profissionais de determinada instituição.

Sob esse aspecto, Edwards et al. (2013 apud Case; Given, 2016) relatam um estudo feito por sobre busca e uso de informações de gestores de saúde no governo do Reino Unido. A referida pesquisa conta com uma extensa revisão da literatura e com resultados de um estudo realizado com mais de

2.200 gerentes e bibliotecários. Essa investigação constata que os processos e o ritmo do trabalho de gestão muitas vezes impedem o acolhimento e o uso de informação completa. Isso ocorre porque, na maioria das vezes, o gestor acaba confiando em informações vindas de contatos interpessoais e, ainda, por tomarem decisões de forma colaborativa.

Verificou-se ainda os estudos feitos por Choo e Auster (1993 apud Case; Given, 2016) quanto ao ambiente paralelo (externo ou informal) que cerca os gestores com relação à informação. Eles destacam como característica desse grupo o uso de fontes informais e a facilidade de acesso a elas. Esses estudiosos acrescentam que as pessoas e as conversas são as principais formas de os gestores adquirirem informações. Isso ocorre pela necessidade, entre outros fatores, de resolução de problemas imediatos relativos ao contexto do trabalho gerencial. Choo e Auster (1993 apud Case; Given, 2016) detalham esta última característica quando dizem que ela diferencia a maioria dos gestores de estudiosos e cientistas, pois estes últimos levantam problemas de pesquisa e trabalham com eles por longos períodos de tempo antes de chegarem às suas conclusões. Já os gestores, ao contrário, dificilmente podem prolongar a análise e definição de questões práticas do dia a dia.

Ainda tomando como base os levantamentos realizados pelos pesquisados Choo e Auster (1993 apud Case; Given, 2016) notou-se que “um ambiente de negócios, cada vez mais complexo e em rápida mudança, exige que os gestores primem pela qualidade da informação sobre a facilidade de acesso”.

Relacionado ao comportamento de gestores quanto à informação, Saastamoinen e Kumpulainen (2014 apud Case; Given, 2016) investigaram um grupo de seis gestores. Nesse estudo, foi exposta a complexidade das atividades realizadas, assim como o tipo de informação necessária e as fontes consultadas. A referida pesquisa apontou, por exemplo, que “quanto mais complexa a tarefa, mais as fontes humanas são consultadas”. Além disso, o uso de correspondência eletrônica ou e-mail tende a ser utilizado em tarefas simples.

Outro estudo referente ao comportamento informacional de gestores, foi o de Mackenzie (2003 apud Case; Given, 2016) que realizou pesquisa com 50

gerentes de negócios e 50 não gerentes. Nessa oportunidade, foram identificadas diferenças relevantes entre os dois grupos, por exemplo: “os gestores tendem a reunir informações que não precisam e as buscam para simplificar seu ambiente e para ajudar a tomar decisões mais rápidas”. Vale mencionar que outros estudos feitos por Mackenzie (em 2002, 2004, 2005) defenderam que os gestores costumam, propositalmente, eleger “outros indivíduos como fontes de informação”.

2.4.1 Comportamento informacional de gestores de políticas públicas

A Constituição da República Federativa do Brasil anuncia um Estado Democrático de Direito, com o intuito de assegurar os direitos individuais e sociais, a vida, a liberdade, a igualdade, a segurança, a propriedade e a justiça, entre outros, como valores principais de uma sociedade desenvolvida em que todos os interesses são protegidos.

Nesse contexto, vale ressaltar o princípio da supremacia do interesse público, no qual prevalece, no âmbito das relações sociais conflitantes, o interesse público/coletivo sobre o interesse privado/individual. Porém, para que não haja injustiças e, conseqüentemente, o enfraquecimento do mencionado Estado Democrático de Direito, devem-se recorrer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade para que, assim, interesses individuais e coletivos convivam em paz.

Desse modo, nota-se que, resumidamente, o papel do poder estatal é proporcionar/manter o bem-estar da sociedade, e, para que isso seja ocorra nas diversas áreas, os governos utilizam as chamadas políticas públicas. Conforme mencionado na publicação *Políticas públicas: conceitos e práticas* (Sebrae/MG, 2008), as políticas públicas são definidas como: “a totalidade de ações, metas e planos que os governos (nacionais, estaduais ou municipais) traçam para alcançar o bem-estar da sociedade e o interesse público”.

A publicação do Sebrae/MG (2008) traz ainda as competências do chamado formulador ou gestor de políticas públicas, que são: “conseguir perceber, compreender e selecionar as diversas demandas sociais.

Compreendidas as diversas demandas e expectativas da sociedade, ele fará a seleção de prioridades para, em seguida, oferecer as respostas”. É nítido que tais respostas, de forma alguma, nunca atenderão plenamente aos pleitos de todos. Nessa perspectiva, a mencionada publicação do Sebrae/MG afirma:

Alguns grupos serão contemplados, outros não. Para os grupos contemplados o governo terá de formular e desenvolver ações para buscar atender suas expectativas, integral ou parcialmente. Quando o governo busca atender as principais (na sua percepção) demandas recebidas, diz-se que ele está voltado para o interesse público (ou seja, para o interesse da sociedade). Ao atuar na direção do interesse público, o governo busca maximizar o bem estar social.

UNESCO (1979 apud Costa, 1992) traz a seguinte afirmação: “a informação requerida pelos formuladores de política, planejadores e administradores têm frequentemente um caráter estatístico, normativo, factual [...]”. Dessa maneira, constata-se, de forma clara e evidente, o nível de objetividade e precisão do tipo de informação demandada por esses profissionais no desempenho das suas diversas e específicas atividades (que aqui serão analisadas quando realizadas em instituições governamentais/públicas).

Costa (1992) menciona que, a partir das investigações realizadas sobre necessidades e usos de informações por parte de profissionais/técnicos, é fato que planejadores e formuladores de políticas têm “uma demanda específica por informação de natureza técnica do que por informação de natureza científica, principalmente se esta for produzida com fins acadêmicos”. Desse modo, nota-se que esses profissionais fazem uso, com maior frequência, de informações práticas em vez de informações teóricas.

Ainda nesse contexto, White (1970 apud Costa, 1992) afirma, em sua pesquisa sobre necessidades informacionais de planejadores no Reino Unido (ao final da década de 1960), que eles “têm uma maior necessidade por fontes operacionais de informação do que por formas mais tradicionais de documentação”, “[...] tendendo a consultar pessoas em seu local de trabalho mais do que fontes externas”. A autora relata ainda que “há uma quantidade substancial de material não publicado de interesse dos planejadores [...]”.

Após dez anos, em outro estudo, a autora menciona que “se fizéssemos outro estudo agora, penso que concluiremos – a despeito de uma década de mudanças fundamentais – que essas prioridades básicas se mantêm adequadas, embora a informação tenha mudado radicalmente” (WHITE, 1981 apud COSTA, 1992). Assim, o que se verifica é que, nesse campo de profissionais, na maioria das vezes, há comportamentos constantes e específicos quanto à informação, os quais se repetem mesmo diante das diferenças de culturas, ideologias, idiomas e graus de avanço tecnológico.

Costa (1992) define e mede o comportamento de busca e uso de informação dos planejadores e formuladores de políticas públicas, ao dizer que “consiste no grau de utilização de informação científica como insumo para o trabalho” desempenhado por esses profissionais. A autora diz, ainda, que:

Essa utilização é medida pela inclusão de leituras de documentos científicos como etapa da sequência adotada no método de trabalho, assim como a frequência com que essa etapa é realizada: a) Acadêmico (pesquisador) – alto grau de utilização de informação científica; b) Prático (técnico) – baixo grau de utilização de informação científica.

Nesse sentido, Costa (1992) levanta conceitos que são considerados como “principais” em sua pesquisa, os quais estão perfeitamente alinhados com a investigação aqui proposta. Primeiramente, o termo “informação científica”, tomando como base Belkin e Farradane, relaciona-se a documentos gerados com o objetivo de “contribuir para a acumulação do conhecimento”. Já *informação técnica*, que também se baseia nas ideias de Belkin e Farradane e no conceito de informação industrial trazido por Aguiar, é vista como um documento concebido no intuito de “subsidiar a tomada de decisão sobre políticas governamentais e a elaboração de planos e outros estudos para o desenvolvimento nacional”.

2.4.2 Comportamento informacional de gestores de políticas públicas em meio ambiente

Campos (1997) menciona que “[...] o conceito de ‘informação ambiental’, corrente na área de gestão ambiental, refere-se, às vezes, à ‘informação sobre o ambiente ecológico’ e, outras vezes, à ‘informação necessária para apoiar a decisão na gestão ambiental’”. Aqui se verifica o perfil da tipologia informacional mais utilizada pelos gestores de políticas públicas em meio ambiente.

O perfil dos gestores de políticas em meio ambiente, quanto ao manejo da informação, é marcado pelo fator *tecnicidade*. Nesse aspecto, notam-se perfeitamente semelhanças com o grupo de *planejadores e formuladores de políticas econômicas e sociais* estudado por Costa (1992). A autora menciona que, em sua pesquisa, as atividades de planejadores e formuladores de política no governo não são voltadas, exclusivamente, para a área acadêmica, ou seja, de “busca do conhecimento pelo conhecimento”, mas sim, conforme discorre a autora, trata-se de “uma orientação que se insere entre a ciência e a prática (busca do conhecimento para solução de problemas específicos)”. Ainda nesse contexto, Costa (1992) menciona que

a atividade profissional de planejador e/ou formulador de políticas no governo federal requer o exercício de tarefas diversificadas, o que provoca a utilização de informações de diversos tipos por parte desses usuários. Observa-se, contudo, uma demanda em maior escala por informação de natureza técnica (textual ou estatística), principalmente aquela produzida por instituições oficiais.

Costa (1992), ao estudar o comportamento de planejadores e formuladores de políticas econômicas e sociais, levanta questões apontadas por Devsis (1976) no que se refere à “literatura sobre desenvolvimento econômico e social”. Nesse estudo, são abordadas características dessa literatura, como: “uma grande variedade de material [...] usualmente difíceis de obter”, “raramente estão sob controle bibliográfico” e “60% de material não convencional”. Dessa maneira, notam-se aqui similaridades com as características da literatura produzida e utilizada pelos mais variados tipos de profissionais das mais variadas instituições.

Nesse sentido, de buscar entender como a informação se dá e circula no universo dos gestores em meio ambiente, especificamente, do Distrito Federal, Campos (1997) defende que a arquitetura da informação para a gestão do meio ambiente no Distrito Federal pode ser vista como: “a sociedade humana que habita o território do Distrito Federal, a organização governamental que implementa a gestão ambiental neste território e o próprio sistema de informação ambiental”. O autor vai além ao mencionar que, em cada aspecto citado, existem os níveis estratégico, tático e operacional.

Aqui fica evidente o quanto a informação é abordada com o viés prático por esses profissionais. Desse modo, utilizam-se os levantamentos apontados por Costa (1992), que delimita o uso da informação como “ferramenta de trabalho”, ideia essa levantada por White (1970). De acordo com Costa (1992), “as necessidades específicas a serem satisfeitas pelo seu uso são aquelas provocadas pelas tarefas realizadas no desempenho das funções inerentes à profissão”. Essa afirmação colabora com a ideia de que o uso de informações técnicas está atrelado ao intuito de suprir as necessidades informacionais para a execução das atividades técnicas/profissionais específicas, variadas e práticas do cotidiano institucional.

Após a realização dessa investigação, sobre o aspecto informacional das políticas públicas em meio ambiente e o comportamento informacional de gestores dessa área, ficou evidente a lacuna existente na literatura sobre esta temática, especificamente, quanto ao Distrito Federal.

3. CONTEXTO DA PESQUISA

De forma geral, a gestão pública em meio ambiente é pautada na ideia de permitir o uso racional, justo e igualitário dos recursos naturais pela sociedade. Assim, Barbosa (2016) menciona que a Gestão Pública Ambiental obriga a reparação do dano ambiental tanto para corrigir ou amenizar os prejuízos causados quanto para conscientizar com relação à importância de manter um “meio ecologicamente equilibrado e socialmente justo, propício ao exercício da cidadania ambientalmente adequada”.

Assim, Barbosa (2016) discorre sobre a necessidade de a Administração Pública assumir o papel de defensora dos recursos naturais para a qualidade do meio ambiente. O autor aborda, ainda, que “a política pública pode ser entendida como um conjunto de procedimentos formais e informais que expressam a relação de poder e se destina à resolução pacífica de conflitos assim como à construção e aprimoramento do bem comum”.

Campos (1997) levanta os elementos históricos que elucidam os princípios de vanguarda, especificamente quanto ao aspecto relativo ao meio ambiente, os quais se apresentaram com a proposta da construção da nova capital da República Federativa do Brasil:

As preocupações com os aspectos ambientais estão presentes na história de Brasília desde as motivações para a sua interiorização, passando pela determinação dos critérios básicos para a concepção do seu projeto urbanístico e continua presente no processo de construção da cidade. Dentre as primeiras motivações apresentadas para a mudança da capital do Brasil para o planalto central do país, podemos destacar aqueles gerados por problemas vividos pela cidade do Rio de Janeiro, nos séculos XVIII e XIX, tais como: problemas de saneamento, de expansão urbana; de transporte; de abastecimento de água tratada; de saúde pública etc. Essas preocupações com aspectos ambientais são confirmadas pela instituição de dois grupos de trabalho especializados para realizar estudos básicos necessários para a determinação do sítio adequado para construir a nova capital. Em 1892, logo após o advento da República, foi instituída a Comissão Cruls para determinar a localização geográfica do planalto central e levantar seus aspectos de fauna e flora.

Verifica-se que, mesmo com todos os levantamentos, estudos, análises e planejamentos realizados, a gestão do meio ambiente no Distrito Federal foi

marcada não somente por avanços, mas também por “descontinuidades”, conforme defende Barbosa (2016), ao mencionar que a história da gestão do meio ambiente no Distrito Federal é caracterizada por um “forte processo de descontinuidade e rupturas de estruturas”. Segundo o autor, tais situações acabaram causando “perda da memória ambiental, pulverização de recursos, descrédito por parte da sociedade e ausência de diretrizes concretas de médio e longo prazo relacionadas a uma política ambiental consistente”.

Tal cenário descrito pode ser verificado quando se analisa o histórico das instituições públicas distritais relacionadas com a temática ambiental que, em sua fase de inicialização, tiveram um grande intercâmbio com a área de Ciência e Tecnologia:

O primeiro órgão de meio ambiente do Distrito Federal foi criado por meio do Decreto nº 8.861, de 28 de agosto de 1985, que instituiu uma unidade orgânica no Gabinete Civil do Governador do Distrito Federal: a Coordenação de Assuntos do Meio Ambiente – COAMA. Em 1986, foi instituído, pelo Decreto nº 9.828, de 23 de outubro, o Programa Especial do Meio Ambiente, Ciência e Tecnologia, e as atribuições do Secretário Extraordinário do Meio Ambiente, Ciência e Tecnologia. As primeiras diretrizes de Política Ambiental para a região do Distrito Federal estão contidas na Lei Nº 41, de setembro de 1989. Em 1989, a Lei nº 40, de 13 de setembro cria a Secretaria do Meio Ambiente, Ciência e Tecnologia (Sematec) e seus órgãos vinculados: Instituto de Ecologia e Meio Ambiente do Distrito Federal – IEMA-DF e o Instituto de Ciência e Tecnologia do Distrito Federal – ICT/DF. Em 1992, por meio da Lei nº 236, de 20 de janeiro e da Lei nº 347, de 04 de novembro, o Serviço de Limpeza Urbana (SLU) e a Fundação de Apoio à Pesquisa (FAP/DF) são incorporados à SEMATEC, que passa a ter a responsabilidade sobre a política de limpeza pública e pelo incentivo à pesquisa. A partir de 1993, o Jardim Botânico de Brasília, o Jardim Zoológico de Brasília e a Estação Ecológica de Águas Emendadas passam para a gestão administrativa do IEMA, por meio da Lei nº 408, de 13 de janeiro. (IBRAM, 2016)

Logo nos primeiros anos do século XXI, as instituições públicas do Distrito Federal, que lidavam com o assunto relacionado ao meio ambiente e aos recursos hídricos, passaram por uma nova reestruturação administrativa que provocou o seguinte cenário:

A reestruturação administrativa do Governo do Distrito Federal, proposta em maio de 2000, por meio do Decreto nº 21.170, culminou com a mudança da SEMATEC para SEMARH/DF - Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal, implicando na extinção do Instituto de Ecologia e Meio Ambiente - IEMA/DF e do Instituto de Ciência e Tecnologia - ICT/DF. A Fundação de Apoio à

Pesquisa - FAP/DF passou a ser vinculada à Secretaria de Fazenda e Planejamento e ocorreu a transformação do Serviço de Limpeza Urbana - SLU em Serviço de Ajardinamento e Limpeza Urbana de Brasília (BELACAP), com sua transferência para a Secretaria de Obras. A Companhia de Saneamento de Brasília - CAESB passa a ser vinculada à SEMARH/DF. O Jardim Botânico de Brasília - JBB e a Fundação Pólo Ecológico de Brasília - FUNPEB deixam de ser vinculados à SEMARH/DF, em janeiro de 2004, com a criação da Secretaria de Administração de Parques e Unidades de Conservação do Distrito Federal. Em 2007, o Decreto nº 27.591, de 1 de janeiro, alterado pelo Decreto nº 27.738, de 28 de fevereiro, extingue a SEMARH/DF e a COMPARQUES/DF, sendo suas atribuições assumidas pelo Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal – Brasília Ambiental, por meio da Lei nº 3.984, de 28 de maio do mesmo ano. O Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal – Brasília Ambiental (IBRAM) foi criado em 28 de maio de 2007 por meio da Lei nº 3.984, para ser o órgão executor de políticas públicas ambientais e de recursos hídricos no Distrito Federal. Sendo constituído como uma autarquia vinculada à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente (Seduma). (IBRAM, 2016)

Atualmente, a estrutura ambiental de governo do Distrito Federal está centrada no chamado *Sistema Sema*. Por sua vez, a Secretaria de Meio Ambiente (Sema) é responsável por definir e planejar as políticas públicas em meio ambiente, e suas entidades vinculadas são encarregadas de executar tais políticas: Instituto Brasília Ambiental (Ibram); Jardim Botânico de Brasília (JBB); Fundação Jardim Zoológico de Brasília (FJZB); e Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

4. METODOLOGIA

4.1 DEFINIÇÕES OPERACIONAIS

Para esta pesquisa são utilizados conceitos acerca do comportamento informacional com o intuito de mensurar as necessidades de informações do grupo investigado, considerando também os aspectos de busca e uso de informação para suprir tais demandas.

Vale ressaltar que o comportamento informacional é visto como um comportamento humano, e isso abre espaço para um leque de considerações. Dessa maneira, Wilson (2000) apresenta definições importantes para este estudo, que foram esplanadas ao longo da revisão de literatura e aqui serão sintetizadas, já que discorrem sobre *necessidade, busca e uso* de informação:

a) Comportamento informacional: toda a amplitude do comportamento humano com relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva ou ativa.

b) Comportamento de busca da informação: a ação de buscar informação, por meio da interação com pessoas ou sistemas, com o intuito de suprir uma necessidade informacional.

c) Comportamento de uso da informação: trata-se da totalidade de ações físicas e mentais, envolvendo a absorção de nova informação para um incremento do conhecimento inicial do indivíduo.

Assim, são levantados três aspectos da procura por informação: por que é mais provável obter resposta para algumas necessidades do que para outras? Por que algumas fontes de informação são mais usadas que outras? Por que a eficácia da percepção própria do indivíduo tem influência no sucesso do alcance de um objetivo na procura por informação? Nota-se que o fator *retorno* é uma parte essencial do processo de busca informacional e, conseqüentemente, do atendimento de necessidades informacionais.

Case e Given (2016) relatam que o modelo de Wilson que data de 1996 é baseado em um de seus diagramas publicado em 1981, o qual enfatiza o complexo contexto de busca por informação. Wilson identificou os fatores

desse modelo na pesquisa de outros campos, incluindo “tomada de decisões, psicologia, inovação, comunicação em saúde e pesquisa de consumidor”.

No modelo de 1996, Wilson e Walsh traz fatores “motivadores”, no intuito de responder à questão: “o que motiva uma pessoa a procurar informação, como e em que medida?”. O autor afirma ainda que esses fatores motivadores são afetados por variáveis intervenientes, tais como: as predisposições psicológicas, o contexto demográfico, os fatores relacionados à sua função social, o meio ambiente e as características das fontes. Além disso, esse modelo considera o processo de busca nos sistemas de informação.

Ao analisar os elementos que compõem o modelo de comportamento informacional de Wilson e Walsh, de 1996, verifica-se que os seguintes aspectos também são relevantes para esta pesquisa:

- **Contexto da necessidade informacional:** depende da realidade ou situação de cada indivíduo.
- **Mecanismos ativadores da necessidade:** definem se há ou não uma lacuna informacional a ser preenchida.
- **Variáveis intervenientes:** influenciam os mecanismos ativadores da necessidade e da busca informacional.
- **Mecanismo ativador da busca:** há certeza da necessidade e a intenção de satisfazê-la.
- **Comportamento de busca informacional:** há um detalhamento do modo como o indivíduo se comporta com relação às ações de busca por informações.
- **Processamento e uso da informação:** trata-se de um processo cíclico que avalia se a informação (encontrada, acessada e utilizada), satisfaz de fato a necessidade do indivíduo. Esse ciclo se repete, caso tal necessidade não seja satisfeita.

4.2 DESENHO DA PESQUISA

4.2.1 Caracterização da pesquisa

Esta pesquisa tem caráter descritivo. Desse modo, Gil (2008, p. 28) menciona que a pesquisa descritiva tem como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno. Além disso, Gil (2008, p. 28) discorre que a pesquisa descritiva envolve o uso de técnicas padronizadas de coletas de dados e assume, em geral, a forma de levantamento. Trata-se também de uma pesquisa de natureza aplicada pelo fato de se enquadrar em um estudo que “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais” (GERHARDT e SILVEIRA, 2009).

Quanto aos métodos ou procedimentos, trata-se de uma pesquisa com *survey*, ou seja, “busca informação diretamente com um grupo de interesse a respeito dos dados que se deseja obter. Trata-se de um procedimento útil, especialmente em pesquisas exploratórias e descritivas” (SANTOS, 1999). Ainda nesse contexto, “a pesquisa com *survey* pode ser referida como sendo a obtenção de dados ou informações sobre as características ou as opiniões de determinado grupo de pessoas” (FONSECA, 2002).

Pelo fato de tratar-se de uma investigação qualitativa, este estudo buscou entender o comportamento humano com relação à informação do grupo em questão. Assim, Creswell (2007) define a abordagem de pesquisa qualitativa como “um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”.

A pesquisa do tipo qualitativa caracteriza-se por valorizar o processo de investigação em si e não somente os resultados. Para Flick (2009, p.20), “a pesquisa qualitativa é de particular relevância ao estudo das relações sociais devido à pluralização das esferas sociais”. Assim, nota-se o quanto a abordagem qualitativa se adequa perfeitamente a este estudo. Vale ressaltar que, segundo Minayo (2007), a pesquisa com abordagem qualitativa “preocupa-se menos com a generalização e mais com o aprofundamento e

abrangência da compreensão seja de um grupo social, de uma organização, de uma instituição, de uma política ou de uma representação”.

Dessa forma, a abordagem metodológica utilizada neste estudo foi a qualitativa. Flick (2009) menciona que a pesquisa qualitativa se direciona “à análise de casos concretos em suas peculiaridades locais e temporais, partindo das expressões e atividades das pessoas em seus contextos locais”.

4.2.2 Universo e amostra da pesquisa

O universo estudado foi o de gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal que atuam nas instituições especializadas nesta temática específica no Governo do Distrito Federal. Quanto ao escopo, realizou-se um levantamento do grupo que representa significativamente a população estudada. A partir dos dados coletados e com o uso da literatura que trata sobre o assunto *amostragem de pesquisa*, definiu-se por utilizar a *seleção não probabilística intencional*.

Essa técnica, mencionada acima, tem como definição: “*Amostragem não probabilística* é aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo” (MATTAR, 1996, p. 132). Desta maneira, Schiffman e Kanuk (2000, p. 27) definem que, na amostra por julgamento, “o pesquisador usa o seu julgamento para selecionar os membros da população que são boas fontes de informação precisa”. Seguindo essa ideia, Kinnear e Taylor (1979, p. 187) indicam que a ação de escolher aqueles indivíduos-chave ou os profissionais especializados torna-se uma maneira de se fazer uma amostragem por julgamento ou intencional. Essa técnica é utilizada para escolher elementos habituais e representativos para uma determinada amostra.

Desse modo, definiu-se que o grupo investigado seria o de gestores em meio ambiente que ocupam cargos de destaque (de alta gestão) nos órgãos abaixo relacionados. Vale ressaltar que, levando em conta o intuito de investigar a alta administração, foram excluídos os cargos de gestão referentes aos *gerentes* e *chefes de núcleos*. Assim, optou-se por investigar o comportamento informacional daqueles que possuem maior poder de decisão dentro das organizações nas quais estão vinculados.

O referido grupo está distribuído pelas cinco instituições que compõem o chamado *Sistema Sema*: Secretaria de Meio Ambiente do Distrito Federal (Sema), Instituto Brasília Ambiental (Ibram), Jardim Botânico de Brasília (JBB), Fundação Jardim Zoológico de Brasília (FJZB), Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

De acordo com o levantamento feito no Diário Oficial do Distrito Federal (DODF), foi verificado o quantitativo de cargos de direção e chefia ocupados/nomeados atualmente em cada um dos cinco órgãos ambientais do Distrito Federal, conforme segue elencado no Quadro 1.

Quadro 1. Quantitativo de cargos de gestão nomeados pelos órgãos ambientais do Distrito Federal (2016).

Órgão	Cargo	Quantitativo
Sema	Secretário e Secretário-Adjunto - CNE1	2
	Chefe de Gabinete - CNE2	6
	Chefe de Assessoria - CNE3	2
	Assessor - CNE4	3
	Chefe de Unidade - CNE5	5
	Coordenador - CNE6	8
Total		26
Ibram	Presidente	1
	Secretário-Geral	1
	Superintendente	5
	Chefe de Unidade - CNE6	6
	Coordenador/Diretor - CNE6/CNE7	12
Total		25
JBB	Diretor-Geral e Diretor-Adjunto	2
	Chefe de Assessoria - CNE6	2
	Superintendente - CNE2	4
	Diretor - CNE7	2
Total		10
FJZB	Diretor-Presidente e Diretor-Adjunto	2
	Superintendente - CNE3	3
	Chefe de Unidade CNE4	1
	Secretário-Executivo CNE7	14
Total		20
Adasa	Diretor-Presidente	1
	Diretor	5
	Secretário-Geral	1
	Chefe de Unidade	7
	Superintendente	7
Total		21

Fonte: Elaboração própria (a partir das informações publicadas no Diário Oficial do Distrito Federal).

Portanto, a partir do levantamento realizado, bem como do quadro apresentado acima, do universo de 102 gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal, foram selecionados como amostra desta pesquisa 10 profissionais (dois de cada uma das cinco instituições do *Sistema Sema*). Esses profissionais participantes foram indicados pelos próprios colaboradores de cada uma das referidas instituições.

4.2.3 Coleta e análise dos dados

Como técnica para coleta de dados, utilizou-se a entrevista semiestruturada, pelo fato de tratar-se de uma pesquisa qualitativa e por essa técnica ser a mais recomendável para responder ao estudo proposto e alcançar os seus objetivos.

A partir da análise da literatura e dos estudos realizados sobre o tema, constatou-se que a entrevista semiestruturada, uma técnica bastante utilizada em pesquisas com finalidades descritivas em Ciências Sociais, permite melhor apuração da amostra da população a ser estudada, já que não inibe o entrevistado com perguntas pré-definidas, somente, mas confere mais informalidade às questões ao longo da conversa.

De acordo com Selltiz (1987), as entrevistas semiestruturadas dão ao entrevistado a total liberdade de desenvolver suas opiniões sobre o assunto abordado, de modo que seja possível trilhar os mais variados caminhos no momento da entrevista. Dessa forma, permite-se maior flexibilidade e cobertura dos assuntos. Assim, “a arte do entrevistador consiste em criar uma situação onde as respostas do informante sejam fidedignas e válidas” (SELLTIZ, 1987).

A proposta de roteiro de entrevistas foi orientada a partir do alinhamento com grande parte dos conceitos levantados na revisão de literatura, tanto para responder ao problema de pesquisa identificado quanto para atingir os objetivos elencados a partir dos métodos escolhidos.

As entrevistas foram realizadas, conforme já mencionado, com uma amostra selecionada de 10 profissionais do total de 102 gestores identificados no levantamento feito na seção anterior. As entrevistas com os 10 gestores

foram realizadas ao longo do mês de janeiro de 2017 em seus próprios locais e estações de trabalho. O tempo de duração de cada um dos relatos variou entre 15 a 25 minutos e foram registrados a partir da utilização de um aplicativo específico para *smartphone* de captura de voz. Antes da realização das entrevistas, foi solicitada a autorização para gravação. Além disso, todos os entrevistados foram convidados a assinar o *Termo de Consentimento* para manipulação, análise e divulgação dos dados apurados.

As respostas dadas pelos entrevistados foram transcritas de forma manual, ou seja, sem o uso de recursos tecnológicos (*software/aplicativo*) e estão apresentadas no final desse trabalho (*Apêndice D – Transcrição das entrevistas*). Vale ressaltar que, com o objetivo de preservar o anonimato dos gestores entrevistados, foi atribuído um código a cada um deles (*G1 a G10*).

As respostas foram selecionadas, filtradas e reformuladas/adaptadas, com o intuito de melhorar a interpretação dos relatos. Assim, preferiu-se utilizar o método de análise do tipo *temática* para uma melhor interpretação dos dados coletados. Permitindo, desse modo, a análise e a discussão dos dados extraídos, a partir das entrevistas realizadas, para posterior codificação e categorização desses dados em temas.

O Quadro 2 representa a relação entre: os objetivos específicos, o método e as técnicas de coleta e de análise dos dados, as perguntas feitas nas entrevistas e a base conceitual utilizada, o universo e a amostra da pesquisa.

Quadro 2. Relação entre os objetivos, método, técnicas de coleta e de análise dos dados, perguntas realizadas, base conceitual utilizada, universo e amostra definida para a pesquisa.

Objetivo específico	Método	Técnicas para coleta e análise dos dados	Perguntas relacionadas	Base conceitual	Universo/Amostra
Identificar o contexto e as necessidades de informação de gestores de políticas públicas em meio ambiente do DF	Survey	Entrevista/ Análise temática	<p>1. Quais processos de trabalho/atividades sob sua responsabilidade você considera que geram necessidades de informação? Essas necessidades são de que tipo? Você consegue detalhar mais?</p> <p>2. É possível apontar as necessidades informacionais típicas de sua função como gestor?</p> <p>3. Tais necessidades são constatadas em razão de ausências totais de informação ou por falta de informações complementares sobre o assunto?</p> <p>4. Você consegue distinguir necessidades de informação que surgem em razão de suas atividades como gestor que seriam diferentes de necessidades de informação caso você não fosse gestor? Quais seriam essas necessidades?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dervin; Nilan (1986) - Dervin (1992) - Le Coadic (2004) - Belkin (1980) - Belkin et al.(1982) - Wilson (1981,1999,2000) - Kuhlthau (2004,2008) - Pettigrew; Fidel; Bruce (2001) - Brittain (1975) - Case (2007) - Case e Given (2016) - Barreto (1994) - Toms (2011) 	102 gestores/ 10 gestores (dois de cada instituição)
Identificar as práticas de busca de informação de gestores de políticas públicas em meio ambiente do DF	Survey	Entrevista/ Análise temática	5. Normalmente, ao constatar necessidades de informação os indivíduos empreendem esforços em buscá-las. Considerando suas necessidades de informação, quais são as suas principais práticas de busca de informação? São buscadas dentro ou fora da sua instituição?	<ul style="list-style-type: none"> - Wilson (1981,1999,2000) - Wilson; Walsh (1996) - Kuhlthau (2004,2008) - Belkin et al.(1982) - Pettigrew; Fidel; Bruce (2001) - Brittain (1975) - Bates (2010) - Case (2007) 	102 gestores/ 10 gestores (dois de cada instituição)

			<p>6. Você costuma encontrar com facilidade as informações que procura no ambiente de trabalho? Quais facilidades e/ou obstáculos você julga relevantes para encontrar a informação que necessita?</p> <p>7. Você costuma buscar as informações de que precisa sozinho ou com a ajuda de outras pessoas?</p> <p>8. No ambiente de trabalho você costuma fazer reiteradas buscas até localizar, de fato, as informações de que precisa ou, na maioria das vezes, elas são facilmente encontradas?</p> <p>9. Com relação à pergunta acima, caso você não tenha facilidade para encontrar determinada informação, o que você faz, na maioria das vezes, para reverter tal situação?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Case e Given (2016) - Fisher; Erdelez; McKechnie (2005) - Costa (1992) - Toms (2011) 	
Identificar as práticas de uso de informação de gestores de políticas públicas em meio ambiente do DF	Survey	Entrevista/ Análise temática	<p>10. Na maioria das vezes você utiliza informações em meio impresso ou digital? O quanto cada meio influencia na sua preferência? Quais fatores você julga que te levam a essa preferência?</p> <p>11. Para você existe alguma relação entre o uso da informação e a tomada de decisão em suas atividades? Pode citar exemplos?</p> <p>12. Você demanda/depende de algum tipo de análise/processamento de informação de outras pessoas ou sistemas para que as suas necessidades informacionais sejam supridas? Se sim, como se dá isso?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Wilson (1981,1999,2000) - Wilson; Walsh (1996) - Pettigrew; Fidel; Bruce (2001) - Belkin et al.(1982) - Brittain (1975) - Bates (2010) - Choo (2006) - Le Coadic (2004) - Case e Given (2016) - Costa (1992) - Campos (1997) - Wang (2011) 	102 gestores/ 10 gestores (dois de cada instituição)

			<p>13. Predominantemente, as informações que você utiliza são somente voltadas para as suas atividades individuais no trabalho ou são refletidas diretamente nas atividades da sua equipe como um todo?</p> <p>14. É possível apontar práticas/hábitos de uso da informação que são típicas de sua função como gestor?</p>		
--	--	--	--	--	--

Fonte: Elaboração própria.

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Conforme já mencionado, o método adotado foi o levantamento (*survey*) que, levando em conta a literatura, demonstrou ser a melhor escolha para este estudo. A investigação tem abordagem qualitativa e foi definida a utilização da *análise temática* como método para a interpretação dos dados coletados.

Vale ressaltar que optou-se por fazer conexões entre dados obtidos nos relatos, beneficiando, desse modo, sua interpretação. Com o intuito de promover uma análise mais eficaz dos dados coletados e a sua melhor codificação e categorização, definiram-se as seguintes variáveis que estão correlacionadas com os objetivos e com grande parte dos conceitos da literatura apontados nesta pesquisa e, conseqüentemente, refletidas no roteiro das entrevistas:

- Contexto e as necessidades informacionais típicas destes gestores: entendimento da realidade, constatação e definição das necessidades típicas.
- Busca por informação: meios utilizados, facilidades, obstáculos e preferências apontadas.
- Uso da informação: preferências, tipos, aplicações, impactos.

5.1 O CONTEXTO E AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DE GESTORES AMBIENTAIS DO DISTRITO FEDERAL

Nesta etapa, os entrevistados foram submetidos às perguntas relativas às suas necessidades informacionais. Os gestores relataram aspectos importantes acerca das necessidades de informação que são vislumbradas nas suas atividades profissionais cotidianas.

Aqui os entrevistados elencaram suas necessidades informacionais mais comuns e apresentaram o contexto informacional no qual estão inseridos, ao responderem a seguinte pergunta: *quais processos de trabalho/atividades sob*

sua responsabilidade você considera que geram necessidades de informação? Essas necessidades são de que tipo? Você consegue detalhar mais?

Os gestores afirmaram que as suas atividades laborais geram algum tipo de necessidade de informação. Tal constatação vai ao encontro do que é apresentado por Le Coadic (2004), que menciona a existência do grupo das “necessidades de informação em função da ação (necessidade derivada de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais)”.

Os processos ou atividades de trabalho, que geram necessidades informacionais, citadas pelos gestores entrevistados foram: *gestão das unidades de conservação do Distrito Federal; gestão estratégica; planejamento para pesquisas científicas; planejamento ambiental; monitoramento ambiental; preservação ambiental; combate a riscos ambientais; educação ambiental; fiscalização ambiental; licenciamento ambiental; execução de pesquisas científicas em meio ambiente; gestão de pessoas; planejamento e execução orçamentária; planejamento de programas e projetos especiais.*

Os entrevistados mencionaram que as suas necessidades informacionais giram em torno de: *saber das demandas daqueles que trabalham nas unidades de conservação do Distrito Federal ou daqueles que as frequentam; analisar e planejar ações voltadas para gestão e execução institucional; elaborar e acompanhar instrumentos que subsidiam as pesquisas científicas realizadas na instituição (termos de referência, projetos básicos, convênios, termos de cooperação técnica); utilizar legislação e normas específicas quanto à pesquisa científicas; realizar a convergência entre legislação ambiental e instrumentos de planejamento ambiental; fazer monitoramento ambiental como desdobramento do planejamento ambiental com o uso de indicadores em meio ambiente; utilizar legislação geral e ambiental; coordenar e executar pesquisas científicas em meio ambiente; coletar, manipular, acessar, difundir dados ambientais para o monitoramento, preservação, fiscalização e intervenção ambiental; acessar e elaborar projetos e programas em educação ambiental; ter acesso às informações cadastrais e funcionais dos colaboradores (funcionários) da instituição; ter acesso aos atos*

normativos orçamentários para o planejamento orçamentário institucional; elaborar e executar programas e projetos especiais quanto à cooperação técnica e educacional do escopo institucional.

As respostas dadas pelos entrevistados para essa questão alinharam-se com o mencionado por Barreto (1994), o qual afirma que os indivíduos demandam informação que lhes garantam a permanência segura nos diversos contextos em que habitam e nos quais desejam permanecer, e eles “elaboram esta informação em proveito próprio e das instituições em que participam”.

Desse modo, comprova-se tal alinhamento a partir da análise, por exemplo, da fala do entrevistado Gestor G8. De acordo com este gestor ele precisa de informações técnicas vindas dos diversos setores da instituição para que ele tenha um embasamento técnico para a execução do seu trabalho.

Nas respostas dadas pelos entrevistados, verificou-se uma grande incidência de necessidades informacionais relacionadas à *atualização quanto à legislação específicas*. De igual modo, foram relatadas necessidades de informações relativas às temáticas: *planejamento, monitoramento e preservação ambiental*.

Alguns fragmentos de relatos, com adaptações, são mencionados abaixo com o intuito de ilustrar os dados apurados:

É, pelo fato da gente tá trabalhando com gestão de unidades de conservação, a gente precisa saber o que está acontecendo ou o que as pessoas estão demandando sobre essas unidades de conservação [...]. Se eles querem preservação de fato, a manutenção do ambiental natural ou as pessoas demandam áreas para realizarem atividades de lazer. (Gestor G1)

Na minha função de gestor, eu consigo elencar algumas atividades principais que geram necessidades de informação, como, por exemplo: as autorizações para realizações de pesquisas de campo quanto ao uso de metodologias apropriadas e, também, quanto às novas tecnologias de monitoramento ambiental disponíveis. (Gestor G7)

Para o desempenho das minhas atividades de gestor, normalmente eu preciso de informações técnicas dos diversos setores da instituição para que nos seja dado um embasamento técnico para o nosso trabalho: projetos, projetos básicos, termos de referência, levantamento de necessidades, especificações. (Gestor G8)

Como minhas necessidades de informação, vejo como principais as que advêm de questões legais e quanto à atualização e registro de informações. (Gestor G9)

Pelo fato de lidarmos com a área de planejamento e orçamento é rotineiro termos necessidades de algumas informações. Pois, no dia a dia, existem mudanças

constantes, e é preciso sempre que recorramos aos atos publicados no diário oficial, e outros meios, para ficarmos atualizados quanto a essa temática. E também o contato com outras instituições se faz necessário. (Gestor G10)

Acredito que uma boa gestão deve ser descentralizada. E considero que todas as atividades que exerço como gestor geram algum tipo de necessidade de informação, por exemplo: atualização quanto à legislação que rege a área que atuo ou sobre recursos orçamentários disponíveis. (Gestor G6)

Posso afirmar que o nosso setor trabalha 100% com informação, pelo fato de sermos os responsáveis pelo planejamento e monitoramento ambiental. Desse modo, todas as atividades ou processos de trabalho que desempenho geram necessidades de informação. (Gestor G4)

Normalmente, a minha principal necessidade de informação para esta função de gestor que eu exerço é quanto à legislação vigente específica da área. (Gestor G3)

Praticamente todos os processos/atividades sob a minha responsabilidade geram algum tipo de necessidade de informação, principalmente, em nível estratégico. Ainda mais que falta na instituição em que eu trabalho um registro/histórico das informações. (Gestor G2)

No próximo questionamento, foram verificados aspectos importantes quanto ao fator *constatação de necessidades de informação*. Dessa forma, a pergunta realizada foi: na maioria das vezes, as suas necessidades informacionais são constatadas por ausência total de informação ou para complementar informações sobre determinado assunto?

Notou-se, então, que grande parte dos gestores considera que as suas necessidades de informação partem do intuito de complementar as informações que eles já possuem sobre certa demanda ou tema. Raramente essas necessidades surgem em razão da ausência total de informações. Desse modo, utilizam-se novamente os estudos realizados por Le Coadic (2004), que questiona: “o que leva uma pessoa a procurar informação? A existência de um problema a resolver, de um objetivo a atingir e a constatação de um estado anômalo de conhecimento, insuficiente ou inadequado”.

Os entrevistados citaram fatores importantes para o entendimento de que, na maioria das vezes, as suas necessidades informacionais são para complementar as informações que já possuem ao invés de ser por ausência total de informações acerca de determinado assunto. Tais fatores são elencados a seguir: *grande experiência na área em que atua; alto*

conhecimento sobre a área em que atua; maior índice de demandas sobre informações específicas e não gerais sobre o assunto; já se utiliza de informações/normas consagradas e estas somente exigem complementação; grande incidência informações disponibilizadas que estão incompletas e necessitam de complementação; utilização de informações mais dinâmicas do que estáticas – exigem atualização/complementação; reincidência ou interconexão de ações o que ocasiona somente o aproveitamento/complementações de informações que já possui; já existe uma grande organização, padronização e delimitação do tema.

Alguns trechos dos relatos obtidos, por meio das entrevistas realizadas, podem comprovar a ideia mencionada acima por Le Coadic (2004), como por exemplo:

“É mais, assim, a gente mais busca complementação de informações. Como a gente já atua nessa área esses anos todos, a gente tem um conhecimento já [...]. Mesmo a gente tendo um conhecimento geral de certa UC, a gente tem que obter informação mais específica para atender essas especificidades que são demandadas”. (Gestor G1)

“Sobre o Zoológico falta muita informação. E essa é uma situação que o Zoológico de Brasília está começando a se preocupar. Que é documentar a informação e não só gerar, pois as vezes a gente tem a informação aqui [...].Não somente falta, mas também a nível de complementação. Essa falta de informação interna é um problema”. (Gestor G2)

“Então, é mais para complementar as informações. Já são coisas consagradas. Que já vem de muito tempo, então a gente já tem um conhecimento bem claro com relação ao assunto”. (Gestor G3)

Vale ressaltar que, contrastando com a maioria dos dados apurados, a partir da análise feita dos relatos, um entrevistado mencionou que as suas necessidades informacionais ocorrem mais para suprir uma ausência total de informações ao invés de complementar as informações que já possui, conforme pode ser verificado a seguir:

“G8 - Eu sempre tenho que buscar do zero. Eu não tenho a informação. Se tem, tem bem desatualizada.

Pesquisador - Então, é bem melhor começar do zero do que vir complementando?

G8 - Sim, isso”.

Normalmente, as necessidades informacionais decorrentes das atividades de um gestor são diferentes das necessidades informacionais do profissional não revestido dessa função. Os gestores ambientais, ao serem indagados sobre esse ponto, responderam, em sua maioria, que visualizam sim tais diferenças. A pergunta abordada foi: você consegue distinguir necessidades de informação que surgem em razão de suas atividades como gestor que seriam diferentes de necessidades de informação caso você não fosse gestor? Quais seriam essas necessidades?

Ao responderem a questão, os entrevistados apontaram temas relevantes que caracterizam as suas necessidades informacionais e as suas relações com a informação considerando as suas funções institucionais como gestor, como: *descentralização da informação e do poder de decisão do gestor aos demais colaboradores; uso estratégico das informações vindas de fora da instituição; o gestor tem acesso à informações privilegiadas por meio de canais formais e informais; o gestor precisa ser, além de técnico, versátil e ter visão geral da estrutura institucional e da Administração Pública; gestor com funções muito específicas; informações ambientais que subsidiam as tomadas de decisão quanto ao planejamento ambiental; o gestor deve ter uma forma diferenciada, com relação aos técnicos não gestores, de apresentar os dados e informações; concentração e responsabilização das decisões tomadas na figura do gestor; conhecimento geral ou amplo; necessidades de informações de nível macro ou sistêmico; informações com carga sigilosa ou estratégica; informações e decisões específicas de planejamento; informações de nível global; o gestor deve ter o entendimento geral do todo; o gestor acaba se envolvendo mais no nível de planejamento e de formulação de estratégias do que no nível de execução.*

Em contrapartida, o Gestor G5 mencionou que as suas necessidades informacionais como gestor não diferem caso ele não estivesse investido nessa função, como pode ser verificado no trecho do seu relato a seguir:

“No meu caso não porque eu sou analista especialista. Então, como eu trabalho com geoinformação, no meu caso não há diferença não. Mas os outros gestores, por ser um órgão mais político, então sim. Então, no meu caso não já que sou quem cuida da informação in loco, do órgão, mas para a maioria dos gestores, como certeza, sim.

Porque o gestor comum tem acesso aos dados, mas ele se pergunta: o que isso significa? E aí a gente mais técnico já trás a análise". (Gestor , G5)

Os aspectos levantados acima a partir do levantamento feito com os gestores entrevistados refletem a ideia de Choo (2006) de que a cultura organizacional influencia as necessidades informacionais e o comportamento de busca dos profissionais de determinada área. O relato do entrevistado Gestor G2 também vai ao encontro da ideia de Choo (2006), conforme pode ser verificado a seguir:

"Tem coisas que eu preciso tomar uma decisão, entrou no computador, na internet e vejo o que uma secretaria tá pensando e aí eu processo e falo: olha gente, acho que é melhor a gente ir por aqui. E tem outras que não, tem outras que eu tenho que sair ligando para os órgãos direto e naqueles gestores pra ver qual a orientação e aí cai a coisa política mesmo, quando a decisão é política. A questão é técnica, mas a decisão é política. Então, aí é claro que vai ter situações que o fato de ser gestor e de ter alguns canais vai influenciar. Não você ter uma cara aqui super técnico que não tem um visão holística da estrutura e nem conseguir ter capilaridade e versatilidade de trabalhar com tanta informação, com tanta gente e com tanta complexidade que é a iniciativa pública" (Gestor G2).

Além disso, a partir dos pontos verificados nos relatos dos entrevistados, pode-se notar um alinhamento com os trabalhos desenvolvidos por Choo e Auster (1993 apud Case; Given, 2016) quanto à necessidade de resolução de problemas imediatos relativos ao contexto do trabalho gerencial. Esses autores mencionam que esse aspecto difere para a maioria dos gestores com relação aos estudiosos e cientistas, pois estes últimos levantam problemas de pesquisa e trabalham com eles por longos períodos de tempo antes de chegar às suas conclusões. Já os gestores, ao contrário, dificilmente podem prolongar a análise e definição de questões práticas do dia a dia.

5.2 AS PRÁTICAS DE BUSCAS DE INFORMAÇÃO DE GESTORES AMBIENTAIS DO DISTRITO FEDERAL

Com a finalização da etapa de levantamento das necessidades informacionais do grupo investigado, foram abordadas questões relacionadas com as práticas de buscas informacionais dos gestores. Os entrevistados

revelaram pontos importantes que contribuíram para o entendimento sobre como se dá o processo de busca por informações no qual eles estão inseridos.

Normalmente, ao constatar necessidades de informação os indivíduos empreendem esforços para sanar o problema. Nesse caso, os entrevistados trouxeram aspectos que ilustram as suas principais práticas de busca por informações, ao ser feita a pergunta a seguir: considerando suas necessidades de informação, quais são as suas principais práticas de busca de informação? São buscadas dentro ou fora da sua instituição?

Ao analisar as transcrições das respostas dadas para a pergunta feita acima pôde-se extrair os seguintes temas: preferência pela *busca de informações intrainstitucional*; *busca informacional por meio das relações interpessoais internas com contatos formais (correspondências oficiais)*; *busca informacional por meio das relações interpessoais internas com contatos informais (conversas)*; *busca de informações extrainstitucional devido a fragilidades internas*; *busca de informações extrainstitucional devido ao perfil da atividade de gestão*; *busca informacional por meio das relações interpessoais externas com contatos formais (correspondências oficiais)*; *busca informacional por meio das relações interpessoais externas com contatos informais (conversas)*; *uso constante de ferramentas de informação e comunicação*; *busca informacional sobre legislação/normas específicas direto na fonte produtora/competente (intra ou extrainstitucional)*; *busca informacional intra e extrainstitucional concomitantemente*; *compartilhamento simultâneo da informação para buscas informacionais simultâneas*.

Notou-se que grande parte dos entrevistados relatou que, seja por hábito ou pelo perfil da sua função de gestor ou seja por enfrentarem dificuldades internas diversas, buscam sanar suas necessidades informacionais, na maioria das vezes, fora das suas instituições.

Assim, ficou demonstrado que uma parcela dos entrevistados tem dificuldade de encontrar informações dentro de suas próprias instituições. Deste modo, este aspecto pode ser justificado seja pela ausência de determinadas informações, seja pela falta de uma melhor organização e disponibilização de tais informações ou até devido a existência de relações

interpessoais externas mais estreitas do que as internas. Porém, vale ressaltar que alguns entrevistados relataram que suprem as suas necessidades informacionais internamente.

Deste modo, fica evidente a importância da gestão da informação e, mais especificamente, dos sistemas de informação, por exemplo, para suprir tais dificuldades nas instituições levantadas. Desse modo, há sincronia com Toms (2011), que mencionou que os sistemas de informação são dispositivos propositalmente desenvolvidos para atender a vários objetivos no que se refere à localização das informações para uso na tomada de decisão.

Os fragmentos dos relatos elencados abaixo, com adaptação, ilustram o cenário vivenciado pelos gestores:

Como gestor, na maioria das vezes, busco informações, para suprir as minhas necessidades, aqui mesmo no órgão. Pelo fato de já sabermos quais são as pessoas que detêm determinada informação, vamos direto a estas pessoas. Geralmente, nós não temos muita dificuldade para encontrar as informações. Quando são informações de outros órgãos, recorremos a estes, mas na maioria das vezes buscamos aqui mesmo. (Gestor G1)

Posso afirmar que, especificamente na minha área, 90% das informações de que necessito são buscadas dentro da instituição. Somente aqueles casos excepcionais é que nós recorremos aos órgãos externos. (Gestor G9)

A maior parte das buscas por informação que faço são dentro da instituição. Pelo fato de eu ser servidor de carreira e de estar atuando na instituição há um certo tempo, eu tenho facilidade de encontrar, internamente, as informações de que preciso pelo fato de já lidar com tais informações e com as pessoas há muito anos. Mas, caso assim não fosse, seria mais difícil, pois o setor ou pessoa tem determinada informação, mas ela não está devidamente disponibilizada. (Gestor G10)

Costumo buscar mais informações fora do órgão em que eu trabalho do que internamente. A gestão depende muito também disso: para a tomada de decisão, recorre-se mais a informações externas do que internas. Pois é um órgão que depende muito do que vem de fora (recursos, público, políticas). (Gestor G2)

Na maioria das vezes, buscamos informações mais fora do que dentro da instituição. (tentamos buscar as informações nos sites de busca da internet). O site da instituição disponibiliza algumas informações importantes, mas não estão devidamente atualizadas. Os setores têm a informação, mas não estão disponibilizadas. (Gestor G8)

Temos dificuldade para encontrar as informações na instituição. Temos dificuldades para identificar quais são os setores ou profissionais que terão determinada informação mais completa para fornecer. A gestão da informação institucional não é bem elaborada, pois sabemos que existe determinada informação, mas não a encontramos. O setor tem a informação (e, na maioria das vezes, ela foi bem

elaborada), mas não está devidamente registrada e disponibilizada. Assim, a informação fica personificada (uma pessoa somente a detém). (Gestor G8)

Na minha área, recorro mais a informações externas do que internas por causa do perfil dessa área, que é de planejamento/elaboração de políticas e diretrizes. Internamente, não encontro com facilidade as informações de que preciso. (Gestor G4)

Vejo que não há no meu órgão a cultura de manter ou documentar a informação, por isso acabo tendo dificuldades nas ações de busca. Quando tenho dificuldades, tento ver a quem terei que recorrer, levantar quais as pessoas que podem me auxiliar, já que estas informações, infelizmente, não estão formalmente documentadas e recuperáveis. (Gestor G4).

“Falta padronização da informação no órgão em que eu trabalho. Só consigo encontrar com facilidade a informação que preciso, se ela estive em meu setor, mas no órgão em geral, não tenho facilidade em encontrar”. (Gestor G5)

“Basicamente, eu busco pelas informações de que preciso fora da instituição em que atuo. Isso seria, por exemplo, quanto a informações sobre normas legais, projetos de interesse que são desenvolvidos em outros órgãos afins, acordos nacionais e internacionais”. (Gestor G7)

Na maioria das vezes, tenho dificuldades em encontrar as informações internas, por isso acabo procurando externamente para trazer tais informações. Geralmente, no exercício de buscar por informações necessárias para o meu trabalho, eu recorro a outras pessoas/técnicos que me trazem as informações e eu as manipulo, conforme a necessidade. (Gestor G7)

Outra pergunta realizada foi: você costuma encontrar com facilidade as informações que procura no ambiente de trabalho? quais facilidades e/ou obstáculos você julga relevantes para encontrar a informação que necessita?

Deste modo, ao serem questionados sobre o assunto acima, os gestores entrevistados refletiram as seguintes temáticas: *facilidade de encontrar informações intrainstitucionais devido às boas relações interpessoais dentro da instituição; facilidade de encontrar informações extrainstitucionais devido às boas relações interpessoais fora da instituição; facilidade de encontrar informações no âmbito intrasetorial; facilidade de encontrar informações devido às ações de organização, qualificação e atualização das informações; falta de padronização como obstáculo para encontrar a informação; busca de informação extrainstitucional para suprir demandas intrainstitucionais; facilidade de encontrar informações intrainstitucionais devido ao grande período de*

atuação na área; falta ou ineficácia das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como obstáculo para encontrar a informação; falta de informações intrainstitucionais acerca de onde encontrar a informação como obstáculo para encontrar a informação; centralização da informação como obstáculo para encontrar a informação; o uso de ferramentas de tecnologia da informação e comunicação facilita o encontro das informações intra e extrainstitucionais; a não disponibilização da informação como obstáculo para encontrar a informação; capilaridade do gestor nos setores/instituições permite maior facilidade para encontrar a informação.

Os gestores foram questionados sobre as formas por meio das quais suprem as suas necessidades de informações: sozinhos ou com a ajuda de outras pessoas?

Sendo assim, para essa questão, foram obtidos, a partir da realização das entrevistas, os temas a seguir: *automaticidade nas ações de busca informacional devido à frequência/experiência; independência de outras pessoas (intra e extrainstitucionais) nas ações de busca informacional; dependência de outras pessoas (intra e extrainstitucionais) nas ações de busca informacional (para obter, manipular, produzir ou se atualizar sobre determinadas informações); obtenção de conhecimento proporciona autonomia; constante aprendizado; ações colaborativas; ações conjuntas; ações multidisciplinares.*

Segue abaixo parte dos relatos, com adaptação, que refletem alguns dos aspectos apresentados acima:

Eu tenho uma característica de tentar não depender, inicialmente, de outras pessoas quanto a buscar as informações de que preciso. Só recorro a outros quando vejo que não conseguirei encontrar o que preciso de informações. Talvez seja pelo fato do corpo técnico ser muito enxuto. (Gestor G2)

No meu órgão, pelo menos na minha área, eu consigo resgatar as informações que preciso. Tento conseguir as informações sozinho, só recorro a outros, caso não tenha outro caminho. (Gestor G3)

Dependendo da situação, eu busco por informações sozinho sem auxílio de outros, mas, na maioria das vezes, quando é algo mais técnico, eu recorro a outras pessoas e órgãos. (Gestor G4)

Em alguns processos ou atividades, eu busco por informação sozinho. Mas, na maioria das vezes, eu conto com o apoio de outras pessoas para encontrar as informações. (Gestor G10)

Na maioria das vezes, preciso recorrer a outras pessoas/áreas para buscar informações, justamente por causa da minha atividade de gestor. (Gestor G6)

Normalmente, eu supro as minhas necessidades de informação com o auxílio de outras pessoas, pois trabalhamos em conjunto aqui na instituição. Acredito que as informações de nível geral estão muito fáceis de se localizar por causa da internet, mas o que é especializado é bem mais difícil de encontrar, assim surge a necessidade de institucionalizar e documentar as informações do órgão, e é isso que procuramos fazer aqui. (Gestor G6)

Dentro da instituição eu encontro com facilidade as informações de que preciso. E, geralmente, eu costumo buscar sozinho as informações de que preciso. Até porque, pelo fato de eu estar na posição de gestor, eu preciso ter o domínio das atividades, processos e informações do setor. (Gestor G9)

Normalmente, eu costumo buscar as informações de que preciso com a ajuda de outras pessoas. Geralmente é com o auxílio da minha equipe para que tenhamos várias visões de trabalhos e de pesquisas para subsidiar as decisões. (Gestor G8)

Com relação às formas por meio das quais suprem suas necessidades informacionais, ficou evidente que parte dos gestores ambientais buscam sozinhos pelas informações de que precisam. Ficou nítido que esses gestores, quando não encontram as informações que necessitam, preferem recorrer a outras pessoas - contatos interpessoais - para obter êxito em suas buscas. Nesse ponto especificamente, tal constatação vai ao encontro dos estudos feitos por Edwards et al. (2013 apud Case; Given, 2016) nos quais se menciona que, na maioria das vezes, o gestor acaba confiando em informações vindas de contatos interpessoais e, ainda, por tomarem decisões de forma colaborativa.

Os entrevistados foram indagados quanto às ocorrências, no seu dia a dia de trabalho, de reiteradas buscas até localizar, de fato, as informações de que necessitam com seguinte pergunta: no ambiente de trabalho você costuma fazer reiteradas buscas até localizar, de fato, as informações de que precisa ou, na maioria das vezes, elas são facilmente encontradas?

A partir dos relatos feitos pelos entrevistados pôde-se aferir os seguintes temas: *difficuldade de encontrar a informação devido ao aspecto dinâmico; à*

desatualização rápida da informação ambiental do DF e à falhas humanas na inserção de dados/informações; têm-se menos necessidade de reiterar buscas quanto aos aspectos de gestão do que quanto aos aspectos técnicos específicos ambientais de fato; facilidade de encontrar as informações devido experiência na área e a grande capilaridade do gestor intra e extra-institucional; facilidade de encontrar as informações intra-setoriais; reiteradas buscas informacionais intra e extra-institucionais

Segue abaixo alguns trechos dos relatos, com adaptação, acerca da pergunta acima:

Às vezes, me deparo com situações que preciso fazer reiteradas buscas, pois nem sempre as informações são facilmente encontradas em meu ambiente de trabalho. Até porque as informações ambientais do DF são muito dinâmicas. E a situação da ocupação territorial muda com uma velocidade enorme (e isso influencia nas minhas buscas por determinadas informações). Precisamos de informação atualizada. (Gestor G1)

Como gestor, pelo fato de estar numa atividade mais macro, eu não tenho dificuldades para encontrar as informações que eu preciso. Mas quando desempenho atividades com menos teor decisório e mais técnico, eu acabo tendo dificuldades de encontrar as informações e tendo que fazer reiteradas buscas. Vejo que, nas atividades da área-meio, as informações são mais facilmente encontradas do que nas atividades da área-fim. (Gestor G2)

Eu acho fácil encontrar as informações de que preciso, mas acho que talvez não seria fácil para quem entrar agora na instituição. Mas isso se trata de um processo natural. (Gestor G6)

Geralmente, preciso fazer reiteradas buscas por informação, sim, já que elas não são facilmente encontradas. (Gestor G7)

Às vezes preciso fazer reiteradas buscas por informações por questão de falhas verificadas no sistema que utilizamos (talvez falhas humanas), mas na maioria das vezes não preciso fazer várias buscas. (Gestor G9)

Os entrevistados mencionaram que fazem “reiteradas buscas” constantemente, a depender da situação, para encontrar as informações de que precisam e fazem exposições de algumas dificuldades nesse sentido. Esse aspecto acaba demonstrando as fragilidades institucionais em permitir um ambiente de gestão e disponibilização da informação eficaz.

Porém, vale ressaltar que a informação relacionada ao meio ambiente é marcada por sua característica mutável, o que ocasiona, por parte dos gestores da área, ações de reiteradas buscas a fim de localizar de fato as informações

fidedignas e atualizadas de que necessitam. Esse aspecto pôde se refletido, por exemplo, a partir do relato feito pelo Gestor G1:

“Até porque as informações ambientais do DF são muito dinâmicas. E a situação da ocupação territorial muda com uma velocidade enorme (e isso influencia nas minhas buscas por determinadas informações). Precisamos de informação atualizada”.

Os gestores foram indagados ainda com a pergunta: Caso você não tenha facilidade para encontrar determinada informação, o que você faz, na maioria das vezes, para reverter tal situação?

Neste aspecto, os temas elencados foram: *insistência na busca para a localização da informação ou constatação da sua inexistência; relações interpessoais intra e extrainstitucionais por contato formal (correspondências oficiais) e informal (conversas); acionar hierarquias superiores (formalmente); correção das falhas humanas quanto aos dados/informações disponibilizadas.*

Desta maneira, segue abaixo os trechos de parte dos relatos feitos com a temática acima apresentada:

Por mais que tenhamos dificuldade em localizar determinada informação, nós tentamos esgotar todos os recursos, mesmo que demande um tempo maior. (Gestor G1)

Caso eu não tenha facilidade para encontrar determinada informação, eu me utilizo das relações interpessoais e, dependendo da situação, recorro às instâncias superiores. (Gestor G10)

Eu diria que 50% das vezes nós precisamos reiterar as buscas e os outros 50% nós achamos com facilidade a informação. Não seria, talvez, uma maioria esmagadora não. Caso eu tenha dificuldade de encontrar determinada informação, a primeira coisa que eu faço é a tentativa do contato verbal para desburocratizar, dependendo do nível da informação, e caso eu não consiga eu faço uma solicitação formal via memorando ou ofício solicitando essa informação. Nesse caso, vislumbro que, quando se trata de uma informação interna que está difícil de se localizar, é mais eficaz que ela seja solicitada ao superior maior para que este faça a solicitação ao outro gestor, para que haja uma maior agilidade no retorno. (Gestor G8)

Caso eu tenha dificuldade de encontrar determinada informação, eu procuro acionar determinada pessoa-chave que eu acredite que me trará um retorno, dentro ou fora da instituição. Isso ocorre antes mesmo que recorrer à internet. (Gestor G2)

Na minha instituição, eu não vejo dificuldades para encontrar as informações que preciso. Mas, quando eu não consigo encontrar as informações que preciso, eu procuro fazer expedientes/solicitações ao meu superior para que ele venha a me ajudar nesse sentido. (Gestor G3)

Geralmente, dependo de outras pessoas para encontrar as informações de que preciso diante do contexto de falta de padrão e registro das informações institucionais. Caso eu tenha dificuldades maiores, recorro às instâncias maiores do órgão ou aos meus contatos de outros órgãos. (Gestor G5)

A partir das respostas dadas acima, observou-se que os gestores entrevistados costumam recorrer a outras pessoas como forma de contornar as dificuldades que surgem na busca por determinadas informações, para, assim, suprir as suas necessidades informacionais.

Desse modo, demonstrou-se um alinhamento com o que já foi preconizado por Choo e Auster (1993 apud Case; Given, 2016) quanto ao ambiente paralelo (externo ou informal) que cerca os gestores com relação à informação. Esses autores destacam ser uma característica desse grupo de profissionais o uso de fontes informais e a facilidade de acesso a elas.

Choo e Auster (1993 apud Case; Given, 2016) acrescentam que as pessoas e as conversas são as principais formas de os gestores adquirirem informações. De igual modo, os estudos de Saastamoinen e Kumpulainen (2014 apud Case; Given, 2016) e de Mackenzie (2003 apud Case; Given, 2016) que apontaram, respectivamente, que “quanto mais complexa a tarefa, mais as fontes humanas são consultadas” e que os gestores costumam, propositalmente, eleger “outros indivíduos como fontes de informação”.

5.3 AS PRÁTICAS DE USOS DA INFORMAÇÃO DE GESTORES AMBIENTAIS DO DISTRITO FEDERAL

Após a conclusão das perguntas sobre *busca* de informação, foram feitos questionamentos aos gestores ambientais acerca do *uso* da informação. Dessa maneira, foram vislumbrados aspectos relevantes sobre os hábitos de uso da informação por esse grupo, conforme pode ser verificado a seguir.

Quanto ao meio preferido para utilização das informações de que necessitam, os gestores foram questionados com a pergunta: Na maioria das vezes você utiliza informações em meio impresso ou digital? O quanto cada meio influencia na sua preferência? Quais fatores você julga que te levam a essa preferência?

Para esta referida pergunta foram extraídos os temas a seguir: *maior facilidade de uso das informações em meio digital; uso constante de imagens; facilidade do uso de imagens em meio digital; preferência pelo uso de informações em meio digital; uso da informação em meio impresso somente ocorre quando da indisponibilidade da mesma informação meio digital; digitalização como forma de preservação da informação; uso da informação digital devido à rapidez; uso simultâneo/conjunto dos meios impresso e digital da informação; maior facilidade de disponibilização da informação em meio digital; disponibilização da informação em meio digital permite maior transparência; maior facilidade de manipulação dos dados e informações em meio digital do que em meio impresso; a informação em meio digital ocupa menos espaço; a informação em meio digital é mais sustentável; a informação em meio digital é mais inteligente; o uso da informação em meio digital é mais ágil; pesquisas históricas exigem um maior uso de informações impressas; o uso de informações em meio digital geram menor custo financeiro/menor economicidade; o uso de informações em meio digital exige um maior cuidado quanto à filtragem/seleção das informações; o uso da informação em meio digital é mais objetivo.*

A partir das respostas apresentadas, observou-se que os entrevistados deixaram evidente a preferência pela utilização da informação em meio digital. A grande maioria relatou que somente utiliza a informação em meio impresso quando ela não está disponível em meio digital ou quando se trata de levantamentos históricos (e esse tipo de informação ainda não passou pelo processo de digitalização). Alguns fatores foram apontados pelos gestores entrevistados para justificar suas preferências pelo uso da informação em meio digital, como: “facilidade”, “rapidez”, “agilidade”, “economicidade” e “sustentabilidade”.

Os relatos abaixo, com adaptação, ilustram os temas apresentados acima para o questionamento feito:

Atualmente, como nós trabalhamos muito com imagem sobre a ocupação territorial e unidades de conservação, a informação estando em meio digital facilita o nosso trabalho. Mas, às vezes, temos que recorrer ao impresso pelo fato de não haver determinada informação em meio digital. (Gestor G1)

Eu prefiro totalmente a informação digital. Raramente recorro aos documentos impressos. A rapidez é o motivo principal para eu preferir o meio digital do que o impresso. (Gestor G2)

Eu costumo utilizar tanto informação impressa quanto digital, mas tenho preferência pela informação em meio digital pela facilidade, rapidez e agilidade. Só conteúdos muito antigos que eu recorro aos documentos impressos. Vejo uma certa carência, ainda, pelo fato de nem todas as informações estarem em meio digital. (Gestor G3)

Quando é um trabalho mais de levantamento histórico temos que recorrer a informações impressas (poucos documentos históricos já foram digitalizados). Mas, no dia a dia, usamos mais informação em meio digital. (Gestor G4)

Devido à facilidade e para melhor manipulação da informação, prefiro que ela esteja em meio digital. Por causa, também, do perfil do meu setor, utilizo mais informação digital. (Gestor G5)

O meio digital, eu acho ótimo, pois não ocupa espaço e não gera papel. Acho mais inteligente. Mas é relativo, pois acabamos tendo que recorrer ao papel dependendo da atividade. (Gestor G6)

Prefiro as informações em meio digital, primeiro por causa do menor custo para a instituição. Mas o digital exige um maior cuidado e tempo para filtrar o que está disponível da rede. A facilidade de acesso também é um fator para que eu prefira a informação em meio digital. (Gestor G7)

Com certeza, se for possível, eu sempre prefiro a informação em meio digital. As razões pelas quais eu prefiro o meio digital é a facilidade da manipulação do documento (imagens ou citações) e, também, pelo fator ecológico de se evitar a impressão de papel. (Gestor G8)

Na maioria das vezes, damos preferência pelo documento digital. Prefiro este meio, pois ele facilita os trabalhos, traz objetividade e evita desperdício. (Gestor G9)

Normalmente, nós buscamos e priorizamos as informações em meio digital para diminuir a impressão (economicidade). (Gestor G10)

Logo em seguida, os entrevistados foram questionados quanto à existência da relação entre o uso da informação e suas tomadas de decisão, com a pergunta: Para você existe alguma relação entre o uso da informação e a tomada de decisão em suas atividades? Pode citar exemplos?

Os temas apurados, a partir dos relatos dos entrevistados, quanto ao questionamento acima foram: *recorre à informação quando se tem necessidade de tomada de decisão; levantamento e uso de informações para evitar erros nas decisões; uso de informações possibilita uma melhor tomada de decisão; uso de informações para subsidiar respostas intra e*

extrainstitucionais; devido à dinamicidade da área ambiental o gestor deve estar atualizado quanto às informações específicas para a tomada de decisão; a tomada de decisão depende do uso de informações; importância do fluxo de informações para a tomada de decisão; tomada de decisão sem uso de informação devido à autonomia/competências da função de gestor ou à experiência na área; uso da informação qualifica, atesta, fortalece, embasa a tomada de decisão.

Segue abaixo os trechos dos relatos, com adaptação, relacionados à pergunta acima:

Considero que exista total relação do uso da informação com as ações de tomada de decisão, sim. Já que não consigo tomar nenhum tipo de decisão sem me utilizar de informações. Não existe tomada de decisão sem uso de informação. Por isso que o fluxo de informação é tão importante. (Gestor G2)

É frequente utilizarmos de informações para tomadas de decisão para que não caiamos no erro. Praticamente para tudo aqui fazemos uso de informação, tanto para a gestão das unidades de conservação, quanto para simplesmente dar uma determinada resposta aos outros órgãos ou mesmo aos cidadãos. (Gestor G1)

Sim, vejo relação entre o uso da informação e as tomadas de decisão. É muito importante que eu faça o melhor uso da informação para que eu consiga embasar as minhas tomadas de decisão. Vejo que, ao utilizar informação, eu consigo um maior domínio daquela ação, mas existem sim ações que eu não preciso fazer uso de informação, por estarem já meio que automáticas no meu dia a dia. Ou seja, não são em todas as situações, mas o uso da informação me auxilia bastante nas tomadas de decisão. (Gestor G3)

Existe, totalmente, relação entre o uso da informação e as minhas ações de tomadas de decisão. Então, o uso que eu faço dos dados colhidos e da informação gerada é muito estratégico, pois eu consigo sair do viés “eu acho” no momento de me posicionar com relação a determinado tema ou demanda. No meu setor nós não tomamos nenhuma decisão sem antes apurar ou fazer uso das mais diversas informações primeiro. (Gestor G4)

Acredito que haja, totalmente, uma relação entre o uso da informação e as minhas tomadas de decisão. É primordial esse uso para que eu consiga realizar minhas atividades. (Gestor G5)

Há sim uma relação entre o uso da informação e a tomada de decisão. Vejo que qualquer ação que eu tome como gestor deve ser baseada em informações, servindo de suporte para aquela determinada decisão. (Gestor G6)

Certamente eu vejo uma forte relação entre o uso da informação e a tomada de decisão. Sempre utilizo informações para fortalecer as nossas posições. Procuro me utilizar ao máximo de informações para mudar/moldar as minhas práticas internas e melhor atingir os objetivos institucionais, sendo um fator determinante para a minhas tomadas de decisão (para aprimorar um procedimento, por exemplo). (Gestor G7)

Sim, com certeza existe uma relação entre o uso da informação e as minhas tomadas de decisão. Sempre que tomamos uma decisão sem termos as informações necessárias ao alcance, com certeza tomaremos a decisão, não digo errada, mas tomaremos a melhor decisão possível. É uma condição necessária para que o gestor tome a melhor decisão. Por exemplo, posso acabar fazendo uma destinação de recursos financeiros de forma equivocada pelo fato de não ter feito o devido uso da informação necessária que me embasaria. (Gestor G8)

“Realmente, todas as decisões que são tomadas têm forte relação ou necessitam de um uso de informações, devem estar balizadas com o uso de informações, existe então essa dependência. É o uso da informação que dará respaldo à decisão”. (Gestor G9)

Com certeza, existe relação entre o uso de informações e as ações de tomadas de decisão. Por exemplo, a liberação de orçamento, esta precisa ser feita a partir do uso de informação acerca dos gastos do setor ou do órgão como um todo. Então, sem o uso de informação, fica inviável se tomar esta decisão. (Gestor G10)

Ao analisar as respostas dos entrevistados, verificou-se que houve uma unanimidade por parte dos gestores em afirmar que há uma relação entre o uso da informação e as tomadas de decisão. Apesar de parecer óbvio, este questionamento teve como intuito motivar a discussão acerca da importância da informação nas tomadas de decisão. Alguns trechos dos relatos se tornam tão relevantes que devem até mesmo ser mencionados e colocados em destaque: “vejo total relação entre uso da informação e tomada de decisão”; “não existe tomada de decisão sem utilização de informação”; “a informação dá embasamento para a tomada de decisão”; “informação é o suporte para tomar decisões”; “o uso de informação permite que se tome a melhor decisão”; “sem o uso de informação é inviável tomar qualquer decisão”.

Dessa maneira, nota-se que as respostas dos entrevistados para essa questão foram ao encontro das considerações levantadas por Costa (1992), visto que a *informação técnica* é vista como um subsídio na “tomada de decisão sobre políticas governamentais e a elaboração de planos e outros estudos para o desenvolvimento nacional”. Além disso, mais especificamente quanto à temática ambiental, Campos (1997) relata que o uso da informação é necessário para apoiar as ações de decisão na gestão ambiental.

Os gestores ambientais foram também submetidos a uma pergunta que fazia referência ao uso de informações que são processadas por outras pessoas ou sistemas: Você demanda/depende de algum tipo de análise/processamento de informação de outras pessoas ou sistemas para que

as suas necessidades informacionais sejam supridas? Se sim, como se dá isso?

Deste modo, os temas elencados para este questionamento foram: *uso constante de informações processadas por pessoas e sistemas intra e extrainstitucionais; a impossibilidade de uso de informações processadas por outras pessoas ou sistemas impacta negativamente na qualidade ou na agilidade das atividades realizadas; dependência do uso de informações processadas por outras pessoas ou sistemas para a execução das atividades; uso de informações processadas por outras pessoas como forma de aprimoramento dos trabalhos – vários olhares; uso de informações processadas por outras pessoas quanto à parte jurídica e tecnologia da informação.*

Quando questionados sobre o uso de informações processadas por outras pessoas ou sistemas, os entrevistados afirmaram que fazem uso desse tipo de informação. Ficou nítido que esse fato ocorre por causa da função de gestor propriamente dita (“eu preciso das informações vindas sob vários ângulos”), e também por causa de sua função técnica (“é necessário que tenhamos a visão técnica dos setores sem a qual nós nem conseguimos avançar com determinados trabalhos”).

Desta maneira, segue abaixo parte dos relatos, com adaptação, com o intuito de ilustrar o cenário apresentado acima:

Como nós trabalhamos muito com informações (do tipo imagem), é muito frequente nós recorremos não só aos outros setores como também a outros órgãos para utilizarmos de informações já processadas tanto por pessoas quanto por softwares, sim. (Gestor G1)

No meu dia a dia, eu não faço uso de informações processadas por pessoas ou sistemas, não porque eu não queira, mas porque a instituição não possui/disponibiliza, por exemplo, sistemas de gestão da informação e, quando possui algum, esse está totalmente desatualizado. É o uso dessas informações processadas facilitaria muito o meu trabalho. (Gestor G2)

Aqui no meu setor, geralmente, eu não dependo de um processamento de informações por parte de pessoas ou sistemas não. Existem setores na instituição que dependam desse processamento, sim, mas eu não dependo. (Gestor G3)

Cada vez mais eu me utilizo, sim, de informações processadas por outras pessoas e sistemas. Antes não fazíamos esse uso, mas agora sim, pois o nosso trabalho já

amadureceu, ou seja, a nossa parte já foi feita e agora dependemos das informações de outros para aprimorar o nosso trabalho. (Gestor G4)

Eu preciso, constantemente, de informações processadas por outras pessoas e sistemas. E mais precisamente vindas de outras instituições como, por exemplo, da Caesb, da Terracap, da Adasa, e essas informações nós utilizamos em diversos níveis. (Gestor G5)

Na minha posição de gestor, eu faço uso constante de informações processadas por outras pessoas ou setores. Já que eu preciso das informações vindas sob vários ângulos. (Gestores G6)

Eu dependo, sim, de uma análise ou processamento de informações por outras pessoas, principalmente as questões legais. Assim, se eu tenho alguma dificuldade na interpretação de determinada norma legal, eu recorro à assessoria jurídica, por exemplo, que já me traz a informação já processada sobre o assunto. (Gestor G7)

Pelo fato de sermos área-meio, nós dependemos muito de informações já analisadas e processadas por outras pessoas ou setores. É necessário que tenhamos a visão técnica dos setores sem a qual nós nem conseguimos avançar com determinados trabalhos. Quanto ao uso de informações processadas por sistemas de informação, atualmente, não fazemos uso, mas vejo como necessário para melhorar a nossa eficiência quanto aos indicadores. (Gestor G8)

De fato, eu faço uso de informações já processadas por outras pessoas e sistemas de gerenciamento de informações no meu cotidiano. Todas as informações a gente acaba procurando via sistema. (Gestor G9)

Sim, com certeza, eu dependo de informações processadas por outros setores, por exemplo, quanto aos indicadores de planejamento que advêm das outras áreas do órgão. Caso eu não receba as informações dos setores já processadas, eu não consigo alimentar tais indicadores. (Gestor G10)

As respostas a seguir referem-se à questão que procurava investigar se as informações utilizadas pelo gestor, no exercício das suas funções, refletem diretamente nas atividades da sua equipe. A pergunta realizada foi: Predominantemente, as informações que você utiliza são somente voltadas para as suas atividades individuais no trabalho ou são refletidas diretamente nas atividades da sua equipe como um todo?

Os temas extraídos a partir da questão acima foram: *uso individual do gestor das informações reflete diretamente na equipe e no trabalho em equipe; capacidade de domínio geral da informação por toda a equipe; uso das informações de forma integrada por toda a equipe para revezamento da execução das ações; o uso de informações estratégicas ou sigilosas não reflete na equipe como um todo.*

Conforme pode ser constatado a partir das respostas dadas, houve um consenso entre os gestores entrevistados de que as informações que utilizam refletem no restante das suas respectivas equipes. Porém, vale ressaltar um relato que abordou de forma diferenciada o assunto: “as informações estratégicas e de planejamento não vão ao conhecimento da equipe, mas as de nível de execução, sim”. Portanto, fica evidente que o gestor precisa filtrar as informações demandadas e repassadas para a sua equipe.

Com o intuito de melhor entendimento dos aspectos apresentados, segue algumas respostas, com adaptação, para a pergunta acima:

Querendo ou não, as informações que eu utilizo, na maioria das vezes, refletem sim nas atividades da equipe como um todo. (Gestor G1)

Normalmente, pela posição que eu estou ocupando hoje, todas as informações que eu me utilizo no dia a dia são refletidas na minha equipe. (Gestor G2)

Sim, as informações que eu faço uso são refletidas no restante da equipe e acaba refletindo em outros setores também, por causa do perfil de atividades do meu setor. (Gestor G3)

Nós trabalhamos com metas de equipe. Então, não há nenhum trabalho que seja individual, as metas são do setor/equipe. Desse modo, o uso que eu faço das informações reflete, sim, no trabalho de toda a minha equipe. (Gestor G4)

As informações que utilizo são, sim, refletidas no restante da equipe. E também nos outros setores da instituição. (Gestor G5)

Reflete diretamente nas atividades desenvolvidas pela minha equipe as informações que eu me utilizo no dia a dia como gestor. (Gestor G6)

O uso que eu faço da informação reflete diretamente no trabalho desenvolvido pela minha equipe, pois nós trabalhamos de forma integrada, até porque temos pouca gente. Desse modo, eu preciso compartilhar com toda a equipe para que possamos desenvolver o trabalho setorial. (Gestor G7)

Sim, o uso que faço das informações reflete diretamente em toda a minha equipe. Nós primamos para que tais informações transcendam para todos. (Gestor G8)

Quanto a esta questão das informações que eu utilizo refletirem ou não no restante da minha equipe, eu vejo que existem dois pontos: parte das informações que são tratadas no nível gerencial, elas são realizadas somente dentro desse nível gerencial, sem precisar que eu envolva a equipe; agora a maioria das informações para atividades desenvolvidas pelo meu setor, elas são refletidas para a equipe como um todo, sim. Assim, as informações estratégicas e de planejamento não vão ao conhecimento da equipe, mas as de nível de execução, sim. (Gestor G9)

O uso que eu faço das informações reflete na minha equipe como um todo, sim, diante do perfil do setor que é de planejamento e monitoramento institucional. (Gestor G10)

Por fim, outro aspecto relacionado ao comportamento informacional dos gestores ambientais do Distrito Federal, mais precisamente quanto ao uso de informações para suprir suas necessidades informacionais, foi abordado com a finalidade de apresentar as práticas típicas de uso da informação desses gestores. Assim, foi realizada a seguinte pergunta: É possível apontar práticas/hábitos de uso da informação que são típicas de sua função como gestor?

A partir da análise feita nos relatos dos entrevistados obteve-se os seguintes temas: *gestão das unidades de conservação do DF; uso de informações geoespaciais quanto a preservação ambiental e ocupação territorial; uso da informação para subsidiar as respostas dadas intra e extra-institucionais; uso da informação de forma dinâmica e versátil; uso da informação atualizada e confiável; uso de informações muito específicas e em um nicho muito específico; uso da informação com foco no tratamento para a disponibilização da informação; utilização das informações para subsidiar as atividades intra e extrainstitucionais; uso de informações gerenciais/políticas (gerais); uso de informações técnicas/normativas (específicas); uso das informações adquiridas para as tomadas de decisão; uso de informações quanto à legislação e às tecnologias da informação e comunicação para aprimoramento dos documentos e ações disponibilizadas; uso de informações de nível macro quanto às necessidades das unidades de conservação do DF; uso de informações para melhor desempenho das atividades de gestão de pessoas no âmbito institucional; uso de informações específicas quanto à gestão de acordos e termos de cooperação técnica institucional específicos.*

Os trechos de relatos, com adaptação, apresentados abaixo ilustram os aspectos ou temas elencados acima:

Existem, sim, práticas de uso que são típicas da minha função como gestor, por exemplo, o uso de informações geoespaciais do Distrito Federal para acompanhar as mudanças na ocupação territorial e na gestão das unidades de conservação. (Gestor G1)

Sim, existem práticas que são comuns na minha função de gestor quanto ao uso da informação, com relação às atividades de gestão. Mas vejo que essas são muito dinâmicas e variam muito. Com isso, fica difícil definir práticas de uso da informação,

pois existem informações gerais e fáceis de se utilizar, porém existem outras que são bem específicas e de difícil uso. (Gestor G2)

Vejo, sim, prática de uso da informação que são típicas da minha função de gestor, por exemplo, eu preciso estar sempre me utilizando de informações acerca das pesquisas que estão sendo realizadas na instituição, e a que nível, para que eu consiga me posicionar quando eu for acionado e também nos relatórios periódicos que tenho que disponibilizar junto à instituição. (Gestor G3)

Existem práticas de uso da informação que são típicas da minha função de gestora, sim. Como as de nível de planejamento e as de gestão (pareceres, projetos e metas). Assim, vejo que as potências individuais devem proporcionar a potência institucional. Então a informação deve ser melhor gerida e disponibilizada para que o Estado possa trabalhar e desenvolver suas ações com melhor qualidade, ética e eficácia. (Gestor G4)

Quanto à prática de uso da informação da minha função de gestor, vejo que há duas vertentes: uma é a parte de gestão de fato e a outra é a parte mais técnica. Então, na parte de gestão já se tem um perfil definido de uso das informações, mas como técnico vejo que varia muito, não há algo estanque ou fixo quanto ao uso das informações, varia muito. (Gestor G5)

Sim, existem práticas de uso da informação que são típicas da minha função de gestor. Por exemplo, a parte de contratação (seleção de editais) somente eu como gestor faço uso dessa informação e não há necessidade, e nem competência formal, para que os outros técnicos façam uso desse tipo de informação. (Gestor G10)

Existem, sim, práticas comuns de uso da informação na minha função de gestora, como o monitoramento das atividades que estão sendo desenvolvidas. O uso de legislação (atualização de normas vigentes) é também uma prática constante na minha função. (Gestor G7)

Existem, sim, práticas de uso da informação que são típicas da minha função de gestor, como, por exemplo, estar a par do panorama das prioridades que cada unidade de conservação possui para melhor direcionar os recursos disponíveis. (Gestor G8)

Sim, existem práticas de uso da informação que são típicas da minha atividade de gestor, por exemplo, informações que são de nível de planejamento/estratégico do setor ou do órgão como um todo. Ou ainda aquelas informações de que preciso fazer uso para dar o retorno à instância superior com relação aos trabalhos do setor que administro. (Gestor G9)

Ao serem questionados sobre a existência de práticas comuns de uso da informação típicas das suas funções de gestão, os entrevistados levantaram pontos relativos aos seus usos de informação no cotidiano tanto em nível de planejamento e de ações estratégicas quanto em nível técnico. Deixando claro, desse modo, que os gestores entrevistados precisam lidar com as nuances que cercam as informações que eles utilizam, como: tecnicidade e gerenciamento.

Diante do exposto, os aspectos apontados pelos gestores entrevistados alinham-se com a ideia defendida por Costa (1992), que preconiza que as atividades de planejadores e formuladores de política no governo não são voltadas somente para a área acadêmica, mas também possuem “uma orientação que se insere entre a ciência e a prática (busca do conhecimento para solução de problemas específicos)”.

Vale ressaltar alguns termos que foram mencionados pelo grupo investigado os quais validam essa questão: “uso de informações geoespaciais, de ocupação territorial e de unidades de conservação”; “informações acerca das pesquisas que estão sendo realizadas na instituição”; “vejo que há duas vertentes: uma é a parte de gestão de fato e a outra é a parte mais técnica”; “informações para monitoramento das atividades que estão sendo desenvolvidas sob a minha gestão e o uso de legislação (atualização de normas vigentes)”.

No intuito de correlacionar as definições operacionais estabelecidas para esta pesquisa e os resultados alcançados com as entrevistas realizadas, foi elaborado o Quadro 3.

Quadro 3. Relação entre as definições operacionais e os resultados alcançados.

Definições operacionais	Resultados alcançados
<p>Comportamento informacional: toda a amplitude do comportamento humano com relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva ou ativa.</p>	<p>O gestor ambiental do DF necessita: possuir um conhecimento geral e técnico, utilizar informações sistêmicas, lidar com informações sigilosas e estratégicas, pois tal gestor deve entender minimamente tudo, já que terá de responder por tudo. As informações que os gestores ambientais do DF utilizam refletem no restante das suas respectivas equipes. Desse modo, fica evidente que o gestor precisa realizar o filtro das informações demandadas e repassadas para a sua equipe.</p>
<p>Comportamento de busca da informação: a ação de buscar informação, por meio da interação com pessoas ou sistemas, com o intuito de suprir uma necessidade informacional.</p>	<p>Os gestores ambientais do DF buscam sanar suas necessidades informacionais, na maioria das vezes, fora das suas instituições. Esses gestores têm dificuldade de encontrar informações dentro de suas próprias instituições seja pela ausência de determinadas informações, seja pela falta de uma melhor organização e disponibilização de tais informações.</p>
<p>Comportamento de uso da informação: trata-se da totalidade de ações físicas e mentais, envolvendo a absorção de nova informação para um incremento do conhecimento inicial do indivíduo.</p>	<p>O uso da informação está atrelado ao poder de tomada de decisão por parte dos gestores ambientais. Como prática comum de uso das informações típicas, tais profissionais utilizam informações tanto em nível de planejamento e de ações estratégicas quanto em nível técnico. Deixando claro, dessa forma, a necessidade de que esses gestores sejam altamente capacitados quanto aos vieses de tecnicidade e de gerenciamento de processos e pessoas.</p>
<p>Contexto da necessidade informacional: depende da realidade de cada indivíduo.</p>	<p>Os gestores ambientais investigados possuem um alto nível de formação acadêmica e técnica, já que todos possuem curso superior. Foi constatado também que, em sua maioria, os gestores atuam na mesma área de suas respectivas formações acadêmicas. Além disso, conforme foi proposto para a amostra a ser investigada, esses profissionais possuem um alto poder de decisão nas instituições nas quais trabalham. De fato, as necessidades informacionais de um gestor são diferentes das necessidades informacionais</p>

	dos profissionais não revestidos dessa função.
Mecanismos ativadores da necessidade: definem se há ou não uma lacuna informacional a ser preenchida.	Suas necessidades de informação, na maioria das vezes, são constatadas mais por falta de informações complementares do que em razão de ausências totais de informação sobre determinado assunto.
Variáveis intervenientes: influenciam os mecanismos ativadores da necessidade e da busca informacional.	As atividades laborais dos gestores ambientais do DF geram algum tipo de necessidade de informação.
Mecanismo ativador da busca: há certeza da necessidade e a intenção de satisfazê-la.	Os gestores ambientais costumam fazer reiteradas buscas para encontrarem as informações de que precisam. Esse aspecto demonstra a falta de uma cultura informacional/documental que seja, de fato, institucionalizada e incentivada nas instituições em discussão para permitir um ambiente de gestão e disponibilização da informação eficaz.
Comportamento de busca informacional: há um detalhamento do modo como o indivíduo se comporta com relação às ações de busca por informações.	Os gestores ambientais buscam sozinhos pelas informações de que precisam. Eles somente recorrem a outras pessoas caso seja necessário, a fim de contornar as dificuldades encontradas na busca por determinadas informações.
Processamento e uso da informação: trata-se de um processo cíclico que avalia se a informação (encontrada, acessada e utilizada) satisfaz realmente a necessidade do indivíduo. Este ciclo se repete, caso tal necessidade não seja satisfeita.	Os gestores ambientais fazem uso de informações processadas por outras pessoas ou sistemas para o devido desempenho das suas atividades de gestão. Isso implica a necessidade de promover uma melhor gestão e disponibilização de informações. A informação em meio ambiente é marcada por sua característica mutável, o que ocasiona, por parte dos gestores dessa área, ações de reiteradas buscas a fim de localizar, com efeito, as informações fidedignas e atualizadas que atendam às suas necessidades informacionais.

Fonte: Elaboração própria.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir desse levantamento, que propiciou a análise do comportamento informacional dos gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal (envolvidos nas ações de promoção do desenvolvimento com sustentabilidade e na proteção, de fato, do meio ambiente do DF), percebeu-se a gama de fatores que influenciam tanto o surgimento das suas necessidades informacionais quanto as formas com que essas necessidades são supridas.

A revisão de literatura foi realizada com uma investigação acerca dos estudos e conceitos apresentados nas temáticas: informação ambiental, comportamento informacional geral e dos gestores propriamente ditos. E tanto essa literatura quanto as informações colhidas sobre os órgãos ambientais do Distrito Federal foram de grande importância para a coleta, análise e discussão dos dados.

Este estudo teve como objetivo geral identificar a percepção de gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal sobre o seu *comportamento informacional* no desempenho de suas atividades. Além disso, teve como objetivos específicos: identificar o contexto e as necessidades de informação de gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal; identificar as práticas de busca e de uso de informação desses gestores. Dessa forma, houve o atingimento dos objetivos propostos e os instrumentos de coleta/levantamento de dados demonstraram-se adequados e eficazes. Assim, seguem as conclusões para cada um dos três objetivos.

6.1 IDENTIFICAR O CONTEXTO E AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DE GESTORES DE POLÍTICAS PÚBLICAS EM MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL

Percebeu-se que os gestores ambientais investigados possuem alto nível de formação acadêmica e técnica, já que todos possuem curso superior. Constatou-se também que, em sua maioria, os gestores atuam na mesma área de suas respectivas formações acadêmicas. Ademais, conforme foi proposto

para a amostra a ser investigada, esses gestores possuem alto poder de decisão nas instituições nas quais trabalham.

Com esta pesquisa, vislumbrou-se ainda que esses profissionais possuem necessidades informacionais diversas, mas que se enquadram em duas categorias: gerenciais e técnicas. E a necessidade de informações quanto a atualizações relacionadas a alguma legislação específica foi o tipo mais apontado pelos entrevistados.

O aspecto global também foi levantado, pela maioria dos gestores, para caracterizar as suas necessidades informacionais típicas. De igual modo mencionou-se, quase que com unanimidade, que as suas necessidades de informação, na maioria das vezes, são constatadas mais por falta de informações complementares do que em razão de ausências totais de informação sobre determinado assunto.

Assim, a partir dos aspectos identificados pode-se concluir que:

- As atividades laborais dos gestores ambientais do Distrito Federal geram necessidades de informação tanto de nível técnico específico quanto de gestão.
- As necessidades informacionais desses gestores incidem, em sua grande maioria, sobre atualização em legislação e sobre planejamento e monitoramento ambiental.
- As necessidades informacionais dos gestores, em sua maioria, partem do intuito de complementar as informações que eles já possuem e, esporadicamente, surgem em razão da ausência total de informações.
- As necessidades informacionais de um gestor são diferentes das necessidades informacionais dos profissionais não revestidos dessa função.
- O gestor ambiental do DF necessita: possuir um conhecimento geral e técnico, utilizar informações sistêmicas, lidar com informações sigilosas e estratégicas, pois tal gestor deve entender minimamente tudo, já que terá de responder por tudo.

6.2 IDENTIFICAR AS PRÁTICAS DE BUSCA DE INFORMAÇÃO DE GESTORES DE POLÍTICAS PÚBLICAS EM MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL

Outro ponto importante que foi trazido à tona é que a maioria dos entrevistados buscam informações para suprir as suas necessidades fora da instituição em que atuam. Além disso, eles preferem buscar a informação sozinhos e somente recorrem à ajuda de outras pessoas quando enfrentam dificuldades. Tais dificuldades foram apontadas, quase como um consenso, refletindo, desse modo, uma falta de cultura informacional institucionalizada e incentivada nas instituições em discussão.

Dessa maneira, com a análise dos aspectos identificados, pode-se concluir que:

- Os gestores ambientais do Distrito Federal buscam sanar suas necessidades informacionais, na maioria das vezes, fora das suas instituições.
- Estes gestores tem dificuldade de encontrar informações dentro de suas próprias instituições seja pela ausência de determinadas informações, seja pela falta de uma melhor organização e disponibilização de tais informações.
- Os gestores ambientais buscam sozinhos as informações de que precisam. Eles somente recorrem a outras pessoas caso seja necessário para contornar as dificuldades que surgem na busca por determinadas informações
- Os gestores ambientais costumam fazer reiteradas buscas para encontrarem, de fato, as informações de que precisam. Esse aspecto demonstra a falta de uma cultura informacional/documental que seja realmente institucionalizada e incentivada nas instituições em discussão, a fim de permitir um ambiente eficaz de gestão e disponibilização da informação.

- A informação em meio ambiente é marcada por sua característica mutável, o que ocasiona, por parte dos gestores dessa área, ações de reiteradas buscas a fim de localizar de forma eficaz as informações fidedignas e atualizadas de que necessitam.

6.3 IDENTIFICAR AS PRÁTICAS DE USO DE INFORMAÇÃO DE GESTORES DE POLÍTICAS PÚBLICAS EM MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL

A partir da análise dos aspectos identificados quanto ao uso da informação dos gestores investigados, pode-se concluir que:

- Existe uma preferência pela utilização da informação em meio digital por parte dos gestores em meio ambiente do Distrito Federal. A informação em meio impresso somente é utilizada quando ela não está em meio digital.
- Os fatores que justificam as preferências pelo uso da informação em meio digital por parte dos gestores ambientais são: facilidade, rapidez, agilidade, economicidade e sustentabilidade.
- O uso da informação está atrelado ao poder de tomada de decisão por parte dos gestores ambientais.
- Os gestores ambientais fazem uso de informações processadas por outras pessoas ou sistemas para o devido desempenho das suas atividades de gestão. Isso implica a necessidade de promover uma melhor gestão e disponibilização de informações.
- As informações que os gestores ambientais do Distrito Federal utilizam refletem no restante das suas respectivas equipes. Desse modo, fica evidente que o gestor precisa filtrar as informações demandadas por sua equipe e repassadas a ela.

- Como prática comum de uso das informações típicas, os gestores ambientais utilizam informações tanto em nível de planejamento e de ações estratégicas quanto em nível técnico. Desse modo, fica claro que há necessidade de que esses gestores sejam altamente capacitados quanto aos vieses de tecnicidade e de gerenciamento de processos e pessoas.

Por fim, o intuito é que este estudo venha contribuir para a linha de pesquisa de Comunicação e Mediação da Informação, bem como para estudos futuros, ao mapear as necessidades informacionais do grupo analisado, já que se trata de uma temática ainda pouco explorada, mas de grande importância diante do contexto mundial no que se refere ao meio ambiente. Além disso, que sirva de embasamento teórico e de instrumental prático para permitir maior entendimento do viés informacional do profissional técnico especializado que está envolvido nas atividades relacionadas ao meio ambiente. Deste modo, espera-se ainda que essa pesquisa possa auxiliar nas ações desenvolvidas pelas diversas instituições públicas e privadas e pelos pesquisadores dessa temática, bem como a sociedade como um todo.

6.4 LIMITAÇÕES DO ESTUDO E SUGESTÕES PARA PRÓXIMAS PESQUISAS

Ao longo da realização desta pesquisa foram identificadas as seguintes limitações: dificuldade de localização da literatura acerca da informação ambiental e da informação ambiental do Distrito Federal e, mais precisamente, de estudos relacionados ao comportamento informacional de gestores ambientais do Distrito Federal; limitações quanto ao acesso às informações das instituições escolhidas; número restrito de gestores em meio ambiente do Distrito Federal; dificuldade para definir, agendar e executar as entrevistas com os gestores indicados; dificuldades com relação à etapa de transcrição das entrevistas.

Como sugestões para investigações futuras sobre o tema, seguem as recomendações:

1. Mapear as fontes de informações utilizadas pelos gestores em meio ambiente do Distrito Federal. E, deste modo, gerar um repertório de fontes de informação para subsidiar o trabalho desses e de outros profissionais.
2. Identificar a eficácia das fontes de informação utilizadas pelos gestores ambientais do Distrito Federal quanto ao atendimento das suas necessidades informacionais.
3. Avaliar os impactos causados pela falta de uma cultura informacional institucionalizada e de estrutura tecnológica nos órgãos ambientais do Distrito Federal, bem como no atendimento das necessidades informacionais dos gestores ambientais para o bom desempenho das suas atividades.

REFERÊNCIAS

ALBAGLI, Sarita. Informação e desenvolvimento sustentável: novas questões para o século XXI. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 24, n. 1, p. 119-125, jan./abr. 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/617/619>>. Acesso em 21 set. 2017.

ÁPPIO, Eduardo. Controle judicial das políticas públicas no Brasil. Curitiba: Juruá, 2005.

ARAÚJO, Carlos. Ciência da Informação: origem e evolução. In: *Arquivologia, biblioteconomia, museologia e ciência da informação: o diálogo possível*. Brasília: Briquet de Lemos, 2014. p. 99-151.

BARBOSA, Francisco Maciel. *Cerradania: a educação ambiental nas unidades de conservação do Distrito Federal*. Asunción, Paraguay: Universidad Iberoamericana, 2016. 140f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Educação).

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. *Revista São Paulo em Perspectiva*, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BARRETO%20A%20Questao%20da%20Informacao.pdf>>. Acesso em 16 ago. 2017

BATES, Marcia J. An introduction to metatheories, theories, and models. In: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sandra; McKECHNIE, Lynne. *Theories of information behavior*. Medford: Information today, 2005. (ASIST Monograph series).

_____. Marcia J. Information Behavior. In: BATES, Marcia J.; MAACK, Mary Niles (Org.). *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, 3. ed., New York, NY: CRC Press, v. 3, p. 2347-2360, 2010. Disponível em: <<https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information.html>>. Acesso em: 17 set. 2017.

BELKIN, Nicholas J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *The Canadian Journal of Information Science*, v. 5, p. 133–143, maio, 1980.

_____ ; ODDY, R. N.; BROOKS, H. M. ASK for information retrieval: part I, background and theory. *Journal of Documentation*, Londres, v. 38, n. 2, p. 61-71, jun., 1982.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal: 2015. 622 p.

BRITAIN, J. Michael. Information needs and application of the results of user studies. In: DEBONS, Anthony (ed.). *Perspectives in Information Science*. Noordhoff, Leyden: Springer, 1975. p. 425-426.

BUCKLAND, Michael K. Information as thing. *Journal of the American Society for Information Science (JASIS)*, v.45, n.5, p.351-360, 1991.

CAMPOS, Edilberto Sebastião Dias. *Informação prioritária para o desenvolvimento e implantação do Sistema de Informação Ambiental do Distrito Federal*. Brasília: UnB, 1997. 220f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Documentação).

CARIBÉ, Rita de Cássia do Vale. *Informação ambiental no Brasil: subsídios para um sistema de informação*. Brasília: UnB, 1988. 207f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Documentação).

_____. Subsídios para um sistema de informação ambiental Brasil. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 21, n. 1, p. 40-45, jan./abr. 1992.

CASE, Donald O. Information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 40, p. 293-327, jan., 2007.

_____ ; GIVEN, Lisa M. *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. 4. ed. Reino Unido: Emerald, 2016.

CHOO, Chun Wei. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. 2. ed. São Paulo: Ed. SENAC, 2006. 425 p.

CRESWELL, John W. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007. 248 p.

COSTA, Sely Maria de Souza. *Comportamento de planejadores e formuladores de política do IPEA e DNPA na busca e utilização de informações*. Brasília, DF: UnB, 1992. 165f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Documentação).

COUTINHO, Gilson de Azeredo. Políticas públicas e a proteção do meio ambiente. *Revista Eletrônica Direito e Política*, Itajaí, v.2, n.3, 3º quadrimestre de 2007. Disponível em: ISSN 1980-7791. Disponível em: <<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rdp/article/view/7650/4382>>. Acesso em: 20 set. 2017.

DERVIN, Brenda. From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology. In Jack D. Glazier and Ronald R. Powell (Eds.). *Qualitative Research in Information Management*. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1992. p. 61-84.

_____ ; NILAN, M. Information needs and uses. In: M. Williams., ed. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 21, p. 3-33, 1986.

FAUAT, Ana Matilde. *Comunicação organizacional e padrões de comportamento informacional de gestores e analistas de risco de crédito em instituições financeiras governamentais*. Brasília: UnB, 2007. 154f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação).

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sandra; McKECHNIE, Lynne. *Theories of information behavior*. Medford: Information today, 2005. (ASIST Monograph series)

FLICK, Uwe. *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. 405 p.

FONSECA, João José Saraiva da. *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: UEC, 2002.

GARFIELD, Eugene. O que são fatos (dados) e o que é informação. *Current Comments*, n.12, p. 5-6, Mar., 1974.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v.32, n.3, p.54-61, set./dez., 2003.

_____. 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.

GERHARDT, Tatiana Engel ; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). *Métodos de pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120 p. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p.

GOVERNO DE BRASÍLIA. Instituto Brasília Ambiental. Disponível em: <<http://www.ibram.df.gov.br/sobre-o-instituto/o-instituto.html>>. Acesso em: 17 set. 2017.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. Brasília: IBICT, 1994.

HJORLAND, Birger. *Information seeking and subject representation: an activity-theoretical approach to information science*. Westport, CT: Greenwood press, 1997. 213 p.

KINNEAR, Thomas C. & TAYLOR, James R. *Marketing research: an applied approach*. Mc Graw Hill. 1979.

KUHLTHAU, Carol C. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. 2. ed. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2004. Disponível em: <<http://www.informationr.net/ir/reviews/revs129.html>>. Acesso em: 20 set. 2017.

_____; HEINSTROM, Jannica ; TODD, Ross J. The 'information search process' revisited: is the model still useful?. *Information Research*, New Jersey. v. 13. n. 4. december. 2008. Disponível em: <<http://www.informationr.net/ir/13-4/paper355.html#Kuhlthau2004>>. Acesso em: 29 ago. 2017.

LE COADIC, Yves-François. *Ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIRA, W. S. et al. A busca e uso da informação nas organizações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 13, n. 1, p. 166-183, 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000004913/2f2e60df4e9c79e7b503a90d1acfb29>>. Acesso em: 23 set. 2016.

MACHADO, Paulo Affonso Leme. *Direito à informação e meio ambiente*. São Paulo, SP: Malheiros Editores, 2006. 288 p.

MATTAR, F. *Pesquisa de marketing*. Ed. Atlas. 1996.

MENDEL, Toby. *Liberdade de informação: um estudo de direito comparado*. 2 ed. Brasília: UNESCO, 2009. 162 p.

McLUHAN, Marshall. *Os meios de comunicação como extensões do homem*. Trad. Décio Pignatari. São Paulo: Cultrix, 1964.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O desafio do conhecimento*. 10 ed. São Paulo: HUCITEC, 2007.

MUELLER, Charles Curt. Situação atual da produção de informações sistemáticas sobre o meio ambiente. *Ciência da Informação*. v.21, n.1, jan./abr.,1992.

PEREIRA, Luciano dos Santos. Democratização de informações ambientais: um desafio de gestão da informação. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 10., 2014, S.I.. Anais... . S.I.: S.n., 2014. p. 1-22. Disponível em: <http://www.inovarse.org/sites/default/files/T14_0159.pdf>. Acesso em: 20 set. 2017.

PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 35, p. 43-78, 2001.

ROBREDO, Jaime. *Da ciência da informação revisitada aos sistemas de humanos de informação*. Brasília: Thesaurus, 2003.

SANTOS, Antônio Raimundo dos. *Metodologia científica: a construção do conhecimento*. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SCHIFFMAN, L. ; KANUK, L. *Comportamento do consumidor*. LTC Editora. 6. ed. 2000.

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL. *A Secretaria*. Disponível em: <<http://www.sema.df.gov.br/sobre-a-secretaria/a-secretaria.html>>. Acesso em: 20 set. 2017.

SELLTIZ, Claire et ali. *Métodos de pesquisa nas relações sociais*. Tradução de Maria Martha Hubner de Oliveira. 2. ed. São Paulo: EPU, 1987.

SERVIÇO BRASILEIRO DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *Políticas públicas: conceitos e práticas*. Belo Horizonte, MG: Sebrae/MG, 2008. 48 p.

SILVA, M. F. DA. *Os Processos de Comunicação e Mediação da Informação em uma Indústria de Alta Produtividade do Setor Sucroalcooleiro no Estado de São Paulo*. Mestrado (Ciência da Informação) – Marília - SP: Universidade Estadual Paulista, 2013.

TARGINO, Maria das Graças. O óbvio da informação científica: acesso e uso. *Transinformação*, Campinas, n. 19, v. 2, p. 95-105, maio/ago. 2007.

TAYLOR, Robert S. Question negotiation and information seeking in libraries. *Journal of College and Research Libraries*. 1968. p. 178-194.

TOMS, Elaine G. Task-based information searching and retrieval. In: RUTHVEN, Ian; KELLY, Diane (Ed.). *Interactive, information seeking, behaviour and retrieval*. London: Facet Publishing, 2011. 296 p.

USERA, Raul Canosa. Aspectos constitucionales del derecho ambiental. *Revista de Estudios Políticos* 94/79. Madrid, Centro de Estudios Constitucionales, 1996.

VIEIRA, Anna da Soledade. Política brasileira de informação ambiental. *Ciência da Informação*. Brasília, v. 10, n. 2, p. 3-7, 1981.

_____. Pra não dizer que não falei de flores: uma proposta ecológica para a Biblioteconomia. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 15, n. 2, p. 202-209, set. 1986.

WANG, Peiling. Information behavior and seeking. In: RUTHVEN, Ian; KELLY, Diane (Ed.). *Interactive, information seeking, behaviour and retrieval*. London: Facet Publishing, 2011. 296 p.

WERSIG, G ; NEVELLING, Ulrich. The phenomena of interest to information science. *Information Scientist*, v. 9, n. 4, 1975.

WILSON, T. D. Evolution in information behavior modeling: Wilson' model. In: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sandra; McKECHNIE, Lynne. *Theories of information behavior*. Medford : Informationtoday, 2005. (ASIST Monograph series).

_____. Human Information Behavior. *Information Science Research*, v. 3, n. 2, 2000.

_____. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 1999. p. 249-270.

_____. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 1981. p. 3-15.

_____ ; WALSH, C. *Information behavior: an interdisciplinary perspective*. Sheffield: University of Sheffield. Department of Information Studies, 1996. Disponível em: <<http://www.informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html>>. Acesso em: 29 ago. 2017.

APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados: roteiro das entrevistas

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Esta pesquisa tem como objetivo identificar e analisar o comportamento informacional de gestores de políticas públicas em meio ambiente do Distrito Federal.

O contexto das necessidades de informação

1. Quais processos de trabalho/atividades sob sua responsabilidade você considera que geram necessidades de informação? Essas necessidades são de que tipo? Você consegue detalhar mais?
2. É possível apontar as necessidades informacionais típicas de sua função como gestor?
3. Tais necessidades são constatadas em razão de ausências totais de informação ou por falta de informações complementares sobre o assunto?
4. Você consegue distinguir necessidades de informação que surgem em razão de suas atividades como gestor que seriam diferentes de necessidades de informação caso você não fosse gestor? Quais seriam essas necessidades?

Práticas relacionadas às buscas por informação

5. Normalmente, ao constatar necessidades de informação os indivíduos empreendem esforços em buscá-las. Considerando suas necessidades de informação, quais são as suas principais práticas de busca de informação? São buscadas dentro ou fora da sua instituição?
6. Você costuma encontrar com facilidade as informações que procura no ambiente de trabalho? Quais facilidades e/ou obstáculos você julga relevantes para encontrar a informação que necessita?
7. Você costuma buscar as informações de que precisa sozinho ou com a ajuda de outras pessoas?
8. No ambiente de trabalho você costuma fazer reiteradas buscas até localizar, de fato, as informações de que precisa ou, na maioria das vezes, elas são facilmente encontradas?
9. Com relação à pergunta acima, caso você não tenha facilidade para encontrar determinada informação, o que você faz, na maioria das vezes, para reverter tal situação?

Práticas relacionadas ao uso de informação

10. Na maioria das vezes você utiliza informações em meio impresso ou digital? O quanto cada meio influencia na sua preferência? Quais fatores você julga que te levam a essa preferência?

11. Para você existe alguma relação entre o uso da informação e a tomada de decisão em suas atividades? Pode citar exemplos?

12. Você demanda/depende de algum tipo de análise/processamento de informação de outras pessoas ou sistemas para que as suas necessidades informacionais sejam supridas? Se sim, como se dá isso?

13. Predominantemente, as informações que você utiliza são somente voltadas para as suas atividades individuais no trabalho ou são refletidas diretamente nas atividades da sua equipe como um todo?

14. É possível apontar práticas/hábitos de uso da informação que são típicas de sua função como gestor?

APÊNDICE B – Informações gerais sobre os entrevistados

O quadro apresentado logo abaixo traz informações gerais acerca da amostra pesquisada, que foram consideradas de grande importância para um maior entendimento sobre os gestores ambientais do Distrito Federal quanto aos seguintes aspectos: idade, área de formação acadêmica, atuação profissional, entre outros.

Gestor	Idade	Sexo	Formação acadêmica/Área do conhecimento	Instituição	Área de atuação	Área de atuação corresponde à área de formação acadêmica	Cargo/Tempo de atuação
G1	59	M	Superior (Mestrado)/Ciências Naturais	Ibram	Gestão de Unidades de Conservação	Sim	Coordenador/9 anos
G2	37	M	Superior/Ciências Biológicas	FJZB	Educação Ambiental e diretoria	Sim	Superintendente e diretor/3 anos
G3	47	M	Superior/Ciências Biológicas	FJZB	Incentivo à pesquisa	Sim	Diretor/1 ano
G4	48	F	Superior (Doutorado)/Ciências Biológicas	Sema	Planejamento ambiental	Sim	Subsecretária/6 anos

G5	39	M	Superior (Especialização)/Geografia	Sema	Monitoramento ambiental	Sim	Coordenador/1 ano
G6	59	M	Superior/Arquitetura e Urbanismo	JBB	Direção	Não	Diretor/10 anos
G7	64	F	Superior (Mestrado)/Ciências Naturais	JBB	Incentivo à pesquisa	Sim	Superintendente/6 anos
G8	29	M	Superior (Especialização)/Ciências Econômicas	Ibram	Compensação ambiental	Não	Chefe de unidade/5 anos
G9	37	M	Superior (Especialização)/Administração	Adasa	Gestão de pessoas	Sim	Chefe de serviço/4 anos
G10	39	M	Superior (Mestrado)/Saúde Pública	Adasa	Planejamento	Não	Superintendente

Fonte: Elaboração própria.

APÊNDICE C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para Entrevista

Eu, _____,
RG, _____, autorizo **Jhonei Batista de Souza Braga**, mestrando em Ciência da Informação - FCI/UnB, cujo projeto de pesquisa tem como título **COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE GESTORES DE POLÍTICAS PÚBLICAS EM MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL**, sob a orientação do Profº. Dr. Fernando César Lima Leite, a utilizar as informações coletadas na entrevista, da qual participo, com uso de gravador de voz, obedecendo aos critérios da ética de pesquisa quanto à manipulação e publicação das informações, sendo assegurado o integral anonimato.

Declaro-me ciente e de acordo com o acima exposto.

Assinatura do entrevistado

____/____/____

Data

APÊNDICE D – Transcrição das entrevistas

ENTREVISTA – Gestor 1

Pesquisador - Qual a sua idade?

G1 - 59 anos

Pesquisador - Qual o sexo?

G1 - Masculino

Pesquisador - Qual o nível de formação acadêmica?

G1 - Eu cursei engenharia florestal e depois eu fiz um mestrado em gestão ambiental e territorial no Departamento de Geografia da UnB.

Pesquisador - Em qual área do conhecimento?

G1 - Ciências Naturais na graduação e na pós-graduação também de gestão do território, onde eu avaliei os estudos de impactos ambientais da região de Planaltina-DF e de que serviu esses estudos lá na região.

Pesquisador - Em qual instituição você trabalha?

G1 - É aqui no Instituto Brasília Ambiental – Ibram.

Pesquisador - Qual a sua área de atuação na instituição?

G1 - Aqui no Ibram eu trabalho com a parte de unidades de conservação. É uma coordenação que cuida especificamente dos parques, das reservas, das unidades de proteção integral ou de reserva.

Pesquisador - A sua área de atuação é a mesma da sua área de formação?

G1 - É. Na verdade quando eu cursei a Engenharia Florestal, existia algumas disciplinas voltadas para a gestão da natureza para preservação de unidades de conservação. Então, tem tudo a ver com o que eu desenvolvo aqui atualmente.

Pesquisador - Qual o cargo que você ocupa na instituição?

G1 - É coordenador de unidades de conservação.

Pesquisador - E há quanto tempo você ocupa esse cargo?

G1 - Na verdade, esse cargo ele já teve outros nomes. Desde quando eu entrei no Governo do Distrito Federal, que foi no antigo Departamento de Ciências Naturais da Fundação Zoobotânica, sempre vim tratando com as unidades de conservação. Trabalhei em algumas ocasiões como assessor da superintendência, da presidência do Ibram. Enfim, sempre voltado para esta parte de unidades de conservação.

Pesquisador - Quais processos de trabalho sobre a sua responsabilidade você considera que gera necessidades de informação? E você consegue ver quais são esses tipos de necessidades?

G1 - É, pelo fato da gente tá trabalhando com gestão de unidades de conservação, a gente precisa saber o que está acontecendo ou o que as pessoas estão demandando sobre essas unidades de conservação para que a gente possa tentar, na medida do possível, atender essas demandas em função desse trabalho de gestão que a gente desenvolve aqui. Então, as informações são as mais variadas possível, desde aquelas que são oriundas daqueles que estão lá da frente da unidade de conservação quanto as pessoas que estão fora. A gente precisa saber o que as pessoas mais querem para aquela unidade de conservação. Se eles querem preservação de fato, a manutenção do ambiental natural ou as pessoas demandam áreas para realizarem atividades de lazer. Tudo isso a gente tem que tá atento para receber esse feedback das pessoas e daqueles que estão lá na frente porque eles é que sabem o que as pessoas estão reivindicando, estão pedindo. Apontando o que elas mais usam e mais querem e o que mais usufruem naquela determinada unidade de conservação.

Pesquisador - É possível apontar as necessidades informacionais típicas da sua função de gestor? Você consegue elencar aquelas atividades que são corriqueiras da sua função como gestor?

G1 - O que geralmente as pessoas demandam, o que é recorrente e a gente tem que responder, buscam aqui da gente questões relacionadas à segurança. É muito comum as pessoas reivindicarem aspectos relacionados à segurança das unidades de conservação. E a gente procura, na medida do possível, buscar através de outros órgãos porque aqui nós não lidamos diretamente com essa questão de segurança, aí a gente procura buscar respostas para estas demandas fora. Então, mesmo que a gente receba ou tenha essas necessidades, a gente acaba tendo que recorrer a outras instituições por ser especialidades deles. Sempre a gente está buscando em outros órgãos. Muitas vezes, temos problemas com ocupação indevida e com usos indevidos da unidade de conservação, em que colocam fogo, derrubam árvores, aí a gente tem que buscar quem cuide realmente dessa área. Apesar da gente fazer essa gestão das unidades de conservação, a gente não tem poder de polícia, a gente não tem como montar campanhas etc. para pegar algum tipo de infrator. Por isso a gente acaba recorrendo a outras instituições, mas antes a gente busca saber o que está ocorrendo e que tipo de infração está ocorrendo pra assim, saber a quem buscar. Não adianta querer recorrer à polícia ambiental se não é competência dela. Então, primeiro nós temos que ter estas informações do que está acontecendo e quem está fazendo para, enfim, buscar a informação e buscar realmente o apoio de quem entende dessa parte. Temos que atender às necessidades não só dos usuários das unidades de conservação, mas também daqueles que lá trabalham e que trazem pra gente o que está acontecendo. E as vezes nós devemos buscar essas informações juntos as estes que estão lá (na ponta) que estão vivenciando. Fora isso, as informações também chegam pra gente através de denúncias ou da ouvidoria pedindo alguma providência. E como a gente é responsável pela gestão, a gente tem que buscar o máximo possível essas informações e com base nessas informações, saber a quem recorrer quando determinada ação não compete à gente.

Pesquisador - Tais necessidades de informação são constatadas em razão da ausência total de informação sobre determinado assunto ou por falta de informações complementares sobre determinado assunto? Geralmente o que mais acontece um complemento de informações que já existem ou buscas de informações nunca vistas?

G1 - É mais, assim, a gente mais busca complementação de informações. Como a gente já atua nessa área esses anos todos, a gente tem um conhecimento já. E a gente acaba tendo que buscar informações específicas daquela unidade de conservação. Mesmo a gente tendo um conhecimento geral de certa UC, a gente tem que obter informação mais específica para atender essas especificidades que são demandadas. Porque, determinada unidade de conservação o problema é os invasores de terras em outra é os animais que estão lá de forma indevida, podem ser animais domésticos. Cada uma das unidades, a gente tem que correr atrás de informações para as demandas.

Pesquisador - Você consegue distinguir necessidades de informação que surgem em razão da sua atividade de gestor sendo diferentes das necessidades informacionais caso você não fosse gestor?

G1 - Atualmente, vejo que as pessoas tem bastante informação de tudo. Então, essa necessidade de informação como gestor, eu acho que muitas vezes mesmo quem não é gestor ele consegue também identificar uma série de problemas. Essas informações que vem de fora, não da gente que é gestor, é muito importante e que acho que quando elas vem de fora, elas vem de uma forma bem completa e detalhada dos problemas que eles estão enfrentando e das informações que eles estão querendo ter do gestor.

Pesquisador - Normalmente ao constatar uma necessidade de informação, os indivíduos buscam esforços para buscar essas informações. Considerando o suprimento das suas necessidades de informação, quais são as suas principais ações de busca por informação? Elas são buscadas dentro ou fora da instituição?

G1 - Isso também depende um pouco daquilo que a gente está enfrentando de problema como gestor, muitas vezes a gente procura aqui no próprio órgão para recolher essas informações, já que são as pessoas que estão vivenciando essas situações no dia a dia. E como a gente não tem conhecimento de tudo que está acontecendo no Distrito Federal, a gente sabe de determinado técnico que gosta de atuar em determinada área ou que mora ali perto ou por algum motivo ele conhece mais aquela determinada região. Aí a gente contata essa determinada pessoa. Assim, determinado fulano que mora em Planaltina, ele conhece bem aquela região, aí eu vou atrás dele. Então, eu procuro aquele servidor da região de Planaltina porque eu preciso de informação de Planaltina. Então, muitas vezes a gente sabe de servidores daqui que gostam de ir para o campo, então aquele sujeito que a gente sabe que vai a certas regiões de campo a gente o procura pra colher informações.

Pesquisador - Você costuma encontrar com facilidade as informações que precisa no seu local de trabalho? Quais são as facilidades ou obstáculos que você julga relevantes para encontrar a informação que necessita?

G1 - Geralmente, a gente não tem muita dificuldade em encontrar certas informações. Quando são informações que envolve outros órgãos como por exemplo, saber sobre determinado tipo de ocupação que tá acontecendo indevida, aí a gente recorre a quem cuida disso, como a Agefis. Outras vezes, à Codeplan, Terracap, enfim, mas de qualquer maneira, sempre que a gente tem algum problema a gente acaba que internamente conseguimos resolver. Como tem um número grande de pessoas aqui que tem um envolvimento grande com outras áreas, e com outros órgãos e tudo, então a gente consegue aqui, internamente mesmo, suprir dessas informações.

Pesquisador - Ainda um pouco da pergunta anterior, normalmente como você costuma suprir as suas necessidades de informação? sozinho ou com a ajuda de outras pessoas?

G1 - É, geralmente, aquilo que a gente já tem de conhecimento já vai no automático. Mas com muita frequência eu recorro às pessoas. Até porque a gente não tem o domínio de tudo, não tem o conhecimento de tudo. E eu digo aqui constantemente que aqui que eu tô constantemente aprendendo coisa nova. Então, para mim o fato de eu conversar com qualquer um dos servidores aqui, não importa o nível de hierarquia, o nível de conhecimento e de informação, pra mim é uma informação nova e eu tô sempre atrás perguntando e especulando um sujeito aqui e outro ali. E por menor que seja aquela informação que ele está passando, mas pra mim muitas vezes ela é super importante para o que eu quero resolver em termos de gestão aqui. Muitas vezes, um pequeno detalhe que o sujeito fala de um determinado parque, de uma determinada unidade qualquer, pra gente aqui já é mais do que suficiente pra gente poder tomar um rumo, tomar uma decisão ou buscar uma alternativa. Então, pra gente é indistintamente, apesar dessa vivência, de já ter andado e ter conhecido diversos pontos do DF, mas sempre a gente tá aprendendo. E sempre tô buscando.

Pesquisador - E o conhecimento está sendo construindo né?

G1 - Pra mim, eu não tenho vergonha nenhuma de chamar um qualquer um que seja aqui e conversar com ele aqui e pedir informação. Pra mim é a melhor coisa que tem. Pra mim, buscar com quem geralmente tá vivenciando a situação.

Pesquisador - No ambiente de trabalho, você costuma fazer buscas, reiteradas buscas até localizar de fato as informações de que precisa ou, na maioria das vezes, elas são facilmente encontradas?

G1 - Nem sempre é facilmente encontrada. Eh, aqui no Distrito Federal as informações nessa área são muito dinâmicas e mudam muito. Então, muitas vezes você quer uma informação, você tem que tentar ir atrás dela atual. Porque num determinado espaço de dias, de semanas, o território já tá degradado, já tá mexido, uma pessoa já invadiu, já aconteceu algum problema, já pegou fogo. A gente sempre tem que tá buscando informação mais atualizada possível. Porque aqui no Distrito Federal, principalmente, como ele é muito pequeno, então as mudanças aqui é muito rápida. Então, não adianta eu falar que estive lá no mês passado e assim, mês passado já passou, então, se você for lá hoje, já mudou, já tem outra característica.

Pesquisador - E tem a necessidade de sempre tá revendo aquilo.

G1 - Tem. Pelo menos aqui a gente tem esse problema, vamos dizer assim, que é essa dinâmica da alteração do território daqui que é muito rápida.

Pesquisador - A ocupação territorial ela é rápida né?

G1 - É. Aqui na hora que você menos pensa. Por exemplo, agora mesmo, lá no Gama, a gente foi para inaugurar, inaugurar não pra receber as instalações do Parque Vivencial do Gama, e gente construindo, a gente mal entregou o parque pra população e já tá tendo invasão. Então.

Pesquisador - Com relação à pergunta acima, caso você não tenha facilidade para encontrar determinada informação o que você faz na maioria das vezes para reverter tal situação?

G1 - Olha é, a gente por mais dificuldade que a gente possa encontrar, a gente tenta superar, assim demanda mais um tempo, mas a gente procura ir atrás dessa informação, independente de qualquer coisa.

Pesquisador - Qualquer a principal forma de acesso às informações que você necessita? é em meio impresso ou digital? E o quanto cada meio, cada tipo influencia na sua preferência de acesso? Quais fatores você julga que te leva a essa preferência?

G1 - É. Hoje em dia como a gente trabalha muito com imagem, trabalho muito sobre ocupação do território de modo geral, e mesmo com essa gestão das unidades de conservação, então a gente precisar ter, precisa trabalhar com a imagem e sendo ela digital, pra gente facilita muito. Então, sempre a gente buscar informações em meio digital. Até pra poder ajudar nos trabalhos, pra facilitar no que a gente trabalha aqui né? que vivencia aqui. Então, o que a gente procura aqui é sempre em meio digital, sempre que possível, mas nem sempre é possível porque as vezes tem informações que não necessariamente estão disponíveis.

Pesquisador - Aí tem que recorrer ao impresso.

G1 - Sim, pelo fato de nem tudo estar digital.

Pesquisador - Você vê alguma relação entre o uso da informação e a tomada de decisão em suas atividades? poderia dar algum exemplo?

G1 - Assim, se existe alguma relação com o uso da informação e a tomada de decisão? sim, é frequente. Sempre que a gente tem necessidade de tomar alguma decisão, a gente recorre a essas informações. Agora mesmo, para fazer a retirada do Parque do Guará, citando um exemplo, retirar as ocupações indevidas a gente teve que buscar informações de tudo que tinha lá. Então, antes de fazer essa retirada, foi feito todo um levantamento de informações pra saber quem estava, como estava ocupando e tudo isso, para que a gente não ocorra em erro. E mesmo sobre a dominialidade da terra, se aquela pessoa que está ocupando terra pública ou não, se tem alguma autorização de algum órgão público para aquela pessoa estar ocupando aquele lugar, então a gente sempre tá buscando informação.

Pesquisador - Então, você considera que, querendo ou não, para tomada de decisão deve recorrer a informação?

G1 - Sim, para tudo. Tanto que as informações que a gente passa, demandadas pelo Ministério Público fazendo algum questionamento, seja de algum particular, a gente procura correr atrás e fornecer as informações. Como eu disse, aqui é muito dinâmico, então a gente tem que tá sempre atualizado, vamos assim dizer.

Pesquisador - Você demanda ou depende de algum tipo de análise ou processamento de informação feito por outras pessoas ou por sistemas para que as suas necessidades de informação sejam supridas? Se sim, quais?

G1 - Sim, como a gente trabalha muito com a imagem, então, a gente aqui tem que recorrer dentro do próprio órgão ou, as vezes, até fora como a Segeth que as vezes tem informações de território, então a gente sempre tá demandando desses órgãos, no caso Segeth, Terracap. E internamente, uma gerência que tem aqui dentro, chamada Geinf, que lida com informação, que a gente utiliza desses dados que são dados geoespaciais pra poder tomar qualquer decisão a gente sempre tá recorrendo internamente quanto fora, por exemplo para a Segeth é muito usual.

Pesquisador - Predominantemente, as informações que você utiliza são somente voltadas para as suas atividades individuais ou são diretamente refletidas nas atividades da sua equipe como um todo?

G1 - Individualmente a gente precisa e nas atividades que envolva a equipe, então faz parte e acaba que reflete nas atividades da equipe.

Pesquisador - É possível apontar práticas ou hábitos de uso da informação que são típicas da sua função como gestor?

G1 - Essa parte de quando a gente tem de recorrer para a gestão das unidades, o que a gente mais faz uso aqui e das informações geoespaciais. Essas aí com frequência a gente precisa, a gente sempre tem que ter aqui. E sempre estar buscando essas informações com relação às informações geoespaciais do Distrito Federal que mudam e a gente tem que estar acompanhando.

Pesquisador - Então, essa é uma prática de uso de informação que é típica da sua função de gestor?

G1 - Essa é sim, não tem como fugir dela. Essa é essencial para que a gente possa fazer qualquer trabalho ou emitir qualquer outra informação, essa parte é importante.

ENTREVISTA – Gestor 2

Pesquisador - Qual a sua idade?

G2 - 37 anos

Pesquisador - Qual o sexo?

G2 - Masculino

Pesquisador - Qual o seu nível de formação acadêmica?

G2 - Curso superior

Pesquisador - E em qual área do conhecimento?

G2 - Na área de Biologia - Licenciatura

Pesquisador - Em qual instituição você trabalha?

G2 - No Zoológico

Pesquisador - Qual a sua área de atuação na instituição?

G2 - Aqui eu tô acumulando duas funções: superintendente de educação e uso público e diretor adjunto

Pesquisador - A sua área de atuação é a mesma da sua formação acadêmica?

G2 - Digamos que sim, eu sou licenciado em Biologia e Zoológico, por sua natureza, trabalha com essa temática e na superintendência de educação boa parte das habilidades eu desenvolvi na licenciatura eu tenho atuado aqui.

Pesquisador - Qual o cargo que você ocupa na instituição e a quanto tempo?

G2 - Superintendente de Educação e Uso Público eu estou desde fevereiro de 2015 e como Diretor Adjunto desde outubro de 2016

Pesquisador - Quais seus processos de trabalhos/atividades que você considera que gera necessidade de informação?

G2 - Quase todos. Raramente a alguma atividade que não gere alguma necessidade de informação. Principalmente aqui no gabinete, pois estou numa posição estratégica do órgão.

Pesquisador - Você consegue detalhar um pouco mais? Um tipo de informação, por exemplo?

G2 - Bom, o Zoológico eu digo que ele chega a ser maior que muitas secretarias. A gente tem mais de 300 funcionários aqui. É um plantel de mais de mil e cem animais catalogados e, assim, a gente acaba tendo uma complexidade muito grande e é diária. Apesar de eu estar aqui a algum tempo, cada dia é uma emoção nova. Porque a gente tem que lidar tanto com contratos administrativos, financeiros, desde o dia a dia de tentar entender como é o trato com o animal, o uso público, o fluxo de pessoal aqui e de visitante. É muito complexo, é um universo muito grande. Então, é como eu falei, quase tudo aqui eu demando por informação. Eu levo e recebo muita informação constantemente.

Pesquisador - É possível informar as necessidades informacionais típicas da sua função de gestor? quais os tipos de informações típicas da sua função de gestor?

G2 - Em função da complexidade do órgão, algumas situações são fáceis e outras nem tanto. Por exemplo, aqui a gente tem um problema muito sério com a informação do passado daqui.

Pesquisador - Do histórico né?

G2 - Sim, do histórico daqui. Não havia uma cultura institucional de arquivos, de documentos. Um outro dia me fizeram uma pergunta: quando começou o Zoo noturno. E eu tive que responder: a muito tempo. Pois eu não tinha essa informação. Então essas informações da própria instituição sendo mais antigas a gente não tem.

Pesquisador - Então falta uma cultura de documentação quanto a preservação?

G2 - Sim, tem a necessidade de documentar. Digamos que de 2012 pra cá, o setor administrativo e financeiro, já tem mais. Mas a parte de educação nem tanto. Eu estou gerando essa informação. E estou falando para o pessoal: todas as nossas atividades, as ações do parque, as ações dentro e fora, desde o Teatrinho de Fantoche até o Zoo vai à Escola tudo eu quero ter um circuito do que ocorreu e colocar a informação na rede para que outros Zoológicos possam copiar e a gente mesmo ter a memória de quando e como foi. E a filosofia da época até pra comparar os períodos, de um paradigma para outro. Aí você olha que, por exemplo, em 2015 você pensava um Zoológico assim né, mas e antes. Então sem o registros das informações você não tem né como recuperar aquilo. Essa dificuldade aqui no Zoológico e que é uma dificuldade em todos os Zoológicos ela é comum. Essa falta de registros, nessa parte específica de Zoológico (de pesquisa) isso eu percebo. Mas quando eu saio dessa parte específica e vou para a parte de gestão do parque eu já não vejo tantas dificuldades, porque aí você cai naquela vala comum da Administração Pública que já tem uma cultura de mais tempo. Eu preciso de uma informação na Caesb, aí é uma informação que eles já tem. Eu preciso de uma informação do DER pra pensar num via marginal e como eu poderia mudar o fluxo de carros do estacionamento, por exemplo, o pessoal de lá já tem essas informações, tem as medidas, tem o perimetral, tem tudo georeferenciado.

Pesquisador - Então, você acha que o que falta é uma gestão da informação interna?

G2 - Sim, interna. Eu tenho mais dificuldades de ter informações daqui do que de fora. Mas também vai de caso a caso. As vezes eu preciso de uma informação de outro órgão que também tem essas fragilidades, então pronto, aí não tem diálogo nenhum.

Pesquisador - Você consegue dizer se essas necessidades de informação são mais por falta total de informação sobre determinado assunto ou por falta de informações complementares?

G2 - Vai variar de situação para situação. E até pela temática. Sobre o Zoológico falta muita informação. E essa é uma situação que o Zoológico de Brasília está começando a se preocupar. Que é gerar informação e não só gerar, pois as vezes a gente tem a informação aqui. As vezes a gente vai num sala aqui e tem um processo de estudos e de pesquisas e que estão lá encaixotados e que não foram processados e que não foram disponibilizados.

Pesquisador - Então, é o fato da gestão da informação não é?

G2 - Isso, então eu colocaria um pouco de cada um. Seria um pouco dos dois. Não somente falta, mas também a nível de complementação. Essa falta de informação interna é um problema. Com relação à fauna hoje falta, mas não é uma realidade nossa.

Pesquisador - Você consegue distinguir necessidades de informação que surgem em razão das suas atividades como gestor que seriam diferentes das necessidades de informação se caso você não fosse gestor?

G2 - Deixe-me ver, não sei. Até que teria sim, mas não sei. Sim, tem. É o que eu disse lá no começo da conversa com você. Já que o gestor ele acaba ficando numa posição privilegiada quando ele tem canais, quando ele tem formas de acesso a informação, que não são ou que não estão abertos.

Pesquisador - Então, você acha que você acaba fazendo mais uso de canais informais?

G2 - Depende, depende da situação. Tem coisas que eu preciso tomar uma decisão, entrou no computador, na internet e vejo o que uma secretaria tá pensando e aí eu processo e falo: olha gente, acho que é melhor a gente ir por aqui. E tem outras que não, tem outras que eu tenho que sair ligando para os órgãos direto e naqueles gestores pra ver qual a orientação e aí cai a coisa política mesmo, quando a decisão é política. A questão é técnica, mas a decisão é política. Então, aí é claro que vai ter situações que o fato de ser gestor e de ter alguns canais vai influenciar. Não você ter uma cara aqui super técnico que não tem um visão holística da estrutura e nem conseguir ter capilaridade e versatilidade de trabalhar com tanta informação, com tanta gente e com tanta complexidade que é a iniciativa pública.

Pesquisador - Normalmente ao se constatar algum tipo de necessidade de informação, o indivíduo busca esforços para sanar essa situação. Assim, quais são as suas principais práticas de busca por informação? São buscadas mais dentro ou fora da instituição?

G2 - Muito mais fora. Assim, mas aí eu não entro só por conta daquela fragilidade. Assim, eu mesmo veio de um órgão que já tem uma organização, já tá mais avançado, com uma cultura de informação maior que aqui. E mesmo assim, você procura muito mais por que a gestão demanda disso, pois pra tomar decisões as vezes se demanda muito mais informações de fora. Acho que não tanto pela fragilidade, mas pelo perfil da atividade em si. Ainda mais quando se trata de um órgão que depende muito do que vem de fora. As nossas aquisições não são feitas aqui. A alimentação dos animais, boa parte não são processadas aqui. As articulações que as vezes eu tenho que fazer são fora daqui e tenho que lidar com o uso do espaço público pelas escolas e tudo, então pela natureza do órgão eu tô muito mais recorrendo ao de fora. Aqui se eu fico sem telefone ou internet a gente não trabalha.

Pesquisador - Então você depende constantemente de contatos externos.

G2 - Sim, não é como uma escola que se ficar sem telefone ou internet, não prejudica as aulas, a máquina roda, a escola roda, os professores tão lá, os alunos tão lá, é diferente. Aqui a gente tá o tempo inteiro dependendo de informação e comunicação.

Pesquisador - Você costuma encontrar com facilidade as informações que precisa no seu ambiente de trabalho? Quais as facilidades ou obstáculos que você julga relevantes?

G2 - Depende. Como eu te disse, vai depender do que eu tô fazendo e do tipo de informação que eu vou precisar. Vai depender e acho que eu já acabei respondendo um pouco disso lá atrás.

Pesquisador - Certo. Trazendo mais uma pergunta, como você costuma suprir as suas necessidades de informação? Sozinho ou com a ajuda de outras pessoas?

G2 - Eu tenho uma característica que eu vou indo sozinho até eu ver que eu não vou conseguir mais. É meu. Eu vou indo até eu ver que eu não vou conseguir mais. Mas é aqui. No outro órgão que eu trabalhava, eu ia direto nos setores, não perdia tempo né. Aqui é um pouco diferente talvez por ser uma estrutura mais enxuta. Então, eu tento me virar por aqui mesmo. Pra ver se vai rápido, por que se eu for buscar, sei lá, eu tento suprir aqui. Mas é comigo e é aqui.

Pesquisador - No ambiente de trabalho você costuma fazer reiteradas buscas por informação até localizar de fato essas informações de que você precisa ou elas costumam ser facilmente encontradas?

G2 - Então, quando tô atuando como adjunto, quando eu tô aqui no gabinete, que aí aqui eu saio um pouco lá da parte da educação, eu tenho mais facilidade. Quando eu falo de gestão mais macro. Mas quando eu tô lá na área de educação eu tenho mais dificuldade. Como superintendente de educação a minha dificuldade de localizar informação é maior. Mas talvez porque eu to falando de algo mais incipiente. Educação no Zoológico, educação que não é formal. A educação no zoológico não é formal. Eu não tenho uma diretriz a seguir, então lá eu tenho uma maior dificuldade. Lá nós estamos mais produzindo informação do que buscando. A gente tá fazendo isso inclusive para tentar facilitar a vida dos próximos. Agora aqui não. Aqui no dia a dia, as coisas são atividade meio e é mais fácil, não que a tomada de decisão seja fácil.

Pesquisador - Caso você não tenha facilidade para encontrar determinada informação, o que você faz para reverter essa situação?

G2 - Eu tento primeiro procurar pessoas de referência. Eu tento descobrir qual com a pessoa chave naquilo, né? se tem uma pessoa chave naquilo. É o que eu procuro fazer, dentro e fora da instituição. Antes mesmo de recorrer à Internet. Que aí a pessoa pode me dar um caminho. Mas como eu falei, eu vou sozinho até onde eu posso, com o que eu sei, com o que eu tenho. Mas se eu percebo que não vai dar, aí eu vou atrás de alguém que tenha uma experiência com aquilo. Ligo para antigos gestores sem o menor constrangimento.

Pesquisador - Qual a principal forma de acesso à informação que você utiliza? é impresso? digital?

G2 - Digital. Eu sou total digital. Eu já entrei no serviço público com o digital. Talvez até seja algo a ser trabalhado, pois a gente tem um abismo, né? Antigamente você tinha o pessoal que não, aí entrou a gente que é só no digital. E as vezes a gente acaba perdendo aquilo que não foi digitalizado. E perde aquele acervo porque você não vai atrás. Eu raramente vou nas caixas, raramente.

Pesquisador - Tem algum ou alguns fatores que você acha que influencia nessa sua preferência? qual a vantagem desse tipo de acesso?

G2 - Rápido. Rapidez. É muito mais rápido. Não adianta, você indo no computador, aqui é uma coisa que facilita bastante é que nós temos a rede aqui. Então, a gente vem insistindo para que tudo seja colocado na rede. Então, eu entro nas pastas dos setores aqui e eu procuro informação lá dentro as vezes.

Pesquisador - Pra você existe alguma relação entre o uso da informação e a tomada de decisão?

G2 - Toda. Eu penso que: que tomada de decisão eu vou ter sem que eu tenha informação? então, não existe tomada de decisão sem informação. É determinante. Por isso o fluxo de informação é algo importante. Por isso é que eu tenho essa preocupação, até mais do que de gerar ou de obter, sabe? A gente já teve três ou quatro atualizações no site depois que eu cheguei aqui. Porque eu acho que o site é uma coisa importante. Por que as pessoas querem ter informações nossas. A gente tá colocando praticamente tudo lá. Desde o horário e o preço da entrada até formulários que a pessoa possa preencher de um pedido de solicitação que a pessoa queira daqui.

Pesquisador - Você demanda algum tipo de análise ou processamento de informação por parte de outras pessoas ou sistemas para que as suas necessidades de informação sejam supridas? se sim, como se dá isso?

G2 - Não, mas gostaria. A gente não tem sistemas de gestão como a gente tem no meu órgão de origem lá. Eu preciso de uma informação de uma unidade de conservação, eu tenho os Sisnuc, enfim, se eu precise de informação sobre unidade de conservação eu vou lá, tá tudo lá. Aqui a gente tem um sistema, mas é muito pouco, do nosso plantel, mas está completamente obsoleto.

Pesquisador - Então, você depende?

G2 - Sim, mas não tenho ferramenta. Dependeria, talvez facilitasse muito as coisas aqui se eu tivesse sistemas. Aí eu vou além um pouco do Zoológico, sabe? Eu acho que o GDF poderia ter vários sistemas que poderiam facilitar para ter uma conexão. As vezes eu preciso de uma coisa, de qualquer informação e um órgão público tem. E eu poderia buscar nele. As vezes eu preciso que alguém me ajude nisso, as vezes um órgão tem um equipamento que eu preciso, mas você não tem esse tipo de informação. Teria que ter um gerenciador de pessoal, de equipamentos. Se tivesse um sistema de gerenciamento de equipamentos para os órgãos fazerem empréstimos ou trocas de equipamentos.

Pesquisador - Então, nota-se uma dificuldade de se fazer uma gestão da informação e uma eficaz comunicação dessa informação.

G2 - Sim, sim, Eu sinto falta disso. Aí eu fico tentando caçar no governo alguém que poderia me ajudar em determinada situação e já sabe que alguém deve ter. Falta essa sincronia. E querendo ou não é informação.

Pesquisador - Normalmente as informações que você utiliza são somente voltadas para as suas atividades individuais no trabalho ou querendo ou não elas são refletidas diretamente nas atividades da sua equipe?

G2 - Reflete sim na equipe. Pela posição que eu tô né? Pela posição que eu tô aqui hoje não tem nenhuma decisão, nenhuma informação que eu utilize que não refletirá na equipe.

Pesquisador - É possível apontar práticas ou hábitos de uso da informação que são típicos da sua função de gestor? práticas comuns, práticas corriqueiras da sua função de uso da informação.

G2 - É muito dinâmico, cara. É tão dinâmico mesmo. É muito mesmo, as vezes falta informação as vezes sobre informação. Às vezes eu tenho, as vezes eu não tenho. E as vezes nem é por causa de uma fragilidade daqui. Discutir informação dentro de um órgão não é tão simples. As vezes no setor público você avança com uma coisa legal e aquilo ali é uma coisa super avançada dentro do órgão. Mas aqui ainda tem muita fragilidade. Por exemplo, aqui no Zoológico a poucos anos atrás não tinha Internet. Era uma ilha. Como é que lidavam com informação aqui? Como é que trabalhavam com informação aqui? E de repente você dá um salto. Botou Internet aqui, não adianta você precisa de informação girando numa unidade de informação, você precisa. Aí em uns aspectos você tem um avanço na instituição e em outros não. E aqui, por exemplo, eu tenho três superintendências e parece que são três filhos e que nem um

tem nada a ver com o outro. O setor financeiro por serem já antigos, terem vindos de outros órgãos e já terem um contato maior com a Seplog, já é um forma de trabalhar a informação, é muito mais célere. Já tão com uma linguagem rápida, pra fora. Aí você pega o setor de pesquisa que é uma parte muito finalística, de trato com o animal e que é praticamente uma coisa isolada em Brasília. Quem faz o que eles fazem em Brasília? ninguém.

Pesquisador - Sim, é muito específico.

G2 - Ninguém faz o que eles fazem em Brasília. Então, eles ficam muito fechados entre eles. Eles ficam batendo cabeça entre eles. Um pouco de avanço que tem é entre eles só. Quando você tem mais de um órgão fazendo a mesma coisa, todos que lidam irão saber. Então, é óbvio que todos da minha área de orçamento, por lidar com outros órgãos o tempo todo, ela é muito mais madura do que a área de conservação e pesquisa. Por que? por que a área de conversação eles ficam lá entre eles. Eles trocam informações entre eles e com outros Zoológicos. E a educação é muito diferente disso. A gente tem uma atuação muito única também. Tudo bem, pelo fato da gente tá trabalhando muito com as escolas, tem um diálogo legal com a Secretaria de Educação. É um mundo, eu te falei. É muito muito dinâmico. Falar de informação aqui no Zoológico talvez vai ser órgão que mais vai te dar problema pra delinear um perfil.

Pesquisador - Mas a gente consegue captar elementos importantes, sim.

G2 - É sim. Você consegue ver as fraquezas e pontos fortes daqui. Eu acho que até em termos de Zoológicos, a gente tá bem. A gente tá bem, o Zoológico de Brasília. Com relação à gestão da informação. Mas em termos de órgão público, a gente tá muito aquém.

ENTREVISTA – Gestor 3

Pesquisador - Qual a sua idade?

G3 - 47 anos

Pesquisador - Qual o sexo?

G3 - Masculino

Pesquisador - Qual o seu nível de formação acadêmica?

G3 - Nível superior completo. Sou formado em Biologia. Ciências Biológicas.

Pesquisador - E em qual instituição você trabalha?

G3 - Sou funcionário efetivo do quadro do Zoológico de Brasília.

Pesquisador - Qual a sua área de atuação na instituição?

G3 - Sou diretor de pesquisa.

Pesquisador - Ela é a mesma a área da sua formação?

G3 - É, sim. Não existe uma exigência para que seja da área de Ciências Biológicas, mas é interessante por que já tá na área.

Pesquisador - Qual o cargo que você ocupa hoje na instituição?

G3 - É o de diretor de pesquisa.

Pesquisador - E há quanto tempo você ocupa esse cargo?

G3 - É um ano, eu entrei em março. É, um ano.

Pesquisador - Vamos ver agora as questões estritamente de comportamento informacional. E quando a gente fala de comportamento informação é relacionado com as necessidades de informação, uso da informação, dentre outros, certo?

Pesquisador - Quais as atividades ou processos de trabalho sob a sua responsabilidade você considera que gera necessidade de informação e que tipo de necessidades são essas? você consegue detalhar?

G3 - Então, assim. Na atribuição do cargo é, surge muitas demandas de com relação a termos de referência, de projetos básicos, porque a gente faz convênios com instituições de ensino e de pesquisa. Então, nas atribuições do cargo eu tenho que desenvolver termos de cooperação técnica e eu tenho que pesquisar muito legislação, a gente utiliza muito o Sinj, sites da Internet que tratam dessas informações específicas da minha área de pesquisa, CNPQ e Ministério da Educação, Ministério da Ciência e Tecnologia. É informações com relação a projetos de pesquisa né? Pra detalhar mais seria: linhas de pesquisa, fomento, editais são necessidades que a gente tem na atribuição do cargo.

Pesquisador - É possível apontar as necessidades informacionais típicas da sua função de gestor?

G3 - Sim, como a gente tem as nossas normas específicas do setor. E então, já existe normas específicas do nosso setor, então já existe uma legislação que nós temos que seguir. São regras, são procedimentos operacionais padrões que estão criados na instituição e alguns direcionamentos que quando há dúvida vemos em alguns sites de pesquisa. A necessidade de consultar a legislação que já vigora na nossa instituição e alguns sites, alguns fontes de informação assim.

Pesquisador - As necessidades de informação que geralmente você se depara elas são constatadas diante de uma ausência total sobre determinado assunto ou geralmente são informações a nível de complemento de informação que você já tem?

G3 - Assim, dentro da minha área as informações já estão bem consagradas. É, mas eu sempre me utilizo dessas informações para eu ter uma base científica teórica e eu utilizo bastante. Assim, pra poder a gente embasar um documento. A gente poder dar, principalmente, uma base jurídica. Então, é mais para complementar as informações. Já são coisas consagradas. Que já vem de muito tempo, então a gente já tem um conhecimento bem claro com relação ao assunto.

Pesquisador - Você consegue distinguir necessidades de informação que surgem da sua função de gestor daquelas caso você não fosse gestor? seria meio que um comparativo, distinguir as necessidades da sua função de gestor e aquelas caso você não fosse gestor.

G3 - Ah sim, eu consigo diferenciar sim. É muito específica a minha função, é uma área muito específica. São fontes de informação que eu não consigo encontrar fácil, então eu tenho que procurar, pesquisar. Então é bem específico mesmo.

Pesquisador - A outra pergunta é: normalmente quando você constata que tem alguma necessidade de informação, quais são as suas práticas de busca por informação? você costuma buscar mais dentro do Zoológico ou mais fora do Zoológico?

G3 - Quando eu encontro alguma dificuldade, e não encontro a informação em termos de lei. Ou eu tenho alguma dúvida sobre a interpretação de alguma lei, eu procuro os órgãos competentes do GDF ou até os da esfera federal.

Pesquisador - Vai direto naquela fonte, certo?

G3 - Exatamente. Por exemplo, se eu estou me reportando a algum assunto, assim, a gente mexe com a parte de educação aqui também. Não é muito a minha parte de educação, mas vai lá que envolve algum projeto de pesquisa na parte de educação, eu procuro a Secretaria de Educação. Caso não tenha essa informação na Secretaria de Educação, eu tenho que ligar, ou marcar uma visita ou uma entrevista com alguém da ala do Ministério da Educação. Né, então quando eu não consigo essa informação, ou talvez não a entenda, e não consigo fazer uma análise mais profunda, eu procuro os órgãos competentes.

Pesquisador - Você acha que na maioria das vezes você consegue essas informações aqui dentro ou só lá fora?

G3 - Na maioria das vezes ao buscá-las eu encontro aqui mesmo. Algumas vezes, não é tão comum, eu busco lá fora.

Pesquisador - Você costuma encontrar com facilidade as informações que procura no ambiente no ambiente de trabalho? e quais as facilidades ou obstáculos que você julga relevantes para encontrar as informações que precisa?

G3 - É, hoje em dia, com essa ferramenta da Internet, a gente consegue, mesmo que a gente não tenha dentro do órgão, a gente consegue com a Internet. Mas mesmo no órgão a gente consegue. Pelo menos na minha área, a gente tem uma certa organização, um histórico dos trabalhos que foram mantidos. Eu consigo resgatar tudo que foi feito né? Então não ficou perdido ao longo dos anos. Eu consigo resgatar bastante coisa, eu consigo encontrar dentro do meu órgão.

Pesquisador - Normalmente como você costuma suprir as suas necessidades de informação? Sozinho ou com a ajuda de outras pessoas?

G3 - Eu tento conseguir as informações sozinho mesmo. Mas, assim, quando eu não tenho absolutamente certeza ou tenho alguma dúvida aí sim eu recorro a outras pessoas. Mas, na maioria das vezes, é sozinho.

Pesquisador - No ambiente de trabalho você costuma fazer reiteradas buscas até localizar de fato as informações de que precisa ou na maioria das vezes elas são facilmente encontradas?

G3 - Aqui no Zoológico de Brasília, pelo menos aqui no meu setor, por ser um órgão pequeno e os setores são bem próximos um ao outro, então a gente já sabe onde encontra as coisas. Então, é fácil de encontrar as coisas né? não é difícil não.

Pesquisador - Com relação à pergunta acima, caso você não tenha facilidade de encontrar determinada informação, o que você faz na maioria das vezes para reverter essa situação?

G3 - Aí eu tenho que fazer expedientes, né? Aí eu faço expedientes para o setor responsável né? para a própria administração do Zoológico. Aí eu tento fazer expediente para o meu superior para que ele busque essas informações para mim. Por que eu não tenho competência ou eu não tive aquela habilidade para tá conseguindo aquela informação. Aí eu faço a solicitação para o meu superior.

Pesquisador - Qual a principal forma de acesso as informações que você necessita? Geralmente é em meio impresso ou meio digital? e o quanto influencia a sua preferência de acesso?

G3 - Eu utilizo as duas formas. Tanto em meio digital quanto em meio impresso. Mas eu prefiro o meio digital pela facilidade que a gente tem. Pela agilidade, pela rapidez que a gente consegue essas informações. E hoje em dia tá tudo na Internet, então a gente consegue. Assim, só alguma coisa muito antiga mesmo que eu não encontro os registros na Internet é que eu recorro aos meios em papel e impressos né?

Pesquisador - Então acaba que, acima nessa pergunta, acaba que os fatores para você preferir o acesso digital é a facilidade e a rapidez né?

G3 - Sim, sim, rapidez, agilidade. Hoje até você pedir um desarquivamento de um processo hoje em dia vai demorar até uma semana pra você ter essa informação. Aí você faz um expediente e quando ele te responde vai demorar 15 ou 20 dias ou mais, no mínimo né? Então, a gente, as vezes no meio digital é mais fácil. Tanto que se disponibilizasse os nossos processos, os que estamos fazendo hoje, ficaria mais fácil. Disponibilizar naquelas plataformas que você já entra e já verifica. Alguns locais que conseguem fazer isso. Mas eu sinto essa carência. Quando se trata de processo é difícil. Documento a gente consegue mais rápido porque devido a transparência, muito documentos eles já disponibilizam nos sites. Mas processos antigos é difícil, é complicado.

Pesquisador - Pra você existe alguma relação entre o uso da informação e a tomada de decisão em suas atividades?

G3 - Ah sim, sim. Então, na documentação que eu preparo sempre eu preciso de uma fundamentação. Então é extremamente importante a informação para que eu consiga me embasar para a tomadas de decisão. Assim, a informação é primordial, mas não que eu for fazer que eu precisarei recorrer, por exemplo, à Internet. Assim, se é uma ação dentro do meu setor eu tenho autonomia regimental pra tomar certas atitudes. Tanto que em algumas atividades eu dependo de a acessar legislação para tomar certas ações, mas para outras atividades que não preciso ir a nenhuma informação, somente a minha vivência resolve.

Pesquisador - Você depende de alguma análise ou processamento da informação de outras pessoas ou sistemas para que as suas necessidades de informação sejam supridas? e como se dá isso?

G3 - Aqui no meu setor não. Mas há setores no Zoológico que há demandas que precisam ser processadas. Mas no meu setor específico não. Eu já tenho os meus controles. Os meus projetos de pesquisa são todos controlados em planilhas. Efetivamente eu faço esse controle. Eu não preciso, mas tenho conhecimento que outros setores fazem uso de informação assim.

Pesquisador - Predominantemente as informações que você utiliza são somente voltadas para as suas atividades individuais no trabalho ou elas são refletidas diretamente nas atividades da sua equipe?

G3 - Elas refletem sim. As atribuições do meu cargo e do meu setor ela refletem, eu acho, em toda a equipe. Porque, assim, depende né? o meu setor ele é meio que um filtrador dos outros setores. Que tipo como será analisado, como será processado aquele trabalho de pesquisa. Há um envolvimento com outros setores de informação. Isso tudo eu tenho que passar para eles, quais são os alunos, os projetos, de qual faculdade, envolve esses animais, tem essa metodologia. Aí eu tenho que me envolver com isso, porque eu preciso saber com os outros setores sobre a viabilidade desse projeto. Então, eu tenho que passar essas informações para eles até para suprir as análises deles para um parecer favorável ou não de estarem utilizando informações dos setores deles também.

Pesquisador - Então, querendo ou não as informações que você utiliza reflete na sua equipe e nos outros setores né?

G3 - Sim, sim.

Pesquisador - É possível apontar práticas ou hábitos de uso da informação que são típicas da sua função de gestor?

G3 - Então, práticas comuns é que eu preciso usar informações e munir os meus setores quanto ao que eu estou realizando fazendo quantos as pesquisas do Zoológico. Quais os projetos estão sendo desenvolvidos, quais que foram finalizados, quais que tiveram publicidade e de comunicação científica. Então, esse tipo função ela é inerente ao meu setor. Eu tenho sempre que me utilizar e ficar passando essas informações para o meu diretor presidente por meio de relatórios de atividades. Eu tenho que ficar fazendo essas prestações de contas praticamente mensalmente para a administração do Zoológico.

ENTREVISTA – Gestor 4

Pesquisador - Qual a sua idade?

G4 - Eu tenho 48

Pesquisador - Qual o sexo?

G4 - Feminino

Pesquisador - Qual o seu nível de formação acadêmica?

G4 - Doutorado

Pesquisador - E em área do conhecimento?

G4 - Biologia molecular e engenharia genética.

Pesquisador - Em qual instituição você trabalha?

G4 - Na Secretaria de Meio Ambiente

Pesquisador - Qual a sua área de atuação na instituição?

G4 - Planejamento ambiental e monitoramento

Pesquisador - Ela é a mesma da sua área de formação acadêmica?

G4 - Ela é fronteira. Eu sou agrônoma de formação. E essa parte de gestão de recursos naturais e potencialidades biológicas é uma das questões que o meio ambiente aborda né? Aliás, aborda timidamente.

Pesquisador - Qual o cargo que você ocupa hoje na instituição?

G4 - Subsecretária de Planejamento ambiental

Pesquisador - E a quanto tempo você ocupa esse cargo?

G4 - Desde 2011

Pesquisador - Então, vamos lá então sobre as questões de fato sobre comportamento informacional. Quais são os processos de trabalho sob sua responsabilidade que você considera que geram necessidades de informação? e essas necessidades são de que tipo? você consegue detalhar?

G4 - Então, nós temos duas frentes de trabalho. Uma é o planejamento ambiental que a gente vê como contemplar a convergência das leis e os instrumentos de planejamento. Aqui no DF, quanto ao planejamento ambiental, os dados ambientais não são levados em conta e nem chegam no planejamento urbano. Então se planejam a parte urbana sem se ater ao suporte ambiental. Então a informação tem que tá disponível e não está nem pra gente e nem pra eles que lidam com a parte urbana. Então a gente entende que falar de meio ambiente não é falar somente de unidade de conservação. Falar de meio ambiente é também falar de qualidade ambiental em ambiente urbano. E pra isso cerne é o dado confiável. Então com a informação você consegue mudar positivamente uma situação. Com relação ao monitoramento, que é um desdobramento do planejamento e que é outra frente de trabalho, já tem um histórico de trabalhar com indicadores. Então, o que você me perguntou sobre ações que geram necessidades de informação, isso é 100% do nosso setor. Nós trabalhamos total com informação.

Pesquisador - É possível apontar as necessidades informacionais típicas das suas atividades como gestora?

G4 - Então, existe informações dispersas. A gente tem um território muito pequeno. Uma infinidade de EIA/RIMA. E o EIA/RIMA fica arquivado em folhas no processo. E isso não migra para nenhuma plataforma de dados geoespaciais. Então, não é questão de passar a gerar informações. Então, o nosso desafio é permitir o fluxo dos setores para ter um repositório com infraestrutura de dados ambientais e geoespaciais. Isso é o futuro para dar celeridade e qualidade, por exemplo, no licenciamento ambiental. Então, em relação às necessidades, acho que tem duas coisas: uma que é a circulação dos dados e a definição dos fluxos e procedimentos sob alguns protocolos de forma que a gente tenha alguma confiabilidade da informação vai chegar de vários lugares. Então temos que regulamentar como esse dado tem que comparecer e ter uma visão de quem demanda e quem vai consumir e de quem produz porque tem que atender aos dois lados.

Pesquisador - A próxima: as necessidades de informação, na maioria das vezes, são por causa da ausência total da informação ou por falta de informações complementares sobre o assunto?

G4 - Então, algumas informações existem, mas estão indisponíveis. Você não tem a informação disponível porque você não o lastro documental. A gente tá falando de bases de dados, a gente não tá falando "eu acho" de analista. Então, assim, quanto às

necessidades aqui, a informações existem, mas elas não estão qualificadas. E nem está num padrão que o outro possa utilizar. Por outro lado a informações que existem, mas não na totalidade.

Pesquisador - Você consegue distinguir necessidades de informação que surgem em função da sua posição de gestora que são diferentes das necessidades de informação caso você não fosse gestora hoje?

G4 - Acho que tem diferença sim. Tem diferença se é gestor ou se não é e dependendo da área também. Como por exemplo, das informações ambientais nutrem a tomada de decisão quanto ao planejamento urbano. Então, eu preciso dessas informações com uma alta tensão por ser gestora, mas se não fosse gestora seria em menor intensidade, sabe? Então, tem diferença entre os gestores e setores e tem diferença entre sociedade civil. Então, você está perguntando se tem distinção, e tem muita diferença. As vezes, não no dado em si, mas na forma com que a gente apresenta o dado. Na forma com que a gente trata esse dado.

Pesquisador - Normalmente ao se constatar necessidade de informação, os indivíduos empreendem esforços para saná-las. Considerando as suas necessidades de informação, quais são as suas principais práticas de busca por informação? são buscadas dentro ou fora da sua instituição?

G4 - São buscadas em todo lugar. A gente tá fazendo, por exemplo, três acordos de cooperação, um é com a UnB para que todas as dissertações e teses a gente tenha informações delas em geo, de risco de contaminação de lixo, por exemplo, e por aí vai. São estudos fantásticos que a sociedade não tem tanto acesso. E para a Biblioteca da UnB os dados obtidos lá em pdf não nos adianta a gente precisa de dados de georeferenciamento, saber a base de dados que ele referenciou. Precisamos não dos dados brutos, mas dos dados primários processados. A gente quer instituir a cultura para que todos possam compartilhar os dados em repositório de geoinformação.

Pesquisador - Você costuma encontrar com facilidade as informações que precisa no ambiente de trabalho?

G4 - Agora sim. A gente tem um banco de dados que está bom, bem versátil. E estamos o todo tempo tentando qualificá-lo. Assim, muitas informações a gente já tem, mas muitas ainda faltam, então não precisaremos começar do zero.

Pesquisador - Normalmente, como você costuma suprir as suas necessidades informacionais? Sozinha ou com a ajuda de outras pessoas?

G4 - Depende. Se é, por exemplo, para um parecer técnico aí. Assim, ali na equipe da Suplan, a equipe tem várias formações. Eu, por exemplo, sou a única agrônoma. Então, se é informação agrônômica, é comigo. Se for informação geográfica mais ampla, o Rogério é o geógrafo. Se for uma informação que demande parcerias, a Vanessa é a nossa, a nossa pessoa, pois é com a parte de network, pois ela é jornalista. Se for em relação às leis ambientais, e olha que tem muito conflito quanto a questões ambientais aqui no DF, é a Ludmila, pois ela é advogada com especialização em meio ambiente. E a Jéssica que é da tecnologia da informação, ela fica nessa parte de modelagem de dados e tudo pra construir o banco de dados em geoinformação. Então, a equipe é multidisciplinar. Então, depende da natureza da informação.

Pesquisador - No ambiente de trabalho você costuma fazer reiteradas buscas até localizar de fato as informações de que precisa ou, na maioria das vezes, elas são facilmente encontradas?

G4 - Elas são facilmente encontradas se elas estiverem na Suplan. Porque a Sema não se deu ao trabalho desde a sua recriação de ter uma memória institucional. Então, a gente até hoje, já tem dois anos, que a gente tá lutando para que as pessoas, pelo

menos, usem as pastas corporativas. Então, é uma mudança de cultura, entende? Então, assim, o nosso setor, como a gente tem essa disciplina de documentar.

Pesquisador - Documentar para que se possa recuperar, né?

G4 - Isso, recuperar e passar para quem vier depois porque não tem essa cultura.

Pesquisador - Com relação à pergunta acima, caso você não tenha facilidade para encontrar determinada informação, o que você faz, na maioria das vezes, para reverter tal situação?

G4 - Eu acho que o que a gente faz primeiro é selecionar um grupo de pessoas e instituições que, ou na academia ou sociedade civil ou colegas de outros estados ou colegas de governo mesmo perguntando alguém tem, alguém tem tal informação para me enviar? O pessoal de São Paulo mesmo a gente fala bastante. E vem sempre muita informação e com muita boa vontade. A gente também sempre disponibiliza. Algumas vezes a informação não pode ser disponibilizada assim por é uma informação. Aí a gente tá fazendo assim, a gente não quer que ele mande por e-mail a informação se não a gente perde o lastro. A gente quer é ter acesso ao banco dele para ir lá buscar a informação porque esse é o ideal e esse é o nosso norte aqui. E você acesso a base você em acesso à etiqueta do dado que é o metadado. Então, você reporta ao seu relatório não só o dado, mas outras coisas que estão ao lado do dado que é o que me dá segurança. Então, é isso a gente trabalha assim.

Pesquisador - Qual a principal forma de acesso as informações de que você necessita? é em meio impresso ou digital? o quanto cada meio influencia a sua preferência de acesso?

G4 - Então, depende. Por exemplo, para o mapa hidrográfico a gente teve que ir na Codeplan, na Terracap pegar os mapas deles que foram feitos antes da construção de Brasília para ver os nomes dos rios, das fazendas. Então teve um trabalho de pesquisa histórica, por dois anos de trabalho. Identificar os nomes dos rios e rastrear isso. Então, aí a gente tá falando de mapas, muitas vezes antigos e que estão impressos em arquivos antigos de várias instituições. Então, é uma linha de trabalho. Para a maioria dos trabalhos, assim, tem esse trabalho mais histórico que a gente recorreu bastante e principalmente ao impresso e que a gente tem muita pouca coisa digitalizada né? Então, você vai no impresso mesmo, em biblioteca ou em arquivo. A maioria dos dados, no entanto, que a gente precisa são digitais porque são dados espaciais. Então, a maioria dos dados e informações estruturadas que usamos são em digital. Então, a facilidade para se ter acesso ao digital é maior. Não se pode inventar a roda, ela já foi inventada. E sempre dá para aproveitar 70% com o que foi feito por outra pessoa.

Pesquisador - Pra você existe alguma relação entre o uso da informação e a tomada de decisão em duas atividades?

G4 - Total. Completamente, por exemplo, eu quem monto os pareceres técnicos dos últimos 5 anos do Coplan, que autoriza a regularização fundiária e autoriza o novo parcelamento de solo. Então, nesse caso, o acesso ao dado e informação que eu consegui gerar através de um conjunto de dados ela é muito estratégica, porque aí eu saio do "eu acho".

Pesquisador - Subsídio para a tomada de decisão, né?

G4 - Total, total. A gente não toma decisão aqui sem antes lastrear com dado e informação técnica, pelos menos o meu setor, os outros eu já não sei dizer.

Pesquisador - A próxima: você demanda ou depende de algum tipo de análise ou processamento de informações feitos por outras pessoas ou sistemas para que as suas necessidades informacionais sejam supridas? e como se dá isso?

G4 - Cada vez mais. Então, antes não. A gente se virava aqui. Mas agora em 2017 a gente vai ter a oportunidade de dar um grande salto na infraestrutura que a gente tem. Porque a gente teve um projeto de geopro aprovado. E um dos componentes é

implementar o Sisdia com estrutura de dados e informações geoespaciais e ambientais.

Pesquisador - A penúltima: predominantemente as informações que você utiliza são somente voltadas para as suas atividades individuais no trabalho ou elas diretamente refletidas na equipe como um todo?

G4 - É. A gente trabalha com a metas de equipe. Então, assim, não tem nenhum trabalho que seja individual. As metas são de setor e de equipe. Diferente de vários setores, não é um conjunto de setores é uma equipe. Então, isso tá bem estruturado. Não personaliza. Se um é capaz o outro também é capaz de produzir com a mesma qualidade ou até melhor, talvez com uma abordagem diferente, pois cada um tem uma formação, mas segura e de qualidade, né?

Pesquisador - A última pergunta: é possível apontar práticas ou hábitos de uso da informação típicos da sua função como gestora?

G4 - Sim. É visto nessa parte de zoneamento ecológico e de rastreamento ambiental quanto a parte de planejamento. Quanto a parte de gestão é o tempo todo fazendo parecer sobre licenciamento. É o tempo todo dando as bases para delimitar questões sobre as unidades de conservação. É um trabalho todo de suporte, né. É, eu acho que de maneira geral, assim, realmente o conceito de dado e de informação é a diferença só das competências individuais. Na maioria das instituições, mesmo ambientais, o cara é um excelente biólogo, é um excelente agrônomo, é um excelente florestal. Então, a excelência está no plano individual, a pessoa não tem um servidor próprio e nem um repositório e nem uma cultura que motive isso, não tem nada. Então, é diferente, é uma instituição frágil e que tem os seus individuais. O que a gente quer é que tenha as suas potências individuais, mas essas potências individuais agregem a uma potência institucional. O nosso foco é a potência institucional. Então, se gente não tiver uma estratégia clara de como fazer a gestão da informação, de como gerá-la, de como tratá-la, de como disponibilizá-la, o tempo de vida útil dessa informação. Se a gente não trabalhar um pouco mais forte a Ciência da Informação a gente toma decisões muito frágeis como governo. Porque a gente tá tomando decisões com base nas experiências individuais. Agora se você juntar três engenheiros florestais ou três biólogos ou três agrônomos cada um vai ter uma opinião porque nem todo mundo segue a mesma linha. E isso é bom, mas no entanto, a gente tem que diminuir a discricionariedade porque é uma posição institucional e não é a minha opinião. É a opinião do Ibram, ou da Sema, ou da Segeth, ou da Semobi. Então, você tem que consultar vários para chegar no consenso técnico defensável, entendeu? Pra gente não crescer como individual, mas como instituição e como governo e Estado. É isso.

ENTREVISTA – Gestor 5

Pesquisador - Qual a sua idade?

G5 - 39

Pesquisador - Qual o sexo?

G5 - Masculino

Pesquisador - Qual o seu nível de formação acadêmica?

G5 - Sou bacharel em Geografia e pós-graduado em geoinformação

Pesquisador - Geociências, né?

G5 - Isso, Geociências

Pesquisador - Em qual instituição você trabalha?

G5 - Sou analista de meio ambiente do Ibram e estou como coordenador na Sema

Pesquisador - Qual a sua área de atuação na instituição?

G5 - Eu sou coordenador de monitoramento ambiental e agora eu estou cuidando do Sistema Distrital de Informações Ambientais e do bancos de dados do ZEE (geoinformação)

Pesquisador - É a mesma área da sua formação acadêmica?

G5 - A mesma. É.

Pesquisador - Você já mencionou o cargo, né? Qual é o cargo que você ocupa hoje?

G5 - Coordenador.

Pesquisador - E há quanto tempo você ocupa esse cargo?

G5 - Tem um ano.

Pesquisador - Agora vamos para as questões de fato sobre comportamento informacional. Quais são os processos de trabalho sob a sua responsabilidade que você considera que gera necessidades de informação? Quais são os tipos de necessidades? Você consegue detalhar isso?

G5 - Ok. Pareceres técnicos, informações para os outros gestores as áreas da Sema e informação para os analistas de meio ambiente.

Pesquisador - É possível apontar necessidades informacionais típicas da sua função como gestor?

G5 - O processo que a gente tá fazendo aqui é, a partir do dinheiro que vai entrar via ZEE, a gente vai o zoneamento nesse foco da geoinformação especificamente. A gente tem noção para onde vai e de onde vem, mas a gente precisa catalogar isso. Então, como necessidades típicas a gente por geoinformação, por planos de manejo, dados geológicos, dados de monitoramento. Enfim, são informações correlatas especificamente com a área ambiental. Agora, as lacunas da existência dessas informações é o que a gente vai detectar com esse estudo.

Pesquisador - Tais necessidades são constatadas por ausência total de informação ou por falta de informações complementares sobre o assunto?

G5 - Em alguns casos, por exemplo, monitoramento de ar: falta total. E em alguns casos, complementação.

Pesquisador - Então, varia né?

G5 - Varia.

Pesquisador - Você consegue indicar qual seria a maioria? Você normalmente começa mais do zero quanto a um tipo de informação ou é mais para complementar?

G5 - Do ponto de vista do monitoramento, a gente só tem como temática a água, é o mais forte. Ar, cobertura vegetal, poluição atmosférica que a gente não tem. Então, eu acho, que a gente tá mais pra 30% disponível e 70% não disponível. Nossas informações não são estáticas. Elas são informações dinâmicas. Elas dão um direcionamento e dão uma capacidade de decisão, né?

Pesquisador - Você consegue distinguir necessidades de informações que surgem em razão das suas atividades como gestor que seriam diferentes das necessidades de informação caso você não fosse gestor?

G5 - No meu caso não porque eu sou analista especialista. Então, como eu trabalho com geoinformação, no meu caso não há diferença não. Mas os outros gestores, por ser um órgão mais político, então sim. Então, no meu caso não já que sou quem cuida da informação in loco, do órgão, mas para a maioria dos gestores, como certeza, sim. Porque o gestor comum tem acesso aos dados, mas ele se pergunta: o que isso significa? E aí a gente mais técnico já trás a análise.

Pesquisador - Normalmente ao constatar necessidades de informação, os indivíduos empreendem esforços para saná-las. Considerando as suas necessidades de informação, quais são as suas principais práticas de busca da informação? É dentro ou fora da instituição?

G5 - Assim, hoje o nosso banco de dados tem 250 shapes e eu diria que 70% vem fora, de outras instituições. Mas como é que é o fluxo? tem um fluxograma de que na

geoinformação cada instituição vai fornecer a sua informação especialista. Então, como o Ibram é um órgão que demanda muita informação ele acaba que não geram muita informação. Eu entendo que a informação aqui, na maioria, vem de fora.

Pesquisador - Você costuma encontrar com facilidade as informações que procura no ambiente de trabalho? quais facilidades ou obstáculos você julga importantes para encontrar a informação que você precisa?

G5 - Eu acho que falta protocolos de padronização da informação. Mas assim, hoje eu consigo encontrar com certa facilidade porque, assim, eu já tenho a minha network dos gestores de geoinformação. Então, aí eu vou e disponibilizo na minha base, mas não é uma coisa protocolar é algo mais funcionograma.

Pesquisador - E geralmente você recorre mais na sua instituição ou fora?

G5 - Fora. Eu entendo que é fora porque a gente consome a informação vinda de fora pra poder dar a resposta.

Pesquisador - Normalmente como você supre as suas necessidades informacionais? sozinho ou com a ajuda de outras pessoas?

G5 - Geralmente é com a ajuda de outras pessoas. Mas se for, por exemplo, análise de solo, algo do tipo, eu busco os dados nas bases sozinho, sem consultar outra pessoa.

Pesquisador - Você fazer reiteradas buscas em seu ambiente de trabalho até encontrar a informação que precisa ou elas são facilmente encontradas?

G5 - Bom, a gente sabe onde tá a informação e a gente sabe quem é o dono. Mas não existe uma norma, uma instrução normativa que, por exemplo, obrigue a Adasa a me dar os dados que ela tem. Então, eu vejo que é mais difícil encontrar as informações entre os órgãos ambientais do que nós outros órgãos. Então, assim existem questões políticas. Informação é poder. E todo esse cenário dificulta o acesso.

Pesquisador - Com relação à pergunta anterior, caso você tenha dificuldade para encontrar a informação que precisa, o que você faz para reverter essa situação?

G5 - O plano B é ir à direção do órgão. Acionar os maiores. Alguns órgãos são mais transparentes e nem precisa, mas outros precisa.

Pesquisador - Qual a principal forma de acesso às informações que você necessita? é em meio impresso? digital? e o quanto cada meio de acesso influencia na sua preferência?

G5 - Então, o nosso ramo aqui é geoinformação. E em via de regra ela é eletrônica né? digital. Nós temos um banco de dados que fica lá na Sutic e eu administro ele daqui. O digital facilita pra mim, mas é lógico que por vezes a gente precisa consultar informação que tá em livro. Preciso ver dados primários que tá em pesquisa. E que necessariamente ele tá ali e não tá digitalizado e pode estar no livro e também estar digitalizado. Então, a forma preferencial é o digital.

Pesquisador - Pra você existe relação entre o uso da informação e a tomada de decisão nas suas atividades? consegue citar exemplos?

G5 - Aqui a gente trabalha como área meio. Então aqui além da gente disponibilizar informação a gente faz pareceres também. Então, totalmente. E a gente subsidia a área fim.

Pesquisador - Você depende ou demanda por análise ou processamento de informações feitas por outras pessoas ou sistemas para que as suas necessidades de informação sejam supridas?

G5 - Sim, sim. Eu preciso de dados da Caesb. Eu preciso de dados da Adasa e de outros.

Pesquisador - Penúltima já. Predominantemente as informações que você utiliza são voltadas somente para as suas atividades individuais no trabalho ou elas são diretamente refletidas nas atividades da equipe como um todo?

G5 - Reflete sim nas atividades da equipe. Aqui a gente mescla as atividades.

Pesquisador - A última pergunta. É possível apontar práticas ou hábitos de uso da informação que são típicas da sua função como gestor?

G5 - Então, isso depende de duas questões. Na parte de gestor, área meio, há procedimentos que são usuais da gestão mesmo. E ou eu posso generalizar ou ir mais e especificar. Já como analista não. Aí eu preciso especificar. Preciso normatizar e dar substrato para as decisões.

ENTREVISTA – Gestor 6

Pesquisador - Qual a sua idade?

G6 - 59

Pesquisador - Qual o sexo?

G6 - Masculino

Pesquisador - Qual o seu nível de formação acadêmica?

G6 - Sou arquiteto

Pesquisador - E em qual área do conhecimento?

G6 - Arquitetura e Urbanismo

Pesquisador - Em qual instituição você trabalha?

G6 - Jardim Botânico

Pesquisador - Qual a sua área de atuação na instituição?

G6 - A minha área é de gestão, né!

Pesquisador - Ela é a mesma área da sua formação acadêmica?

G6 - É. Porque gestão é algo muito abrangente. Tanto que você pode fazer uma especialização em gestão.

Pesquisador - Qual o cargo que você ocupa na instituição?

G6 - Diretor

Pesquisador - E há quanto tempo você ocupa este cargo?

G6 - 10 anos

Pesquisador - Agora aqui nós iremos levantar questões sobre de fato o comportamento informacional. Quais os processos de trabalho ou atividades sob a sua responsabilidade você considera que gera necessidades de informação? E essas necessidades são de que tipo?

G6 - Vejo que tudo que eu faço aqui acaba gerando algum tipo de necessidade de informação. Dependendo do nível, porque, há níveis de ações que exigem mais informações. Assim, necessidade de legislação, informação do recurso que tem disponível, informação de como o governo tá indo. Então, acaba que é quase tudo né!

Pesquisador - É possível apontar necessidades de informação típicas da sua função de gestor? Aquelas que são meio que regra? Que são típicas das suas atividades?

G6 - Eu acho que uma boa gestão é descentralizada. Você não pode centralizar só em você todo o processo. Você tem que dar toda uma tônica ao trabalho, você tem que gerenciar a inteligência disponível pra trabalhar numa direção definida, que é acordada com o grupo e não é uma coisa isolada, então são vários saberes diversificados. Então, quando eu quero saber, fazer uma abordagem estritamente em preservação eu pego informações com a superintendência científica. Se eu quero saber sobre legislação eu vejo com o assessor jurídico. Se é algo administrativo eu vejo com a superintendência administrativa. Então é assim.

Pesquisador - Tais necessidades que você constata ao longo da execução das suas atividades, você as constata em razão de ausência total de informações ou para complementação de informações, na maioria das vezes?

G6 - Eu acho que isso varia. Eu posso falar do Jardim Botânico que é o órgão que eu trabalho. Nós sistematizamos a informação do órgão. Então, nós institucionalizamos o

órgão porque antes era uma coisa dispersa. Não tinha documentação e não tinha memória. E isso foi trabalhado para que você pudesse ter mais tranquilidade, mais agilidade no trabalho. Então, gastou-se um tempo pra fazer isso. Então, quando eu quero alguma informação do Jardim Botânico eu tenho isso sistematizado, né? E as informações também vêm muito pela memória, eu trabalho aqui há muito tempo. Então, eu tenho o registro de muitas demandas. Então, quando vem um assunto específico, você resgata a memória e vai buscar a informação aonde ela tá.

Pesquisador - Você consegue perceber então que é mais para complementar a informação do que começar do zero, né?

G6 - É. Eu consigo ver isso. É muito raro eu começar do zero. Ter uma demanda nova, completamente nova. É muito provável que ela tenha alguma similaridade com outra demanda aí você usa mais ou menos o mesmo caminho.

Pesquisador - A próxima é: você consegue distinguir necessidades de informação que surgem da sua função de gestor das necessidades caso você não fosse gestor? Nesse caso se você fosse somente um técnico dentro do Botânico?

G6 - O gestor, ele é responsável por tudo. Porque existe essa emblemática de que tudo é o gestor. Eu sou responsável por tudo que eu assino. Assim, eu sou ordenador de despesa e eu tenho uma estrutura que trabalha, mas eu que estou, eu quero dizer o diretor, estou trabalhando como o responsável. Tanto que quem será chamado para responder é eu. Então, é muito diferente a necessidade de informação de quem tá no papel de gestor do que um técnico. O técnico talvez tenha uma coisa mais específica. É que bom que ele tenha uma noção ampla do que ele tá fazendo, mas completo da estrutura para o trabalho não ficar desvinculado com o todo. Até porque o conhecimento é importante, não ocupa espaço. Mas o gestor tem esse papel do global. Ele precisa, minimamente, entender de tudo porque ele vai responder por tudo.

Pesquisador - Ele recorre às áreas para ter informação caso.

G6 - Eu acho que a informação, no caso, você tem a informação sistematizada em termos de livros, de legislação ou papel ou digital. Mas é para o aprimoramento do conhecimento intelectual das pessoas.

Pesquisador - Vamos para a próxima: normalmente o indivíduo ao constatar necessidades de informação empreende esforços para sanar essa situação. Considerando as suas necessidades de informação, quais são as suas ações ou práticas de busca por informação? São buscadas dentro do Botânico ou fora, normalmente, na maioria das vezes?

G6 - É dinâmico, isso. Por exemplo, se eu tiver uma dúvida quanto ao jurídico que eu não conseguir solucionar interno, eu recorro à Procuradoria que é órgão ou a instância do Governo do Distrito Federal que dá a tônica jurídica pra as questões. Então eles detalham mais. Então, eu recorro e eu não tenho problema nenhum em recorrer. Eu recorro a tudo. Se eu tô com dúvida, eu vou até o Ministério Público.

Pesquisador - Você costuma encontrar com facilidade as informações que procura no ambiente de trabalho? Quais as facilidades ou obstáculos você julga relevantes para encontrar o que necessita?

G6 - Eu acho fácil achar. Eu só não sei se é fácil pra quem entraria hoje. Mas isso também é um processo natural, né! Mas eu não acho difícil, pois, por exemplo, você tem os arquivos mortos que tem os ofícios, aí você vai resgatando a memória e a vida cotidiana da instituição.

Pesquisador - Normalmente como você costuma suprir as suas necessidades de informação? Sozinho ou com a ajuda de pessoas?

G6 - Normalmente eu faço sozinho. E as vezes, é variável. Mas a gente trabalha muito em conjunto aqui no Jardim. Fazemos juntos para que cada um dê o seu parecer da parte que lhe afeta e constrói o conjunto. Aí eu pego as informações e quando sai, já sai o que já vai de acordo com a administração, com o jurídico, enfim.

Pesquisador - No ambiente de trabalho você costuma fazer reiteradas buscas até, de fato, encontrar as informações de que precisa ou na maioria das vezes elas são facilmente encontradas? Essa daqui retoma um pouco a questão anterior, mas aqui o foco são das buscas. Se você precisa reiterar as buscas para encontrar informação no Botânico.

G6 - Então, você tem instrumentos muito ágeis para consultas. E informação ela tem vários níveis. Então você pode fazer uma pesquisa de um decreto, de uma lei, de experiências exitosas que você quer adquirir ou você quer ler uma tese de doutorado e você procurando na Internet. Então, esse arcabouço de informação tá muito esquematizado em meio digital, nas redes. Então, eu acho que não é uma coisa difícil de conseguir não.

Pesquisador - Com relação a pergunta acima, caso você não tenha facilidade para encontrar determinada informação, o que você faz na maioria das vezes para reverter tal situação?

G6 - Vou procurando as pessoas até encontrar. Mas só fazendo uma ressalva a nível de gestão, é que existe muito trabalho replicado, refeito, recontratado porque não se pega o que se tem e de fato usa-se o que já tá pronto. O que não é o caso do Jardim. Mas acontece em outros órgãos. Retrabalho. É muita sobreposição. Quando você vai ver aquilo já foi feito três vezes. Só muda-se o nome as vezes. Eu acho que a gente trabalha muito, assim, a cultura nossa de gestões político-partidárias. Aí parece que quando entra uma gestão aquilo que ficou pra trás não vale. Então, é exótico, é estranho porque na verdade você tem uma continuidade, querendo ou não. E esse é o trabalho do Jardim. A gente tenta deixar institucionalizado para não ficar refazendo aqui, ter continuidade.

Pesquisador - Qual a principal forma de acesso as informações que você necessita? É em meio impresso? Em meio digital? E o quanto cada meio influencia? O que você prefere e mais utiliza em termos de acesso?

G6 - Em meio digital eu acho ótimo porque ocupa menos espaço. Não gera papel. Eu acho mais inteligente usar em forma digital se você tiver. Mas depende também porque as vezes você tá fazendo um trabalho que você tem um bibliografia enorme e você vai pesquisando principalmente na área de pesquisa, botânica é um universo. Mas consultas mais, assim, que não é algo continuado, o digital é mais ágil.

Pesquisador - Pra você existe alguma relação entre o uso de informação e execução das suas atividades?

G6 - Ah, lógico. Assim, qualquer ação que se faça se baseia em informação. Coloca-se aquela informação como base para a decisão, com certeza.

Pesquisador - Você demanda de algum tipo de análise ou processamento de informação por outras pessoas ou sistemas para que as suas necessidades de informação sejam supridas?

G6 - Demando. É isso que eu tinha dito. Eu tenho quatro superintendências. Cada uma trabalha com o seu universo e com as suas especificidades e elas juntam as informações e a gente trabalha assim.

Pesquisador - Então, elas trazem pra você algo apurado para que você desenvolva a sua função, é isso?

G6 - Talvez não apurado, mas com vários ângulos. Porque tem uma parte, tem a outra e a outra. Tem o jurídico, tem o administrativo, tem toda uma, e é feito conjuntamente.

Pesquisador - Predominantemente as informações que você utiliza são voltadas somente para as suas atividades individuais no trabalho ou elas refletem diretamente nas atividades da sua equipe?

G6 - Ah sim, reflete.

Pesquisador - Última pergunta: é possível apontar práticas, hábitos de uso da informação que são típicas sua atividade de gestor?

G6 - Tem sim, seria principalmente usar das informações que vem dos setores para condensar e fechar uma única decisão ou posição.

ENTREVISTA – Gestor 7

Pesquisador - Qual a sua idade?

G7 - 64

Pesquisador - Qual o sexo?

G7 - Feminino

Pesquisador - Qual o seu nível de formação acadêmica?

G7 - Tenho doutorado incompleto

Pesquisador - E em qual área do conhecimento?

G7 - Meio ambiente

Pesquisador - Em qual instituição você trabalha?

G7 - Jardim Botânico de Brasília

Pesquisador - Qual a sua área de atuação na instituição?

G7 - Sou superintendente técnico-científica

Pesquisador - Ela é a mesma área da sua formação acadêmica?

G7 - Sim

Pesquisador - Qual o cargo que você ocupa na instituição?

G7 - Superintendente

Pesquisador - E há quanto tempo você ocupa esse cargo?

G7 - Seis anos

Pesquisador - Agora a gente vai para as questões de fato sobre comportamento informacional. A primeira pergunta: quais os processos de trabalhos ou atividades sob a sua responsabilidade você considera que geram necessidades de informação? e essas necessidades são de que tipo?

G7 - Bom. Na minha área, estão a educação ambiental, a fiscalização, combate a incêndio, herbário, laboratório de multiplicação in vitro de espécies. São unidades que estão sob a minha responsabilidade. Várias delas eu vejo que necessita dessa atualização de informações. Quem mais precisa é o herbário. Porque você tem toda essa mudança de nomenclatura, novas espécies. Então, você tem que tá sempre ligado e atualizado. O laboratório: que você tem que ter toda essa técnica de micro propagação, novos meios de cultura. Tudo isso você tem que saber. A parte de incêndios florestais: é importante você ter informações sobre clima, sobre atividades do entorno que do Jardim que podem ocasionar incêndios. A educação ambiental também precisa tá ligado nas normas, nas novas formas de recepção, dos programas. E dentro da preservação a gente tem a parte de fauna que a gente também precisa tá atento e divulgar, não receber informações, mas divulgar as novas espécies encontradas. Essa semana mesmo, encontramos, fazia trinta anos que a gente não registrava um tatu canastra. Então, isso é importante. Então, a gente precisa tá sempre atualizado. Então, são necessidades informacionais constantes e variadas.

Pesquisador - A próxima pergunta: é possível apontar necessidades informacionais típicas da sua função como gestora?

G7 - Uma que eu acho importante que como a gente faz autorização de pesquisa, então você tem que tá atento à metodologias que tão defasadas e você tem que tá a possíveis degradações da área. Então, a pesquisa pode ser feita desde que ela não cause interferência ou impacto. Então, isso é uma coisa que eu tenho que tá sempre informada pra poder autorizar com segurança essas demandas. E novas tecnologias também são importante. Tecnologias de monitoramento dentro das nossas condições, né. Porque nós somos um órgão com poucos recursos, então, a gente precisa utilizar

bem essas tecnologias pra que possamos melhorar o nosso desempenho em alguns pontos.

Pesquisador - Tais necessidades são constatadas por ausência total de informações ou por falta de informações complementares sobre determinado assunto?

G7 - Na maioria das vezes é pra complementar uma informação que eu já tenho. Já se tem um conhecimento básico e na maioria das vezes preciso de algo a mais para complementar aquilo. Pela experiência no órgão aí eu quase nunca preciso de informação inicial, é mais para complementar a base que já tenho.

Pesquisador - Você consegue distinguir necessidades de informação da sua função de gestor que seriam diferentes das necessidades de informação caso você não fosse gestora?

G7 - Acho que o gestor tem que ter um conhecimento mais amplo e geral pra poder orientar os seus técnicos em questões determinadas. Então, você tem que ficar ligado, no todo tendo uma visão geral. E a especificação vai caber ao técnico. E depois ele me traz as informações que ele achar pertinente. E que vai facilitar a minha gestão, né! O que eu tenho que mudar, o que eu tenho que aperfeiçoar algum tipo de ação. E para aprimorar uma informação que eu tenha que levar para a direção, depois que eu a manipular, para que se possa tomar alguma providência.

Pesquisador - Normalmente ao se constatar necessidades de informação, o indivíduo empreende esforços para sanar essas necessidades. Então, o que você faz para sanar as suas necessidades informacionais? na maioria das vezes elas são buscadas dentro ou fora da instituição?

G7 - Basicamente fora da instituição. Por exemplo, preciso de normas legais, de projetos interessantes que sendo desenvolvidos em outros jardins botânicos ou alguma nova determinação dentro de um acordo internacional que os jardins botânicos têm que tá atentos. Então, preciso ficar mais atento fora para aplicar dentro do contexto do Botânico.

Pesquisador - Você costuma encontrar com facilidade as informações que procura no ambiente de trabalho? quais facilidades ou obstáculos você julga que são relevantes para encontrar a informação que precisa?

G7 - Basicamente, as pesquisas eu a gente realiza é via internet. E a nossa internet não é muito boa. Inclusive tentamos trazer um ramal da RNP pra cá pra gente poder ter um fluxo melhor e mais pessoas entrarem ao mesmo tempo porque aqui a gente tem essa precariedade da internet. Cai muito. Nós só temos uma pessoa de informática. A gente não tem assinatura de periódicos. A minha atividade as vezes não permite que eu saia daqui para ir pesquisar em alguma universidade, em alguma biblioteca pra pegar algum material específico.

Pesquisador - Então você vê uma certa dificuldade para encontrar informação aqui dentro?

G7 - É. Aqui dentro. Muitas coisas eu tenho que pegar em casa, lá fora para trazer.

Pesquisador - Normalmente, como você costuma suprir as suas necessidades informacionais? Sozinha ou com a ajuda de outras pessoas?

G7 - Normalmente eu recorro a outros. Recorro aos técnicos das áreas e peço para fazer um levantamento. Para que trazerem e eu manipulo as informações e me atualizo daquilo, daquela informação específica.

Pesquisador - No ambiente de trabalho você costuma realizar reiteradas buscas até localizar de fato aquela informação que precisa? Ou na maioria das vezes elas são facilmente encontradas?

G7 - Não, não fáceis de achar. Geralmente você vai procurando de novo e de novo pra encontrar uma certa referencia de um trabalho que foi citado e que você acha que será importante. Mesmo porque a gente faz projeto e tem sempre que estar buscando informações pra estar a par de determinado conhecimento.

Pesquisador - Com relação a pergunta anterior, caso você não tenha facilidade de encontrar a informação, o que você faz na maioria das vezes pra reverter essa situação?

G7 - Eu entro em contato com outras instituições, biblioteca e recorro ao Comut para poder conseguir aquele material que eu preciso.

Pesquisador - Qual a principal forma de acesso as informações que você necessita? Em meio impresso ou digital? E o quanto cada meio influencia na sua preferência de acesso?

G7 - Prefiro o digital. Primeiro por causa de custo para a instituição. A instituição não tem recurso para aquisição de determinados livros, periódicos. Então, eu prefiro o digital. O digital dá um certo trabalho porque você tem que garimpar realmente as informações porque a internet tem muita coisa boa, mas muita coisa ruim. Então, você tem que ter, assim, dá um certo trabalho pra você filtrar essas informações que você tá procurando.

Pesquisador - Então, quais são os fatores que você acha importantes nessa sua preferência?

G7 - Facilidade de acesso, o custo também porque o custo é bem maior do impresso.

Pesquisador - Pra você existe alguma relação entre o uso da informação e a tomada de decisões em suas atividades? Consegue citar alguns pontos?

G7 - Certamente. A gente sempre utiliza informações para fortalecer a sua posição. Então, por exemplo, eu tenho um atendimento e você vê que hoje as crianças tão ligadas em tecnologias, então, como eu faço pra levar o que eu quero para aquelas crianças. Então, por exemplo, a gente desenvolve jogos, a gente tá desenvolvendo alguma coisa que dá pra o celular, a gente tá fazendo ao de fotografia que utilize o celular. A gente tá fazendo algo que utilize esses apetrechos que as crianças tem facilidade de manipular e seria mais fácil você levar esse conhecimento pra elas. Então, você tem que tentar entender, ler sobre educação, sobre o que tá facilitando mais esse processo de educação e aprendizagem pra você poder mudar essas práticas internas e despertar um maior interesse nas crianças.

Pesquisador - E é um fator que determina a sua tomada de decisão né?

G7 - Com certeza. Porque aí eu tenho que ir atrás de pessoas pra me ajudarem. Por exemplo, eu tô com um trabalho com o pessoal de engenharia de softwares da UnB pra desenvolver um jogo que se chama Missão Nascente que vai mudar as minhas práticas aqui dentro. Assim, ao invés da gente fazer só a trilha, a gente vai fazer a trilha com alguns desafios que eles tem que responder. Então, levar isso mais pra uma atividade mais lúdica e mais compatível com o interesse e com essa facilidade que eles tem com a tecnologia. Então, tá muito ligado o uso da informação com a minha tomada de decisão pra mudar um procedimento, pra mudar alguma coisa aqui dentro.

Pesquisador - Você demanda ou depende de algum tipo de análise ou processamento de informação para que as necessidades informacionais sejam supridas? E como se daria isso?

G7 - Sim, principalmente as questões legais. Se eu tenho alguma dificuldade em determinada interpretação legal, a gente vai na assessoria jurídica. Assim, e essa informação ela vai subsidiar a ação minha, que está sob minha responsabilidade, então eu tenho que ter segurança e as vezes eu peço um apoio de um especialista. Ou também se eu tô pensando em mudar o sistema de utilização herbário porque o software que a gente usa vai passar a ser cobrado, então, eu tenho que discutir essas opções: assim, o Botânico do Rio ele utiliza de graça, em outro é pago, e aí o que vocês acham? Então tem que ser uma decisão conjunta com aquele ou aonde essa mudança vai acontecer e para onde eu to querendo impactar mudar, processar.

Pesquisador - A penúltima: predominantemente as informações que você utiliza são somente voltadas para as suas atividades individuais no trabalho ou são refletidas diretamente nas atividades da sua equipe como um todo?

G7 - São refletidas. Refletem na equipe diretamente. Porque aqui a gente age muito integradamente porque temos pouca gente. Então, surge uma demanda da educação ambiental o herbário atende também, por exemplo, uma visita de escolar. Então, eu tenho que compartilhar com a equipe pra poder desenvolver as coisas.

Pesquisador - Última pergunta: é possível apontar práticas ou hábitos de uso da informação que são típicas da sua função como gestora?

G7 - Então, usualmente eu me utilizo de determinados sites, de determinadas bases de dados e informações. E eu sempre faço uso de legislação, constantemente. Eu sempre tenho que tá vendo, acompanhando as atualizações e inovações. Tem que tá sempre atento a isso que se você deixar passar você pode ter problema quanto a procedimentos e às normas, certo.

ENTREVISTA – Gestor 8

Pesquisador - Qual a sua idade?

G8 - 29 anos

Pesquisador - Qual o sexo?

G8 - Masculino

Pesquisador - Qual o seu nível de formação acadêmica?

G8 - Eu tenho curso superior em Ciências Econômicas, tenho uma pós-graduação em direito trabalhista e curso de especialização em direito ambiental

Pesquisador - Em qual área de conhecimento?

G8 - Economia

Pesquisador - Em qual instituição você trabalha?

G8 - No Instituto Brasília Ambiental

Pesquisador - Qual a sua área de atuação na instituição?

G8 - Eu trabalho na área de gradação de impacto ambiental e compensação ambiental e florestal

Pesquisador - Ela é a mesma da sua área de formação acadêmica?

G8 - Não

Pesquisador - Qual o cargo que você ocupa na instituição?

G8 - Atualmente eu sou chefe da Unidade de Compensação Ambiental e Florestal

Pesquisador - E quanto tempo?

G8 - 5 anos

Pesquisador - Certo. Agora nós vamos ver as questões realmente de comportamento informacional do gestor. Quais os processos de trabalho sob a sua responsabilidade você vê que geram necessidades de informação? De que tipo são essas necessidades?

G8 - Bem, a gente trabalha com a destinação de recursos para unidades de conservação. O que a gente mais necessita de informação e o levantamento das necessidades de estrutura e de gestão que essas unidades tem para que a gente possa fazer a melhor alocação desses recursos nas unidades. Então, o que a gente precisa além dessas necessidades de elementos como: termos de referencia, projetos básicos, planos de ações. Assim, algo que nos dê embasamento técnico para que a gente possa fazer a destinação da melhor forma possível.

Pesquisador - A próxima é: Quais as suas necessidades de informação? Consegue detalhar?

G8 - Então, é basicamente o que eu já falei. São projetos, termos de referências, especificações, levantamentos de necessidades pra você saber o que tem e o que precisa.

Pesquisador - Você consegue apontar necessidades de informação típicas da sua função como gestor? Assim, o que seria típico para você poder desempenhar as suas atribuições.

G8 - Sim. Seria informações sobre as unidades de conservação. A situação de cada uma: sobre a situação fundiária, sobre se ele está de acordo ou não com o plano de manejo, sobre a categoria, sobre tamanho, a infraestrutura. Para que a gente possa fazer uma boa destinação dos recursos eu preciso ter um mapa, um raio x bem completo da situação atual de todas as unidades. Então, isso é típico.

Pesquisador - Tais necessidades de informação são constatadas em razão de ausência total de informações ou em razão de informações complementares?

G8 - Eu sempre tenho que buscar do zero. Eu não tenho a informação. Se tem, tem bem desatualizada.

Pesquisador - Então, é bem melhor começar do zero do que vir complementando?

G8 - Sim, isso.

Pesquisador - Você consegue distinguir necessidades de informação que surgem das suas atividades como gestor das necessidades de informação caso você não fosse gestor?

G8 - Consigo. Se eu não tivesse hoje na posição de gestor, eu teria basicamente essas mesmas necessidades de informação só que de forma mais pontual e não da forma macro e sistêmica como hoje né. Hoje é mais ampla.

Pesquisador - Então, não seria num aspecto global como é hoje né?

G8 - Isso. Isso mesmo. Caso contrário, se eu não tivesse na posição de gestor, eu precisaria de algo mais específico, mais pontual, algo mais do tipo eventualmente.

Pesquisador - A próxima é: normalmente ao se constatar necessidades de informação, os indivíduos empreendem esforços pra sanar tais necessidades. Considerando as suas necessidades de informação, quais são as suas principais práticas de busca por informação? Elas são mais buscadas dentro ou fora da instituição, na maioria das vezes?

G8 - Na maioria das vezes a gente tenta buscar a informação na internet. Em sites de busca, pelo Google. Se a gente quer saber como que uma unidade de conservação foi criada, quando ela foi criada, qual a categoria dela, quais os objetivos, qual a vocação daquela unidade. Então, a gente sempre tenta buscar pela internet. O site da instituição, o da internet e intranet, fornece alguns planos, alguns documentos que nos ajudam com isso. Um documento importante que eu tenho, como gestor dessa área, documento bem detalhado que é de 2012, chama Projeto Mapear. Ele faz exatamente o que eu precisaria e se caso existisse hoje seria uma maravilha. Se tivesse atualizado. Porque ele fotografa a situação atual das unidades.

Pesquisador - O perfil de cada um né?

G8 - Isso, o perfil de cada uma. E como a gente trabalha nessa área de destinação, então o que der pra buscar dentro da instituição, eu tento buscar dentro da superintendência de áreas protegidas. Que é quem pode fornecer essas informações melhor. Mas, muitas das vezes, eu acredito que eles tem a informação. Sempre tem a informação. Eles nunca precisou gerar a informação. Mas o que me deixa um pouco decepcionado é que ele tem a informação, mas não disponibiliza.

Pesquisador - Aí acaba que você recorre mais fora do que na própria instituição?

G8 - Sim, as vezes eu recorri fora e já tava aqui já.

Pesquisador - Então, na maioria das vezes é fora.

G8 - Sim

Pesquisador - Você costuma encontrar com facilidade as informações que precisa no ambiente de trabalho? Quais facilidades ou obstáculos você julga relevantes para encontrar a informação que você necessita?

G8 - Bem, não encontro com facilidade. Eu tenho dificuldade para encontrar. Eu tenho dificuldade de saber quais são os servidores, os colegas técnicos que vão fornecer aquela informação de forma mais completa, qual é o setor. Não tenho facilidade. A gestão da informação ela é feita de uma forma que a gente sabe que tem, sabe que ela tá centralizada, mas é difícil de acessar. E, muitas das vezes, a pessoa, o técnico do setor ele fica com aquela informação bem elaborada, bem feita, mas ela nem centraliza aquela informação na gerência de informação.

Pesquisador - Tá com a pessoa né? E não com o setor.

G8 - Isso, tá centralizada.

Pesquisador - Então acaba que é um dos obstáculos, né? A questão da pessoa guardar aquilo com ela.

G8 - Sim, a informação fica personalizada, aliás, fica personificada né, numa pessoa.

Pesquisador - Normalmente, você costuma suprir as suas necessidades informacionais sozinho ou com a ajuda de outras pessoas?

G8 - Com a ajuda de outras pessoas. Com os meus colegas de sala, com o pessoal da unidade sempre me ajudam com isso. Na maioria das vezes, com revisão de trabalho e com revisão de pesquisa pra subsidiar as decisões.

Pesquisador - No ambiente de trabalho você costuma fazer reiteradas buscas até localizar de fato as informações que precisa? Ou na maioria as vezes você encontra facilmente?

G8 - Assim, eu digo que 50% das vezes a gente precisa reiterar e 50% a gente encontra com facilidade. Não existe uma maioria esmagadora não. Fica meio a meio.

Pesquisador - A próxima é: com relação a pergunta, caso você não tenha facilidade para encontrar determinada informação, o que você faz na maioria das vezes para reverter tal situação?

G8 - A primeira coisa que eu faço é fazer a tentativa verbal para desburocratizar. Ligar no ramal da pessoa ou ir até ela pra conseguir a informação. Vai depender do nível de especificação dessa informação. Se for uma informação mais simples, eu tento conseguir isso da forma mais simples possível e prática que é a comunicação verbal. Caso eu não consiga, eu vou tentar fazer uma solicitação formal e por escrito, encaminho um memorando se for aqui dentro e ofício se for externo, solicitando essa informação. E uma coisa que a gente aprendeu com o tempo aqui é que, as vezes, quando você precisa muito de uma informação interna, é melhor que você faça a solicitação pra cima, para o superior hierárquico, e o superior hierárquico faça o reenvio. E como a gente tá vinculado ao Seger, quando eu percebo que essa informação não vai ser obtida com facilidade, eu solicito para a Secretaria Geral e a Secretaria Geral faz a solicitação.

Pesquisador - Assim, de cima pra baixo tem um impacto maior, né?

G8 - Sim, tem um impacto maior. E essa solicitação é atendida com uma maior velocidade.

Pesquisador - Qual a principal forma de acesso às informações que você necessita? É em meio impresso ou digital? E o quanto cada meio influencia na sua preferência de acesso?

G8 - Com certeza, se for possível, em meio digital.

Pesquisador - Certo e por quais razões?

G8 - Sim, as razões pelas quais eu procuro pelo meio digital é a facilidade de manipulação dos dados e informações, dos textos, se eu quiser tirar alguma citação de algum documento, de algum produto, de algum estudo, de alguma coisa científica da academia. É possível fazer citação com mais facilidade, se tiver algum mapa ou

planilha eu consigo fazer a cópia dele para o meu trabalho se eu tiver fazendo um informação técnica ou um parecer. Em sem falar na visão ecológica da coisa de evitar a impressão de papel. Além do que, eu acho que eu tenho um toc, pois eu não consigo ficar com muito papel na mesa. As vezes, tem papel aqui e nem é muito importante, mas se tá entulhando a mesa, ele vai para o lixo e se tiver no meu desktop, não.

Pesquisador - Então o fator principal é a facilidade de uso, né?

G8 - Isso.

Pesquisador - Pra você existe alguma relação entre o uso da informação e a tomada de decisão nas suas atividades?

G8 - Sim. Sempre que a gente toma uma decisão sem ter as informações necessárias ao alcance, com certeza, eu não digo errada, mas a gente vai tomar a decisão não melhor possível.

Pesquisador - Então, você acha que é um fator meio que primordial?

G8 - É. É primordial. A informação é necessária pra que você tome a melhor decisão. Você pode até tomar uma decisão, mas ela não será a melhor se você não tiver pautado com todas as informações necessárias.

Pesquisador - Consegue citar algum exemplo?

G8 - Sim, por exemplo, eu posso fazer uma destinação de recurso de compensação para cercamento de unidade, que é muito usual, visando a proteção e que é uma das prioridades nas diretrizes de aplicação dos recursos. Mas já ocorreu da gente destinar e o recurso para o cercamento sendo que a unidade já tinha cercamento e só bastava ser revitalizado. Então, já foram feitas varias destinações equivocadas por falta de informação mais aprofundada das características da unidade. Então, é um exemplo de uma decisão de gestão equivocada que foi tomada pelo fato da gente não ter as informações completas.

Pesquisador - Você demanda ou depende de algum tipo de análise ou processamento de informação feito por outras pessoas ou sistemas para que as suas necessidades de informação sejam supridas?

G8 - Sim, bastante. A gente trabalha aqui quase como uma área meio. Então, a gente depende da visão técnica aqui e da análise e parecer de vários setores. A gente inicia o nosso trabalho a partir de que tem uma compensação ambiental estabelecida. Para que ocorra essa compensação precisa que seja feita a gradação do impacto da atividade licenciada. E isso é feito, por exemplo, pela superintendência de licenciamento. Então, essa primeira informação que a gente recebe a gente depende totalmente do licenciamento. Se não, a gente nem inicia o nosso processo. Porque depois que a gente tem a parte da compensação calculada a gente precisa da superintendência de áreas protegidas para que ela nos informe quais são as demandas, quais são as necessidades das unidades de conservação para que a gente possa propor à câmara as destinações. E, até depois disso, quando a gente inicia ações ou obras em benefício das unidades de conservação, a gente precisa de informações dos outros setores, como por exemplo, a gerência de projetos pra fazer o acompanhamento e dizer como deve ser feito aquelas obras, quais são as especificações, se aquele projeto tá ou não adequado. Então, temos essas necessidades. A gente vai precisar de informação da área de patrimônio para fazer registro do que está entrando via compensação ambiental. Então, o nosso setor vive demandando informações e manifestações dos outros setores. A gente tem trabalhado para que esse dialogo seja mais ágil e mais eficiente.

Pesquisador - Vindo de pessoas ok. Mas teria algum sistema? Se utiliza de dados ou informações já processadas por algum sistema?

G8 - Ainda não. Eu espero utilizar muito em breve. A gente utiliza o Google earth, de alguns shapes par identificar as unidades diretamente afetadas, em que bacia

hidrográfica o empreendimento está, qual região administrativa o empreendimento tá. A gente espera desenvolver mais a parte de sistemas de informação, fazendo o georeferenciamento de todos os empreendimentos com compensação ambiental pra poder identificar o montante de compensação que a gente já calculou por área de proteção ambiental, por região administrativa, por bacia hidrográfica, quais foram as unidades que mais foram afetadas por empreendimentos de compensação, quanto que essas unidades já receberam de destinação de recurso ambiental. E que isso seja alimentado tanto pela superintendência de licenciamento, que tem as informações do empreendimento e dos valores da compensação, quanto da superintendência de áreas protegidas que tem informações sobre as unidades de conservação nas diversas categorias.

Pesquisador - Predominantemente as informações que você utiliza são somente voltadas para as suas atividades individuais no trabalho ou são diretamente refletidas nas atividades da sua equipe como um todo?

G8 - Reflete no todo, sem dúvida. Aqui na unidade de compensação praticamente todos os servidores realiza o mesmo trabalho. Então, essas informações transcendem para todos os colegas.

Pesquisador - A última: é possível apontar práticas ou hábitos de uso da informação que são típicas da sua função de gestor?

G8 - Sim, eu acho que eu já devo até ter respondido aí em outras perguntas. Mas é basicamente ter um diagnóstico, um raio X, uma visão ampla das unidades de conservação, das suas necessidades, das suas categorias e da sua situação atual, da situação fundiária, dos plano de manejo. E conseguir ter uma visão macro das prioridades que tem pra poder tomar a decisão, fazer um encaminhamento no melhor sentido que é na definição da destinação dos recursos de compensação. Então, é ter essa visão macro mesmo. Assim, de mapa que nos traga mais informações tanto dos empreendimentos licenciados quanto das unidades de conservação que podem ser beneficiadas.

ENTREVISTA – Gestor 9

Pesquisador - Qual a sua idade?

G9 - 37

Pesquisador - Qual o sexo?

G9 - Masculino

Pesquisador - Qual o seu nível de formação acadêmica?

G9 - Eu sou formado em Administração de Empresas e tenho duas especializações em Gestão Processual e em Planejamento e Orçamento pela FGV. E tô cursando agora uma terceira em Psicologia Organizacional.

Pesquisador - Em qual instituição você trabalha?

G9 - Adasa. Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal

Pesquisador - Qual a sua área de atuação na instituição?

G9 - Atualmente eu tô como chefe da área de gestão de pessoas

Pesquisador - É a mesma área da sua formação acadêmica?

G9 - Sim, inclusive existe um decreto que regulamenta, no Distrito Federal, a função de gestão de pessoas para como sendo específico para a área de Administração.

Pesquisador - Qual o cargo que você ocupa na instituição?

G9 - Sou chefe de serviços. Sendo de serviços de gestão de pessoas

Pesquisador - E a quanto tempo você ocupa esse cargo?

G9 - Como servidor efetivo, eu ocupo o cargo de regulador desde 2009 quando houve a convocação do concurso. E desde 2013 eu ocupo o cargo de chefia.

Pesquisador - Agora a chefe vai entrar nas perguntas de comportamento informacional de fato, sendo a primeira: quais as atividades sob a sua responsabilidade você considera que geram necessidades informacionais? e essas necessidades são de que tipo?

G9 - Especificamente na área de recursos humanos, de gestão de pessoas existe uma série de informações que a gente precisa gerenciar, em termos dos processos de gestão de pessoas na administração pública. Aí a gente precisa mesclar atividades versus informações que tem que ser acompanhadas rotineiramente determinado processo, como por exemplo de estágio probatório, questão de promoção funcional, progressão dos servidores, tem todas as questões legais que tem que ser acompanhadas. A gente implementou agora a avaliação de desempenho por competências. Então, é um processo que também precisa de uma avaliação constante ao longo do ciclo avaliativo. Então, há um processo dos gestores e das avaliações que depois vai gerar uma gratificação específica. De recursos humanos, então, cadastro, arquivo funcional, assentamentos, todas essas informações precisam ser arquivadas e gerenciadas para se caso eles precisarem informar isso ou tiver algum tipo de consulta a gente tem onde recorrer

Pesquisador - É possível apontar necessidades informacionais típicas da sua função de gestor?

G9 - Na área específica de gestão de pessoas a gente tem um decreto que vigora no DF que regulamenta essa área. Então, já existe, como eu já relatei, alguns tipos de informação bem próprias do setor. Então, essas atividades a gente tem que acompanhar. São prazos e, assim, bem corretinho porque terá implicações para o servidor, para a carreira.

Pesquisador - Tais necessidades são constatadas devido a ausência total de informações ou por falta de informações complementares sobre determinado assunto?

G9 - É. As informações básicas a gente já tem. E a gente sente muita dificuldade de como gerenciar esses arquivos. Existem alguns controles que são feitos via planilha eletrônica. Então, as vezes pra você fazer um relatório, pra você fazer uma nota técnica para determinada capacitação a gente tem um acompanhamento das trilhas de aprendizagem de cada servidor. Só que isso está em planilhas em excel, então, se um servidor demanda esse arquivo para ver as lacunas de conhecimento dele para poder dar um parecer daquele treinamento. Então, as informações as vezes não tão prontas. E precisam ser trabalhadas para que a gente possa dar um retorno de fato.

Pesquisador - Então, pelo visto seria mais para complementar informações já existentes no setor, certo?

G9 - Sim. Porque essa área de pessoal ela tem toda uma regulamentação específica. Então, você já tem toda uma padronagem de atendimento, de resposta. É claro que cada caso terá uma análise própria, mas já existe uma padrão.

Pesquisador - Você consegue distinguir necessidades de informação que surgem em razão da sua função de gestor que seriam diferentes das necessidades de informação caso você não fosse gestor?

G9 - Sim, com certeza. No nível gerencial você tem alguns tipos de informação, por exemplo, desligamento de uma pessoa né. Então, você tem que trabalhar especificamente sobre aquele assunto e aquilo tem uma carga sigilosa, as vezes tem que ser trabalhada num nível mais estratégico. Então, é o contato direto do gestor com o hierárquico superior, né. E são coisas que o corpo técnico, as vezes, não tem tanto acesso. Assim, concurso público, esse assunto tem grau de sigilo e estratégico. Então, tem determinados assuntos, determinadas matérias que o gestor trabalha num nível diferente de quem ocupa apenas um cargo técnico.

Pesquisador - Normalmente ao se constatar uma necessidade de informações, os indivíduos empreendem esforços para sanar tais necessidades. Considerando as suas necessidades de informação, quais são as suas principais práticas de busca a informação? na maioria das vezes você encontra dentro ou fora da instituição?

G9 - Como eu disse, a legislação específica de recursos humanos já tá bem delimitada. Então, muita coisa a gente já tem aqui nos nossos atos, nas nossas regulamentações aquele tipo de informação que a gente precisa prestar. Caso não se tenha essa informação aqui, seja uma demanda nova talvez haja a possibilidade de se recorrer ao órgão central de gestão de pessoas que fica na Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão (Seplag).

Pesquisador - Então, na maioria das vezes, você acaba recorrendo mais dentro ou fora da instituição?

G9 - 90% dentro da instituição. É só os casos excepcionais que a gente precisa de uma consulta ao órgão central que é a Subsecretaria de Gestão de Pessoas da Seplag.

Pesquisador - Você costuma encontrar com facilidade as informações que procura no ambiente de trabalho? quais são as facilidades ou obstáculos que você julga relevantes pra encontrar determinadas informações que precisa?

G9 - É. O que ocorre é que a gente tem um sistema de gerenciamento de informação. Um sistema que foi desenvolvido quando da criação da Adasa, que é o Siged. E como toda a Administração Pública a gente também trabalha com processos. Todos os processos e documentos estão dentro desse sistema. Então, a tramitação, recebimento, arquivamento, classificação arquivística é tudo via sistema. Então, a gente sempre recorre a ele pra saber determinado onde determinado processo tá, a que pé ele tá pra tomar qualquer decisão. A gente não chega a ter a tramitação eletrônica de tudo, mas a gente sabe onde tá a informação.

Pesquisador - Normalmente você costuma suprir as suas necessidades informacionais sozinho ou com a ajuda de outras pessoas?

G9 - Olha, sozinho. Geralmente, como gestor da área eu conheço todos os processos que a gente trabalha aqui. Então, através do controle desse sistema de informação e documentação a gente consegue rastrear e a gente consegue buscar essas informações sem o auxílio de outras pessoas.

Pesquisador - No ambiente de trabalho você costuma fazer reiteradas buscas até localizar de fato as informações que precisa? ou na maioria das vezes elas são facilmente encontradas?

G9 - É claro que existe algum tipo de dificuldade de rastreamento que como é um preenchimento manual, então, tem palavras chave que nem todo mundo tá apto pra colocar a melhor palavra e tal. As vezes você vai fazer uma busca no sistema, mas na hora que o técnico foi fazer a inserção dos termos no sistema ele não o fez de uma forma que pudesse recuperar com exatidão determinado processo ou documento. Então, as vezes, dificulta um pouco. Na maioria das vezes é facilmente encontrada. Algumas vezes a gente vê falhas ainda por ser uma questão do preenchimento que depende do técnico, pois tem um nível de subjetividade que as vezes prejudica.

Pesquisador - Com relação a pergunta anterior, caso você não tenha facilidade de encontrar determinada informação o que você faz na maioria das vezes pra reverter essa situação?

G9 - Quando a gente verifica que determinado processo tem algum tipo de dificuldade na localização dele a gente procura sabe se há alguma falha de preenchimento ali e procura corrigir, informar ao técnico pra fazer a correção pra que numa busca futura não ocorra mais. Mas como eu te falei não é regra.

Pesquisador - Qual a principal forma de acesso as informações eu precisa? em meio impresso ou digital? e o quanto cada meio influencia na sua preferência?

G9 - É. Grande parte é digitalizado pra esse sistema de informação e documentação. Então, na maioria das vezes ele tá em formato digital. Mas também encontra físico dentro dos processos administrativos.

Pesquisador - E nesse acesso, tanto digital quanto impresso, qual seria a sua preferência?

G9 - Eu acho que o digital ele facilita. Eu acho que você tem, assim, você evita um desperdício de material. As vezes você tem um excessivo número de cópias. As vezes você tem o mesmo documento em vários processos. E se tudo isso tiver digital, é uma busca só. Enfim, evita de ficar gerando excessivos números de documentos sem necessidade.

Pesquisador - Então, seria facilidade e objetividade no trabalho né?

G9 - Perfeito. Isso mesmo.

Pesquisador - Pra você existe alguma relação entre o uso da informação e a tomada de decisão nas suas atividades? E você consegue citar exemplos?

G9 - Olha, realmente todas as decisões que são tomadas, principalmente nesse nível gerencial, elas precisam tá balizadas em informações. Assim, então realmente existe aí uma relação de muita dependência né. Então, pra gente justificar uma determinada ação ou uma determinada decisão que vai ser tomada, tudo tem que tá justificado, balizado por informações que estão dentro do processo. Até pra ter um respaldo posterior, até para averiguações de órgãos de controle. Então, tá tudo documentado pra gente não ter problema no futuro.

Pesquisador - Você demanda ou depende de algum tipo de análise ou processamento de informações feitas por outras pessoas ou sistemas pra que as suas necessidades de informação seja supridas?

G9 - É como eu falei. As demandas elas ocorrem e a gente sempre recorre ao sistema de gestão da informação. Porque teoricamente tá tudo lá. Então, a gente tem realmente esse vínculo com o sistema. Todas as informações a gente busca via sistema.

Pesquisador - Então, tem essa dependência de um processamento tanto de pessoas quanto de sistemas para que né?

G9 - Sim, para que se chega à informação e a gente tenha a melhor tomada de decisão.

Pesquisador - Predominantemente as informações que você utiliza são somente voltadas para as suas atividades individuais no trabalho ou elas refletem diretamente as atividades da sua equipe como um todo?

G9 - Assim, a gente pode dizer que existe as duas coisas. Parte as informações que são tratadas no nível gerencial, elas são realizadas dentro desse nível gerencial e sem precisar que eu envolva toda a equipe. Agora, a maioria das coisas, das atividades, das ações ela tá desmembrada para a equipe. Então, a equipe ela executa a maioria das questões e a gestão aqui tá com a parte estratégica e direcionando as demandas e avaliando as respostas constantemente. Assim, estratégico fica com a gestão e se for algo mais de execução entra o técnico.

Pesquisador - Última pergunta: é possível apontar práticas ou hábitos de uso da informação que são típicas da atividade de gestor?

G9 - É, existe. Por exemplo, a situação que nós temos os adicionais e gratificações. Essas questões para ter validade, elas tem que ter divulgação, precisamente no diário oficial, e devem ser trabalhadas de alguma forma com gestor. Tem que se dar publicidade a elas. A minha função de gestor já é uma prática comum, assim, ela precisa ser feita.

ENTREVISTA – Gestor 10

Pesquisador - Qual a sua idade?

G10 - 39 anos

Pesquisador - Qual o sexo?

G10 - Masculino

Pesquisador - Qual o seu nível de formação acadêmica?

G10 - É mestrado

Pesquisador - E em qual área do conhecimento?

G10 - Área da saúde. Sou farmacêutico e mestre em saúde pública.

Pesquisador - Em qual instituição você trabalha?

G10 - Adasa

Pesquisador - Qual a sua área de atuação na instituição?

G10 - Planejamento

Pesquisador - A sua área de atuação na instituição é a mesma da sua área de formação acadêmica?

G10 - Não

Pesquisador - Qual o cargo que você ocupa na instituição?

G10 - Superintendente

Pesquisador - E há quanto tempo você ocupa esse cargo?

G10 - 5 meses

Pesquisador - Qual é mesmo a superintendência?

G10 - É Superintendência de Planejamento e Programas Especiais

Pesquisador - Aqui agora são perguntas relacionadas ao comportamento informacional que trata-se de aspectos quanto a necessidades, busca e uso de informação. A primeira pergunta é: quais processos de trabalho ou atividades sob a sua responsabilidade você considera que geram necessidades de informação? E essas necessidades são de que tipo?

G10 - A gente tem sob a nossa responsabilidade a área de orçamento. E essa é uma área que tem muita necessidade de informação porque todos os dias tem alterações orçamentárias do governo, decretos e, enfim, atos legais que envolvem o dia-a-dia do orçamento quanto a execução. Enfim, desde contingenciamento e a questão dos remanejamentos orçamentários. Então, essa parte de orçamento demanda muita informação legal, seja diário oficial, ou seja, outros meios de informação. A gente precisa tá sempre atualizado em relação a isso. Outra questão é que a gente é superintendência de planejamento e programas especiais e os programas especiais envolvem as cooperações técnicas nacionais e internacionais. E os projetos de cunho socioambiental que a gente tá envolvido. Então, essa é parte também é, assim, são oito projetos que estão aqui sob a nossa alçada. E todos eles são feitos com interação com outros órgãos. O Adasa na Escola que é um projeto que atende as crianças na escola mesmo, vai às escolas é o único que é de responsabilidade só da Adasa, mas mesmo assim ele precisa de contato com a Secretaria de Educação. Há um acordo com a Secretaria de Educação. Então, assim, gera a volta, gera uma quantidade muito grande de informações. Então, sempre que a gente vai nas escolas, nas Administrações Regionais a gente aplica questionários e traz pra cá pra gente manipular, então, essas informações e guardar no banco de dados.

Pesquisador - Então essas necessidades, esses fluxos são constantes, né?

G10 - Sim, diariamente. Sempre estamos lidando com essas informações, dos dois lados. E a outra questão é que quando você vai à escola, principalmente agora num momento de crise hídrica, as pessoas vão demandar de você um monte de informações como: o porque do limite de contingencia, por que está faltando água aqui

e em outro lugar não. Então, assim, é uma via de mão dupla a gente traz informação de lá e tem muita informação pra levar.

Pesquisador - A próxima: é possível apontar necessidades informacionais típicas da sua função como gestor? O que seriam necessidades usuais suas como gestor?

G10 - Sim. Tanto essa parte orçamentária por que muda todo dia, final de ano e começo de ano. Tem decretos e atos do governo que, da Seplag, que muda a nossa rotina. Antecipação de execução de exercício. Tudo isso são informações que a gente tem que sempre tá atento porque muitas vezes elas são divulgadas em cima da hora e a gente fica com dificuldade de trabalhar.

Pesquisador - Tais necessidades são constatadas, na maioria das vezes, em razão de uma ausência total de informações ou sobre a falta de informações complementares sobre determinado assunto?

G10 - Normalmente, é mais complementar. Pois como a gente já lida diretamente com a informação, as vezes a gente se depara com, assim, e isso daqui como a gente já conhece o que falta, na maioria das vezes, é complementar.

Pesquisador - Você consegue distinguir necessidades de informação que surgem em razão das suas atividades como gestor que seriam diferentes das necessidades de informação se caso você não fosse gestor?

G10 - Sim, com certeza.

Pesquisador - E você consegue trazer algum exemplo?

G10 - É. Na questão, por exemplo, da outra área, dos programas especiais. A gente tem acordo de cooperação técnica internacional e muitas informações a respeito de contratação, pagamentos nesse âmbito, no geral, o gestor tem que tá inteirado de situações como: pode aditivar contrato ou não pode? pode pagar com contrato vencido ou não pode? Então, são informações que são específicas do gestor. No dia-a-dia, os técnicos que trabalha no dia-a-dia e até as pessoas das áreas que demandam a contratação, elas lidam com o contrato, mas esse tipo de informação elas não detêm. Assim, ah o consultor não conseguiu entregar no prazo, pode entregar atrasado? Pode renovar o contrato? Pode dar um maior prazo? Enfim, essas informações são mais específicas da gestão do que do dia-a-dia da execução, por exemplo.

Pesquisador - Vamos para a próxima: normalmente ao constatar necessidade de informação, os indivíduos empreendem esforços para sanar essa necessidade. Considerando as suas necessidades de informação quais são as suas principais práticas de busca por informação? Na maioria das vezes, elas são buscadas mais dentro ou fora da instituição?

G10 - É, bom. São duas situações. Na parte de orçamento, a gente tem a superintendência de orçamento e finanças que é o órgão executor, é quem empenha e paga, por exemplo. Então, assim, algumas informações de cunho específico da execução orçamentária a gente recorre mais a eles. Até porque, ele tem uma, um contato mais direto com a Fazenda, com a Seplag nessa área. Já as informações de planejamento mesmo, a gente tem um contato com a Seplag, tem uma pessoa na Seplag pra atender a gente quando a gente busca as informações lá. Na parte, por exemplo, de cooperação internacional nós temos dois acordos com a Unesco. Então, a Unesco ela tem pessoas especificadas para nos atender. Então, tenho que tirar uma dúvida de um contrato com a Unesco, de uma licitação com a Unesco, a gente tem pessoas específicas que a gente recorre lá. Então, é um misto tanto dentro como fora.

Pesquisador - Certo. Você consegue ver, assim, fazer um balanço? Geralmente para suprir uma necessidade de informação você costuma buscar mais dentro ou fora da instituição? Consegue ver qual é a maioria?

G10 - É mais dentro.

Pesquisador - Ok. Você costuma encontrar com facilidade as informações que procura no ambiente de trabalho? Quais facilidades ou obstáculos você julga relevantes para encontrar a informação?

G10 - É uma questão interessante porque, por eu ser de carreira e já estar aqui há muito tempo, e eu já exerci outras funções de coordenação aqui dentro, então, assim, eu particularmente tenho um pouco mais de facilidade para encontrar as informações. Porque eu já lido com as pessoas e com as informações há muitos anos. Mas, na média, não é muito fácil. Muitas vezes você sabe que a pessoa tem a informação, mas você não consegue voltar de lá com exatamente o que você queria. Há uma certa proteção.

Pesquisador - Então, a informação existe, mas ela não está disponibilizada.

G10 - Isso mesmo, na maioria das vezes.

Pesquisador - Então, tem aí essa dificuldade de acesso.

G10 - Exatamente.

Pesquisador - Normalmente você costuma suprir as suas necessidades informacionais sozinho ou com a ajuda de pessoas?

G10 - Como na maioria das vezes a gente vai buscar nos setores ou nos órgãos que a gente tem essa informação de trabalho, então, é mais com a ajuda de pessoas. Em alguns momentos, claro, existe o MPO, que é o manual de planejamento e orçamento. Existe o guia de execução de projetos da Unesco, que é um material que você tem sempre à mão para consulta. Mas muitas vezes quando é uma dúvida, como chega lá e não consegue sanar, então, é mais com as pessoas do que sozinho.

Pesquisador - No ambiente de trabalho você costuma fazer reiteradas buscas até localizar de fato as informações de que precisa? ou na maioria das vezes elas são facilmente encontradas?

G10 - Então, como eu disse, eu tenho uma facilidade por eu já ter trabalhado em outras funções anteriores que deixam as portas abertas e tem essa circulação mais fácil. As informações não são tão facilmente encontradas, mas se você tiver os caminhos, você consegue acessar.

Pesquisador - Com relação à pergunta acima, caso você não tenha facilidade para encontrar determinada informação, o que você faz, na maioria das vezes, para reverter essa situação?

G10 - É. Aí é usar a relação pessoal no sentido de que você conhece a pessoa que tem aquela informação, muitas vezes, a pessoa não é, necessariamente, a pessoa que está à frente, mas você tem a informação e usa as relações interpessoais pra realmente conseguir a informação de uma fonte que seja confiável. E, em último caso, em algumas situações, é preciso apelar para as escalas superiores pra intervir junto àquela pessoa.

Pesquisador - Qual a principal forma de acesso às informações que você necessita? Em meio impresso ou digital? E o quanto cada meio influencia na sua preferência de acesso?

G10 - Normalmente a gente busca, prioriza as informações por meio digital pra diminuir a impressão. Normalmente, assim, manda aí por e-mail, dá o link que eu mesmo acesso. Assim, normalmente é por meio digital pra gente evitar muitos papéis jogados por aí.

Pesquisador - Então, seria por causa da contenção, retenção, economicidade.

G10 - Exatamente.

Pesquisador - Então, esses seriam fatores que definem a sua preferência pelo acesso ao digital?

G10 - Exatamente.

Pesquisador - Pra você existe alguma relação entre o uso da informação e a tomada de decisão em suas atividades?

G10 - Com certeza, com certeza.

Pesquisador - Consegue dar algum exemplo?

G10 - A questão, por exemplo, de orçamento. No início do ano o governo libera aí orçamento em janeiro, ele liberou 10% do orçamento. Então, assim vai chegar aqui pra gente solicitações de dotações orçamentárias, vão chegar em fevereiro, vão chegar em março. Só que só a partir do conhecimento de quantos doze avos o governo já liberou, você vai poder dizer para a área se ela tem aquele orçamento disponível ou não, por exemplo, é uma das necessidades que a gente tem.

Pesquisador - Você demanda ou depende de algum tipo de análise ou processamento de informações por outras pessoas ou sistemas para que as suas necessidades informacionais sejam supridas? E como se daria isso?

G10 - Com certeza. Por exemplo, a gente com os indicadores de gestão do DF, a gente alimenta com os indicadores que vem das áreas. Tem um ou dois indicadores que somos nós mesmos que alimentamos. Mas o restante a gente consome as informações vindas das áreas para alimentar os indicadores. Então, muitas vezes eu até sei de uma licitação, eu até sei o eu tá acontecendo, mas só vou conseguir alimentar o indicador a partir do momento que eu demando da área que ela me passe as informações já processadas. O fato de ela ter contratado um serviço x,y,z não indica que foi executado, então, eu preciso da informação já processada para eu alimentar os indicadores.

Pesquisador - Então, a informação processada vem tanto de pessoas quanto de sistemas né?

G10 - Isso.

Pesquisador - Predominantemente as informações que você utiliza são somente voltadas para as suas atividades individuais no trabalho ou são refletidas diretamente nas atividades da sua equipe como um todo?

G10 - Da equipe como um todo. A gente tem uma coordenação que cuida dos programas especiais e a gente tem uma coordenação que cuida do planejamento em si, do monitoramento e execução. Então, querendo ou não reflete na área como um todo aquilo que eu consumo de informação.

Pesquisador - Última pergunta: é possível apontar prática ou hábitos de uso da informação que são típicas da sua função como gestor?

G10 - Sim. Por exemplo, a parte de contratações dentro dos acordos de cooperação técnica internacional. Tem análises de edital, depois análise curricular. E nessa questão da análise curricular, você recebe as informações, faz uso delas para um momento específico, depois aquilo é arquivado pra fins de auditoria. Mas é um consumo de informação específica para um ato de seleção, que a partir do momento que aquela seleção acabou, essa informação é arquivada e não é dividida com outras áreas e nem dividida com outras pessoas. Isso é bem típico da minha função.