

ANÁLISE DA INFORMAÇÃO EM SISTEMAS PROTOCOLARES

ELEONORA MILANO FALCÃO VIEIRA

Bibliotecária e Mestranda do Curso de Pós Graduação em Engenharia de Produção
eleonora@eps.ufsc.br

O artigo analisa a informação como suporte fundamental para o funcionamento dos sistemas tecnocráticos. Os sistemas burocráticos se basearam, ao longo do tempo, em estruturas de serviços eminentemente documentais. A prática dos fluxos de informação em volumosos processos documentais responde pelas três principais patologias do serviço público, particularmente: burocratismo, normatismo e corporativismo. As tecnologias da informação vem provocando alterações nos padrões de funcionamento dos serviços e influenciando mudanças estruturais. O objeto da presente análise é mostrar a possibilidade concreta de modernização sistêmica em estruturas públicas, desde que seja desencadeado o novo processo, utilizando a dialética da atualidade tecnológica.

1. INTRODUÇÃO

A informação é um instrumento fundamental para o funcionamento dos sistemas que trabalham com processos suscetíveis de análise, encaminhamento e decisão. Na verdade, informação é primordial em todos os campos de atuação do conhecimento acadêmico, das organizações burocráticas, do mundo dos negócios e da atividade política. A informação é a base para o julgamento e o exercício do poder, para a formulação de novas práticas que conduzam à eficiência, à racionalização e à agilidade na movimentação dos processos nas diversas instâncias e hierarquias burocráticas.

A tecnologia da informação vem provocando alterações substanciais no modo de vida das pessoas e organizações. Mas é importante ter presente a premissa **uso da tecnologia**. Como salienta McGee & Prusak (1994, p.4),

“não é a tecnologia, mas sim o seu uso, que cria valor adicional”. Os autores acrescentam: “O valor da tecnologia da informação depende da informação e do papel a ser desempenhado por ela nas organizações. A informação é capaz de criar valor significativo para as organizações, possibilitando a criação de novos produtos e serviços, e aperfeiçoando a qualidade do processo decisório em toda a organização...A criação, captação, organização, distribuição, interpretação e comercialização da informação são processos essenciais. A tecnologia utilizada para apoiar esses processos é consideravelmente menos importante do que a informação contida nos sistemas. A informação é dinâmica, capaz de criar grande valor, e é o elemento que mantém as organizações unificadas”.

A informação, é, portanto, a base de funcionamento dos sistemas; a tecnologia entra como base de apoio e modernização. Pensar e gerenciar a informação, qualificando-a com a aplicação de tecnologias novas e diversificadas, é o modo de se construir estruturas sistêmicas à dinâmica dos processos burocráticos, ao planejamento institucional e à categorização da decisão.

O campo de abrangência deste artigo é o de análise da informação para um caso específico em protocolo de uma organização burocrática pública. Os sistemas protocolares de modo geral trabalham a informação como um trânsito burocrático, sem preocupação com as vinculações sistêmicas nas etapas pós-protocolo. Assim, nas organização de serviço onde o pressuposto fundamental é a verificação, processamento técnico, encaminhamento e decisão, a análise da informação nos sistemas protocolares fundamenta os padrões de qualidade baseados no objeto, na modalidade, na ação e no movimento dos processos. Se trata de uso da tecnologia da informação para implementar procedimentos analíticos da informação, visando interagir os fluxos sistêmicos da organização.

O problema estudado coloca a questão de como a análise da informação nos sistemas protocolares contribui para a uniformização dos procedimentos de registro e processamento técnico dos processos. A obtenção de resultados com a postura analítica da informação na etapa protocolar dos processos, pressupõe o estabelecimento de uma logística interna, pela qual o sistema protocolar possa efetivamente contribuir para uniformização da organização, considerada como um todo. Pode-se falar, pois, numa configuração holística do sistema, e não apenas no tráfego da informação por uma de suas partes, ou seja, a protocolar.

2. MUDANÇA SISTÊMICA

O presente estudo foi desenvolvido junto ao protocolo da Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação. O sistema de protocolo da SESu/MEC operacionalizado de forma manual está sendo reestruturado para uma operacionalização informatizada. No novo modelo é que poderá ser procedida a análise da informação a partir da utilização do sistema pelas Instituições de Ensino Superior quando dos seus pedidos de credenciamento, autorização e reconhecimento de cursos. Tais pedidos têm como suporte, presentemente, a elaboração de volumosos processos documentais que seguem um longo trâmite até o Conselho Nacional de Educação (CNE).

O novo sistema informatizado estabelece uma relação mais integrada e técnica entre as IES e a SESu/MEC. Uma nova estrutura de informatização dos serviços é estabelecida, destacando-se a criação, na SESu/MEC de um Banco de Consultas e um Banco de Projetos a serem utilizados pelas IES na formulação dos processos de interesse acadêmico. O novo sistema conduz as IES a protocolar uma solicitação, a partir da qual recebe um número de registro e uma senha que lhe

permite inicializar procedimentos de elaboração dos processos e acessar os instrumentos de informação disponíveis, factíveis de dirimir dúvidas. O processo, totalmente informatizado, passa por uma comissão verificadora que, após visitar a IES, emite um parecer técnico. Em seqüência, a SESu/MEC elabora um relatório que é encaminhado ao CNE.

Nessa nova sistemática a informação estratégica é peça fundamental. É preciso considerar as várias etapas da informação que devem estar compatibilizadas de forma sistêmica. Essa observância permitirá que as estruturas de informação das IES e SESu/MEC constituam *quantuns* de informação, informatizados, que interajam para alcançar, na elaboração, encaminhamento e análise de processos acadêmicos, os níveis desejáveis de qualidade, eficiência, racionalidade, agilidade e, principalmente, de confiabilidade.

As estruturas altamente competitivas no âmbito das organizações privadas têm levantado o problema da implantação de sistemas de inteligência nas organizações burocráticas públicas. De modo geral, as organizações públicas, principalmente as de caráter eminentemente burocrático, tem evoluído muito pouco quanto aos aspectos de modernização das práticas que resultam em produtos nem sempre aureolados como de qualidade, eficiência, racionalidade e velocidade.

A partir, principalmente, da abertura econômica para o mundo globalizado, e sentindo os efeitos da competitividade dos grandes conglomerados multinacionais e suas cargas de eficiência, racionalidade e velocidade, as organizações brasileiras, privadas inicialmente, e públicas após, e mais lentamente, começaram a desenvolver programas de qualidade e competitividade. Surgiram, assim, os primeiros sistemas de inteligência competitiva, cujo objetivo, segundo Coelho e outros (1997, p.1) é “prover as empresas de um programa sistemático de coleta e análise da informação sobre as atividades dos concorrentes e tendências gerais dos negócios a fim de atingir as metas corporativas”.

É nesse sentido, resguardada a natureza do serviço público no setor educacional, que a implantação do novo sistema de informatização protocolar se torna recorrente aos instrumentos de modernização de práticas, já disponíveis e aplicados em setores da atividade privada. Pode-se considerar, de modo ainda restrito, que as organizações burocráticas públicas no Brasil estão conscientes da necessidade de contar com sistemas informatizados onde se pratique a análise da informação. Essa tendência se fortalecerá à medida que novas experiências sejam desenvolvidas e novos modelos sejam trabalhados.

É importante observar uma estratégia inteligente nas fases iniciais de implantação de um sistema de análise da informação. A recomendação de Coelho e outros (1997, p.278) é pertinente:

“é importante ressaltar que quando se trata de informação estratégica é necessário iniciar por buscas bastante abrangentes que permitam a recuperação de informações em diversos níveis, tanto as já consolidadas quanto as que representam as novidades da área. Assim para informações em nível operacional, o ponto de partida são muitos descritores, que levam a recuperação de poucas informações, com alta pertinência; para informações estratégicas, são poucas descritores que levam à recuperação de muitas informações, que devem ser filtradas automaticamente a fim de que se possa ter o quadro de tendências tecnológicas, associações e especialistas, etc”.

A análise da informação envolve fases distintas: a coleta, identificando a natureza e a confiabilidade das fontes; a filtragem, incluindo o vocabulário controlado; a tradução, com linguagem controlada. É preciso considerar, ao se lidar com a informação, as mutações que ocorrem no âmbito das organizações, no “coletivo dinâmico” de Lévy (1999), um conjunto de novas técnicas e formas de pensar da atualidade. Lévy (1999, p. 14) afirma “hoje, ainda que características cognitivas universais sejam reconhecidas para toda a espécie humana, geralmente pensa-se que as formas de conhecer, de pensar, de sentir são grandemente condicionadas pela época, cultura e circunstâncias”. O autor enumera três campos do espírito: “a oralidade, a escrita e a informática”. A informática vem influenciando de modo substancial nossas vidas, o nosso modo de ser e agir e, igualmente, nossa expressão lingüística.

3. MÉTODO

O presente trabalho é do tipo qualitativo e descritivo, caracterizando um estudo de caso. Para Trivinõs (1987.p 133),

o estudo de caso “é uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa aprofundadamente...A complexidade do Estudo de Caso qualitativo, está determinada pelos suportes teóricos que servem de orientação em seu trabalho ao investigador...É importante lembrar que no Estudo de Caso qualitativo, onde nem as hipóteses nem os esquemas de inquirição estão aprioristicamente estabelecidos, a complexidade do exame aumenta à medida que se aprofunda no assunto”

No presente estudo foram, portanto, utilizadas técnicas e métodos da pesquisa qualitativa, como entrevista aberta ou livre, a observação livre e o método de análise de conteúdo, além da experiência pessoal como chefe do protocolo do órgão objeto do estudo. Essas técnicas qualitativas, segundo Trivinõs (1987. P.138),

“exigem o que não ocorre na pesquisa quantitativa: atenção especial ao *informante*, e ao mesmo *observador* e às *anotações de campo*. A multiplicidade de recursos de que pode lançar mão o investigador qualitativo na realização de seu estudo permite que alguns autores falem de *técnica de triangulação*. A técnica de triangulação tem por objetivo básico abranger a máxima amplitude na descrição, explicação e compreensão do foco em estudo. Parte de princípios que sustentam que é impossível conceber a existência isolada de um fenômeno social, sem raízes históricas, sem significados culturais e sem vinculações estreitas e essenciais com uma macrorrealidade social”.

O estudo analisou o sistema protocolar SESu/MEC quanto ao conteúdo, a pertinência em relação aos objetivos e o protótipo representado pelo Banco de Dados, com campos analisados, oferecendo subsídios e estabelecendo critérios para análise do produto. Poderá, em seguimento, ser elaborado um diagnóstico dos objetos do sistema, procedida a análise do conteúdo de cada campo para categorização de dados, visando análise técnica e proposição de modelo de análise da

informação baseado nos formulários de coleta de dados para tomada de decisão.

O estudo de caso realizado, ou seja, a análise da informação em sistemas protocolares, tendo como referência o sistema de protocolo SESu/MEC, visa examinar uma realidade delimitada, e que oferece, considerando à aplicação de um novo sistema, informatizado, a possibilidade de interação com o sistema organizacional e operacional das IES, particularizado na estruturação, encaminhamento e elaboração de solicitações acadêmicas, relatórios de processos, visando autorização, reconhecimento e credenciamento de cursos e instituições.

4. TIPOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A informação objeto de análise no sistema protocolar SESu/MEC compõe um cenário de dados processados tecnicamente e que representam um produto a ser utilizados por usuários, com caráter multifinalitário. Segundo Heemann (1997, p.2) “informação poderia ser vista como um conjunto de dados relacionados com a finalidade de transmitir conhecimento”. A autora cita três tipologias da informação: informação estratégica, informação operacional e informação corrente.

A informação estratégica tem um âmbito mais extenso e profundo, pois possibilita a estratégia de ação para determinada situação e o planejamento estratégico projetado, no tempo, como iniciativas institucionais. Essa é a informação do sistema da organização, e que permite a um processo acadêmico de credenciamento, autorização ou reconhecimento de cursos, por exemplo, se deslocar, tecnicamente, ao longo da estrutura, até atingir seu objetivo. Esse deslocamento deve ser caracterizado por um trânsito nas redes logísticas do sistema, de forma eficiente, racional e ágil.

A informação operacional atende diretamente ao usuário, como dados processados e que tenham utilidade direta com a natureza dos objetivos que tem em mente. Por exemplo, no sistema protocolar que será objeto da pesquisa, a obtenção de uma senha permite acesso ao Banco de Consultas e Banco de Projetos.

A informação corrente é complementar ou de natureza aleatória para os diferentes tipos de usuários.

Nessas três grandes tipologias da informação é preciso destacar a importância vital da qualidade, bem expressa por Heemann (1997, p.5): “o padrão de qualidade representa o grau de aderência ou conformidade

esperado de um processo, produto ou serviço, em relação aos requisitos e expectativas - reais e potenciais - dos clientes”.

A Web, desenvolvida inicialmente pelo European Centre for Particle Physics, estabelecia as bases para a evolução dos sistemas de distribuição da informação. A fácil e ilimitada aceitação da Web resultou de variada gama de fatores, destacando-se, entre eles, o fato de ser um sistema de informação multimídia, ser de natureza global, permitindo a ampla disseminação. A caracterização de um sistema de informação baseado em princípios analíticos aplicados à rotina de protocolo, estabelece uma nova fronteira para o uso e disseminação qualificada da informação. Em decorrência da facilidade no uso da Web, muitos sistemas de informação foram desenvolvidos com o objetivo de facilitar o trabalho antes executados manualmente.

A Secretaria da Educação Superior - SESu/MEC ao propor a aplicação do sistema informatizado para protocolização e análise dos processos de autorização, reconhecimento de cursos superiores e credenciamento de instituições, projeta a modernização sistêmica sobre práticas de protocolo vencidas. A obtenção dos dados necessários à elaboração de informações que embasam os relatórios a serem encaminhados ao CNE são, cansativamente, retirados de substanciais volumes documentais. Essa prática, distante dos modernos recursos da informática, representa um esforço analítico imenso, um tempo excessivo de trabalho e uma diversificação de funções em contraponto com os princípios da racionalidade administrativa.

Segundo Coelho e outros(1997) “a única coisa pior que não ter informação é ter excesso de informação”. Essa visão, comprovada nos volumosos processos documentais da SESu/MEC, impôs a necessidade de um trabalho específico sobre a análise da informação, com suporte num sistema informatizado. O Batelle Research Institute dos Estados Unidos partiu de um princípio para criar um sistema de grande impacto usual, visando agilizar a compreensão dos resultados e a análise refinada pelo especialista. Launo (1993) afirma que “a competência e a informação são os mais importantes fatores de sucesso para uma nação, para uma empresa e para uma pessoa”. Ainda sobre a importância da informação vale lembrar Rabstein (1996): “a informação gera grande valor agregado, mas não é nada sem conhecimento; temos que ter sabedoria para produzir, buscar e selecionar as informações”.

A análise da informação em sistemas protocolares se justifica, em síntese, a partir de alguns princípios básicos, destacando-se:

1. qualificação da informação em sistemas protocolares;
2. entendimento que é preciso trabalhar a informação de forma sistêmica no âmbito das organizações públicas;
3. prática de ações que visem favorecer a interação entre sistemas de informação das IES e a SESu/MEC com vistas à elaboração e encaminhamento de processos acadêmicos.

A análise da informação no âmbito do sistema protocolar é parte da análise da informação num sistema mais amplo que é o da organização do sistema de educação superior do Ministério da Educação.

5. CONCLUSÃO

O estudo visou, principalmente, analisar o sistema protocolar SESu/MEC, tendo como referencial o novo sistema informatizado. Esse sistema possibilitará a análise da informação procedida através da leitura, interpretação e da lógica do modelo. O sistema informatizado substituirá o antigo modelo documental, utilizando um conjunto de itens, estrategicamente restritivos que asseguram a racionalização do sistema, produzem eficiência e o encadeamento lógico necessário.

O modelo de análise da informação será elaborado a partir dos questionamentos de obtenção de dados propostos pelo sistema informatizado. Os fluxos que se estabelecerão entre o Banco de Dados, o Banco de Projetos e as IES e as relações dessas com a SESu/MEC, permitirão que o sistema de protocolização possa proceder uma análise da informação, visando beneficiar toda rede de serviços que utiliza a informação como fundamento para a elaboração de relatórios, pareceres e tomada de decisão.

A aplicação de um modelo de análise da informação requer treinamento de pessoal. Como acentua Prusak & McGee (1994,p. 213):

“a criação de modelos efetivos que mostrem de que forma as medições e os dados são conectados para que se chegue a uma ação. O problema do aprendizado é tornar esse processo de contextualização visível e explícito, de forma que as contradições e inconsistências, em diferentes modelos de desempenho, possam ser examinadas e reconciliadas”.

No caso específico da aplicação do novo sistema protocolar da SESu/MEC, o treinamento deverá se estender por todo o sistema organizacional da educação superior no que concerne aos processos de autorização e outros. Como há uma interação externa com as IES será de grande validade o treinamento ter, portanto, uma abrangência maior.

6. REFERÊNCIAS

- COELHO, G, M. *Inteligência competitiva e tecnológica: capacitação de recursos humanos e atendimento ao setor empresarial brasileiro*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA (1997: São Luís). **Anais...** São Luís, 1997, p.270-282.
- HEEMANN, V. *Qualidade em sistemas de Informação* Florianópolis, 1997.
- LAUNO, R. *Perspectiva de informação tecnológica/industrial*. Ciência da Informação, Brasília, v.22, n.2, p.162-165, maio/ag. 1993.
- LÉVY, P. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da Informação*. São Paulo: Ed. 34, 2ª impressão, 1999.
- PRUSAK, L. & MGEE, J. *Gerenciamento estratégico da informação*. Rio de Janeiro : Campus, 1994.
- RABSTEIN, M. Apud Paulo Cattelan: *Bibliotecas digitais: Alternativa viável para gerenciar o caos na Internet* In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO (1997: São Luís). **Anais...** São Luís, 1997. p.330-337.
- TRIVIÑOS, N.S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais*. São Paulo : Atlas, 1987.