



Satisfação do usuário do Protocolo do Sipac da Universidade Federal de Pernambuco

User satisfaction of the Sipac Protocol of the Federal University of Pernambuco

François Braga de Azevedo Filho 

Mestre em Ciência da Informação
Universidade Federal de Pernambuco, Brasil
francois.braga@ufpe.br

Joana Coeli Ribeiro Garcia 

Doutora em Ciência da Informação, Brasil
Universidade Federal da Paraíba
nacoeli@gmail.com

Eliane Bezerra Paiva 

Doutora em Linguística
Universidade Federal da Paraíba, Brasil
paivaeb@gmail.com

Resumo

Identifica o perfil e a satisfação dos concluintes de quatro turmas do curso Gestão Arquivística de Processos e Documentos por meio do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (Sipac) e Assentamentos Digitais promovido pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE). As disciplinas foram ofertadas entre 2020 e 2021, no uso do sistema adotado pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Esta pesquisa possui características do estudo de usuário tradicional, pois realizamos o levantamento quantitativo de dados a respeito dos concluintes como sexo, idade, estado civil, escolaridade, identificando o nível de satisfação, seguindo uma abordagem direcionada a compreender o uso do sistema, buscando proporcionar um produto adequado para ele. No entanto, acaba esbarrando numa perspectiva qualitativa durante a análise dos dados, quando os resultados reconhecem questões de usabilidade apontadas pelos usuários. Para o levantamento dos dados, utilizou-se como instrumento o questionário misto, composto por questões abertas e fechadas, além de utilizar a Escala de Likert para medir o grau de satisfação dos usuários com os respectivos dados apresentados em tabelas, gráficos e listas. Por fim, o estudo apresenta um cenário que deve ser considerado nas políticas institucionais e de gestão da informação, considerando desenvolver competências nos seus usuários, reunir e mediar a informação necessária para cada vez mais oferecer um serviço público de qualidade e eficiente.

Palavras-chave: estudo de usuário; uso da informação; uso do Sipac módulo protocolo.

Abstract

Identifies the profile and satisfaction of graduates of four classes of the Archival Management of Processes and Documents course through the Integrated System of Assets, Administration and Contracts (Sipac) and Digital Settlements promoted by the Pro-Rector of People Management (PROGEPE). The disciplines were offered between 2020 and 2021, using the system adopted by the Federal University of Pernambuco (UFPE). This research has characteristics of a traditional user study, as we carried out a quantitative survey of data regarding graduates such as gender, age, marital status, education,



doi: [10.28998/cirev.2023v10i1](https://doi.org/10.28998/cirev.2023v10i1)

Este artigo está licenciado sob uma [Licença Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Submetido em: 22/02/2023

Aceito em: 08/08/2023

Publicado em: 10/08/2023

identifying the level of satisfaction, following an approach aimed at understanding the use of the system, seeking to provide a suitable product for him. However, it ends up bumping into a qualitative perspective during data analysis, when the results recognize usability issues pointed out by users. For data collection, a mixed questionnaire was used as an instrument, consisting of open and closed questions, in addition to using the Likert Scale to measure the degree of satisfaction of users with the respective data presented in tables, graphs and lists. Finally, the study presents a scenario that should be considered in institutional and information management policies, considering developing skills in its users, gathering and mediating the necessary information to increasingly offer a quality and efficient public service.

Keywords: *user study; information use; Sipac use protocol module.*

1 INTRODUÇÃO

O artigo origina-se em trabalho de conclusão da disciplina de Usuários da informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB) tendo como objeto as turmas do Curso de Gestão Arquivística de Processos e Documentos que utilizam o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (Sipac) e Assentamentos Digitais ofertadas por meio do Edital nº 36, de 03 de junho de 2020, promovido pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade Federal de Pernambuco (PROGEPE/UFPE).

A pesquisa identifica o perfil dos concluintes de quatro turmas do curso referido entre 2020 e 2021, bem como a satisfação destes usuários no uso do sistema adotado pela UFPE para aplicação do processo eletrônico, o Sipac.

Outras Instituições Federais de Ensino Superior possuem campanhas de capacitações, assim como planejamento anual de cursos e treinamentos oferecidos e disponibilizados aos seus servidores, buscando garantir um quadro de pessoal eficiente para aplicar o conhecimento adquirido em rotinas administrativas.

Assim, é importante que a instituição conheça o perfil dos servidores que procuram tais treinamentos e capacitações para melhorar seus conteúdos e identificar possibilidades para alcançar servidores que se encontrem desinteressados ou escapando do radar das equipes responsáveis e com competência para ministrar tais formações.

O artigo apresenta a temática do estudo de usuário como referencial teórico e no percurso metodológico contextualiza o cenário da UFPE quanto ao uso do Sipac, as dificuldades de submissão de um questionário ao Comitê de Ética em Pesquisa em virtude do curto período de tempo para conclusão de disciplina no mestrado, optando por aplicar questionário junto aos servidores que participaram de cursos sobre o Sipac. Após contextualização das condições em que este estudo foi desenvolvido, chegamos ao tópico sobre como foi realizado o levantamento e análise dos dados, apresentando-os em gráficos com a intenção de facilitar a visualização do perfil dos usuários e os índices referentes ao uso do Sipac.

2 ESTUDO DE USUÁRIOS

A Ciência da Informação tem como objeto os desafios informacionais da sociedade e de forma a identificar as necessidades, os anseios e os obstáculos que esta vem enfrentando. Existe, conforme afirma Araújo (2014), a subárea de estudos de usuários, iniciando um maior desenvolvimento nas décadas de 1940 e 1950 tendo como foco a comunicação científica e os hábitos informacionais dos cientistas, no entanto, com o passar dos anos a definição de usuários começou a mudar, inclusive as motivações pelas quais estes estavam neces-

sitando de alguma informação. Dessa forma, a partir da década de 1970, surgiram abordagens mais direcionadas aos usuários. Esta cronologia é também apresentada com outros marcos como se segue apresentados por Figueiredo (1979 *apud* Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

- a) De 1948 a 1965: os estudos eram concentrados no uso de informação por cientistas e engenheiros, utilizando como métodos principais questionários e entrevistas. A coleta de dados quantitativos era realizada com a finalidade de planejar serviços mais adequados às necessidades dos usuários;
- b) A partir de 1965, os estudos de caráter mais amplo, ou de comunidades inteiras de usuários, diminuíram quantitativamente. Passaram a ser estudadas técnicas mais sofisticadas de observação indireta para estudar aspectos particulares do comportamento dos usuários, análise de citações, estatísticas de uso de coleções e início do uso de métodos sociológicos para analisar a transmissão informal da informação;
- c) Na década de 1970, os estudos sociológicos foram mais utilizados e percebe-se a necessidade de ajustar o sistema aos usuários. Era preciso estudar as necessidades dos usuários de outras áreas, como de ciências sociais e humanidades, em estudos amplos e exploratórios.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) trazem ainda que em 1930 houve um interesse por parte dos bibliotecários associados em saber o que as pessoas andavam lendo e qual o uso das bibliotecas a fim de compreender as necessidades, preferências e motivações dos seus usuários. O estudo de usuário é conceituado por diversos autores conforme encontramos no Manual de Estudo de Usuários da Informação (Cunha; Amaral; Dantas, 2015), no entanto, alguns se destacaram em compatibilidade com o objeto desta pesquisa e pelo caráter moderno e completo.

Sanz Cazado (1994, p. 31) afirma que estudo de usuários é um:

Conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos, principalmente estatísticos, a seu consumo de informação.

Segundo Figueiredo (1994, p. 7), estudos de usuários são

Investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Silva (1990, p. 80) afirma que o estudo de usuário é uma “[...] investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação dos usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.” Esse tipo de investigação é importante instrumento porquanto respalda e melhora a prestação de serviços e, segundo Rocha (2019), encontra-se desenvolvido desde o século passado sendo aplicado nas abordagens tradicional, alternativa e social.

Um sistema ou um serviço precisa conhecer seus usuários, definir seus perfis, representar suas características, seus aspectos e suas particularidades em dados que servirão como norte rumo à eficiência. Além do perfil dos usuários, importa também identificar a satisfação, por meio do que podemos verificar onde o produto pode ser melhorado, adequado ou substituído para atender aos usuários.

A abordagem tradicional está voltada ao desenvolvimento de coleções, sob uma perspectiva funcionalista, quantitativa e de paradigma físico; a abordagem alternativa, se desenvolve a partir da década de 80, orientada ao usuário, possui métodos qualitativos e pertence ao paradigma cognitivo; a terceira abordagem é a social e observa os usuários como conhecedores imersos em seus ambientes informacionais sob um paradigma racionalista. Estas abordagens surgiram para atender aspectos que cada uma não contemplava em sua íntegra.

Segundo Berti e Araújo (2017, p. 391), a abordagem tradicional

[...] dimensiona melhor a informação de forma técnica e quantitativa, a partir de tipos ou fontes de informação relacionados a taxas demográficas e perfil de usuários, desconsiderando a identificação real dos significados e impactos pessoais e sociais da informação.

Tanus (2014) esclarece que, na abordagem tradicional, a informação é tratada como coisa física, material, estável e os estudos são focados nos sistemas de informação.

A abordagem alternativa começou a mudar os rumos dos estudos de usuário no final da década de 1970 (Tanus, 2014) e, alinhada ao paradigma cognitivo da Ciência da Informação anunciado por Capurro (2003), buscou compreender o que passa e os reflexos da busca e do uso da informação na consciência do usuário, considerando-o como um sujeito ativo durante todo este processo. No momento da abordagem tradicional, estudava-se o usuário e a informação de forma quantitativa, na abordagem alternativa as necessidades, os hábitos e os métodos particulares dos usuários passam a ganhar destaque.

Finalmente a abordagem sociocultural, que considera o usuário inserido nos contextos políticos, econômicos e culturais. Nessa abordagem, a informação é vista como uma construção coletiva e os estudos são focados nas práticas informacionais dos sujeitos.

Como dito anteriormente, cada abordagem surge para atender as lacunas da anterior. No entanto, nenhuma desvaloriza ou torna a outra obsoleta, cabendo ao profissional da informação utilizar aquela mais adequada aos seus objetivos o que implementa os estudos fazendo surgir diversos modelos como os de Belkin, Wilson, Krikelas, Dervin, Taylor, Ellis, Kuhlthau e outros. (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Para alcançar os objetivos desta pesquisa, seria escolhida uma unidade administrativa da estrutura organizacional da UFPE com maior quantitativo de processos cadastrados de forma a delimitar a amostra, considerando que uma universidade possui muitos servidores e, por consequência, um grande número de usuários do seu principal sistema de gestão de processos. Ocorre que, para identificar o perfil e a satisfação dos usuários, utilizamos o questionário como instrumento de pesquisa, no entanto, a intenção inicial seria submeter o mesmo ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal da Paraíba ou da UFPE, tendo em vista inclusive que o questionário seria aplicado na UFPE junto a servidores inscritos no curso anteriormente mencionado, contudo, ambos os colegiados não teriam reuniões em tempo hábil para entrega do trabalho avaliativo da disciplina de Usuários da Informação.

Buscou-se uma estratégia que tornasse a pesquisa possível. Foi sugerido por servidores da UFPE identificar o perfil e a satisfação de usuários do sistema Moodle amplamente utilizado como Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) ou Sistemas de Gerenciamento para Ensino à distância. Entretanto, quando solicitado ao setor competente os dados exis-

tentes de atos de inscrição nesta plataforma, foi negado o fornecimento das informações em respeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Outra alternativa para o sucesso da pesquisa foi aplicar o questionário mantendo o objetivo de identificar perfil e satisfação de servidores no uso do Sipac - Módulo Protocolo nas quatro primeiras turmas do Curso de Gestão arquivística de processos e documentos por meio do Sipac e Assentamentos Digitais promovido pela PROGEPE/UFPE de forma a capacitar servidores no uso do sistema de processos eletrônicos, garantir uma boa prática na gestão documental em geral e promover o assentamento funcional digital que a instituição está investindo intensamente para tratar seu legado.

Assim apresenta-se uma pesquisa descritiva, cujo objetivo primordial de acordo com Gil (2010), é “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis [...]”; pesquisa quali-quantitativa, cujo intuito é medir e representar valores estatísticos referentes ao perfil dos usuários, descrevendo a complexidade do uso, a satisfação e as dificuldades surgidas. (Richardson *et al.*, 1999).

Dessa forma, o questionário foi enviado por *e-mail* institucional, em uma primeira chamada, no dia 21 de janeiro de 2022, e em segunda chamada, agradecendo a cooperação e reforçando o pedido de preenchimento do questionário, no dia 24 de janeiro de 2022. O questionário buscou contemplar os seguintes objetivos:

- identificar o perfil dos usuários que concluíram o curso de Gestão Arquivística de Processos e Documentos por meio do Sipac e Assentamentos Digitais;
- compreender as necessidades de informação desses usuários;
- aferir a satisfação destes usuários no uso do Sipac.

Conforme Costa e Ramalho (2010, p. 147), os estudos de perfis informacionais

[...] desde a sua origem, enfocam informações gerais e/ou específicas de cada usuário, como características sócio-econômicas, demográficas, faixa etária, gênero, formação, atuação profissional e área de trabalho, necessidades informacionais, recursos informacionais utilizados, etc. desvelando seus hábitos/comportamentos/demandas no intuito da otimização dos serviços prestados pelas diversas unidades de informação.

Esta pesquisa possui características do estudo de usuário tradicional, pois realizamos o levantamento quantitativo de dados a respeito dos concluintes como sexo, idade, estado civil, escolaridade, identificando o nível de satisfação, seguindo uma abordagem direcionada a compreender o uso do sistema, buscando proporcionar um produto adequado para ele. No entanto, acabou esbarrando numa perspectiva qualitativa durante a análise dos dados quando os resultados contemplam questões de usabilidade apontadas pelos usuários.

Dessa forma, buscamos identificar como os usuários do Sipac - Módulo Protocolo estão realizando suas atividades, se estão encontrando barreiras no uso do sistema ou já adquiriram as devidas competências para tal uso.

Conforme citado anteriormente, para o levantamento dos dados utilizamos como instrumento o questionário misto, dividido em duas seções, uma direcionada aos dados de perfil do usuário com 11 perguntas e outra para identificar o grau de satisfação, utilizando a Escala de Likert (1 a 10), sendo enviado para os inscritos do curso pela plataforma *Classroom*, aplicativo do *Google*.

O *Google Classroom* funciona da seguinte forma: os professores/monitores enviam convites para os inscritos que, após aceite do convite, passam a ter acesso ao conteúdo do curso, ou seja, ocasionalmente nem todos os inscritos aceitam o convite ou nem todos que aceitaram o convite cumpriram com os requisitos para conclusão do curso.

Para a análise dos dados, utilizamos o método de análise de conteúdo de Bardin (2011) conforme apresentado abaixo, seguindo o roteiro de questões até chegar ao momento da análise, buscando a exaustividade e pertinência do que couber ao estudo dos usuários em questão.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na Tabela 1, constam os dados referente ao edital do curso de Gestão Arquivística de Processos e Documentos, apresentando quantos servidores se inscreveram (Convites), quantos confirmaram participação no curso com o aceite (Aceites) do *classroom* e quantos concluíram (Concluintes) o curso. Dessa forma, temos o cálculo da porcentagem com base no quantitativo de concluintes. Tivemos os seguintes dados de inscritos, aceites e conclusões, ressaltando que a Tabela 1 serviu de base para definir a porcentagem de respondentes que valida a amostra, pois, conforme Marconi e Lakatos (2017), é necessário alcançar um percentual de 25% de respostas.

Tabela 1 – Definição da amostra

Turmas	Convites	Aceites	Concluintes
Turma 1	27	26	16
Turma 2	36	35	23
Turma 3	33	31	23
Turma 4	50	46	34
Total	146	138	96

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

De acordo com os dados, existe uma taxa de 95% dos convites aceitos, havendo um indicativo de 65% com base nos inscritos. Dos 96 que concluíram o curso, tivemos o retorno dos questionários, conforme Tabela 2. Dos questionários enviados, 67 foram respondidos, garantindo um retorno de 70% e tivemos os seguintes resultados.

Tabela 2 - Quantitativo de questionários respondidos por turmas

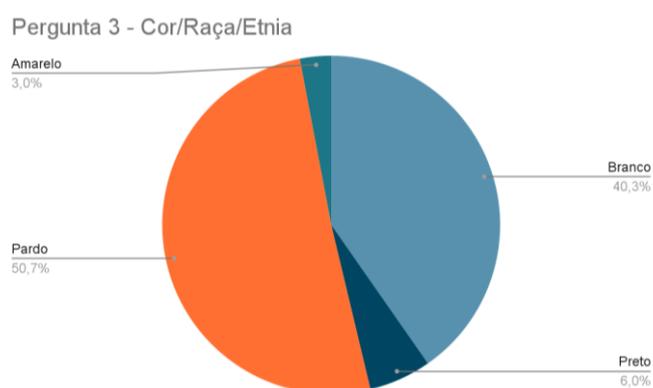
Turmas	Enviados	Respondidos
Turma 1	16	15
Turma 2	23	15
Turma 3	23	13
Turma 4	34	24
Total	96	67

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A primeira seção do questionário identificou a idade, o sexo, a cor/raça, se possuíam deficiência, estado civil, escolaridade, tempo de serviço, *campus* de lotação, tipo de carreira e se ocupavam cargo de gestão. Dessa forma, os concluintes se apresentaram da seguinte maneira: entre 20 e 71 anos, sendo a maior concentração de 31 a 40 anos, correspondendo a 53,7%; seguido de 41 a 50 (23,9%), 51 a 60 (11,9%), 20 a 30 (6%) e de 61 a 70 anos ou mais (4,5%), com a predominância de concluintes femininos (58,2%) com relação aos masculinos (41,8%).

Para a terceira questão sobre a cor/raça/etnia dos concluintes, obtivemos os dados expostos no Gráfico 1, constando pardos com 50,7%, brancos com 40,3%, pretos com 6%, amarelos com 3% e indígenas não apareceram nas respostas.

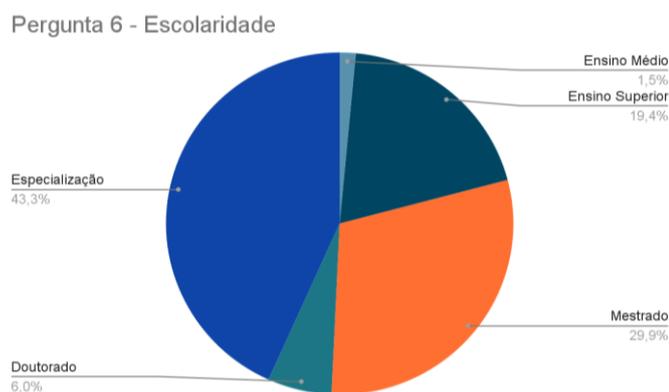
Gráfico 1 - Cor/raça/etnia



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Questionados sobre a existência de alguma deficiência, apenas um concluinte da Turma 4 alegou ter, se tratando de visão monocular, e, quanto ao estado civil, tivemos o seguinte resultado: casados com 49,3%, solteiros com 35,8%, divorciado 14,9% e viúvos não apareceram nas respostas.

Gráfico 2 – Escolaridade

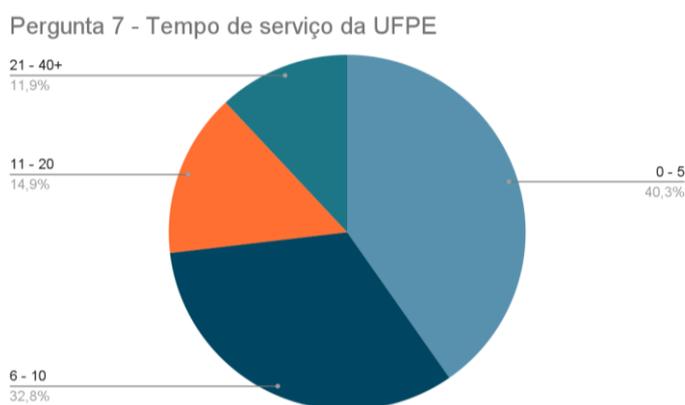


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto à escolaridade, conforme Gráfico 2, dos 96 concluintes, 29 possuem uma pós-graduação, 20 possuem mestrado, 13 possuem nível superior completo, quatro são doutores e um apenas possui somente o ensino médio sendo representado pelo.

Com relação ao tempo de serviço, os servidores concluintes estão na universidade, em sua maioria, há cinco anos, 22 estão entre 6 e 10 anos, 10 estão entre 11 e 20 anos e 8 servidores estão em seus cargos de 21 a mais de 40 anos, conforme o Gráfico 3. Destes servidores, 64 são técnicos administrativos em educação, somente 3 são docentes e, praticamente, todos estão lotados (trabalham) no Campus Recife, o equivalente a 94% dos concluintes, já que quatro servidores são do Campus do Agreste, em Caruaru, enquanto o Campus Vitória não apareceu nas respostas. Por último, referente ao perfil destes servidores que concluíram o curso, 15 possuem cargo de gestão.

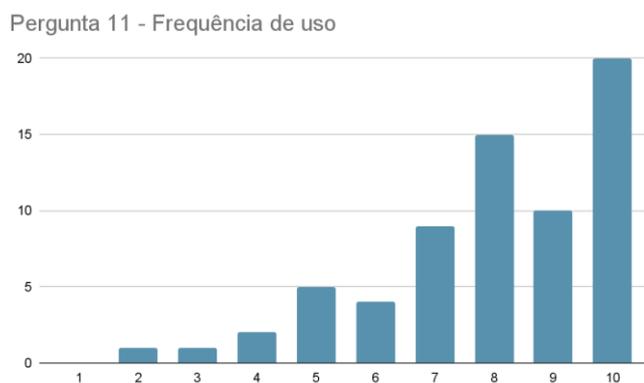
Gráfico 3 - Tempo de serviço na UFPE



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A seção 2 dos resultados foi voltada a avaliar a satisfação dos concluintes no uso do Sipac - Módulo Protocolo, assim como sugestões a respeito de melhorias e dificuldades, no uso do referido módulo. Para avaliar a satisfação, utilizamos a Escala de Likert, que se constitui uma ferramenta com o objetivo de mensurar atitudes, comportamentos, frequências, concordâncias ou discordâncias (Prado; Serafim; Coelho; Bartalo, 2017). Elegemos os níveis de 0 a 10, sendo 0 referência para “Nada Satisfeito” ou “Pouco” e 10 para “Totalmente satisfeito” ou “Muito”.

Gráfico 4 - Frequência de uso do Módulo Protocolo



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Na primeira pergunta, os concluintes foram questionados quanto à frequência de uso do Sipac - Módulo Protocolo, resultando no Gráfico 4. A frequência de uso se mantém alta

com a maioria dos usuários, 54 deles apontando do 7 ao 10 da escala. Na pergunta 12, a respeito da existência de obstáculos no sistema, os usuários se concentraram principalmente entre 7 e 9, mantendo-se no eixo correspondente ao de maior intensidade conforme Gráfico 5, ou seja, a maioria concorda que existem obstáculos no sistema, tais como: afinidade no uso de tecnologias, complexidade de alguns procedimentos, falta de treinamento anterior e *layout* do sistema.

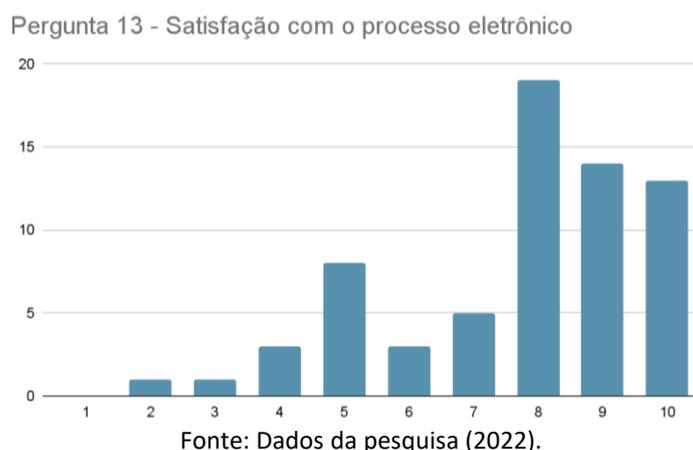
Gráfico 5 - Obstáculos no sistema



Os obstáculos destacados acima envolvem desde questões pessoais dos usuários, institucionais no que tange a treinamento e capacitação, além da usabilidade dos sistemas adotados. Dessa forma, podemos apontar, num segundo momento, que estes usuários encontram obstáculos para obter as informações que contribuiriam para que sua relação com o sistema fosse mais eficiente e sem maiores complicações.

Os obstáculos para encontrar as informações podem ser diversos como relações interpessoais, terminológicas, eficiência, dispersão da informação em diferentes canais, estratégias fracas de busca e o próprio desconhecimento da existência desta informação, sendo necessário que a instituição promova junto aos servidores os canais, os serviços e os instrumentos de orientação desenvolvidos.

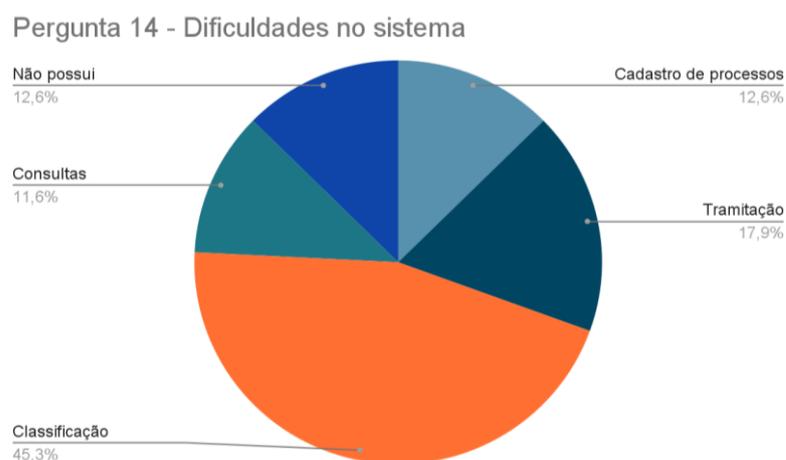
Gráfico 6 - Satisfação com o processo eletrônico



Quanto à satisfação (Gráfico 6) com o processo eletrônico, os 46 usuários marcaram estar satisfeitos se mantendo entre 8 e 10 e somente 5 dos usuários se mantiveram no centro da escala (5). A satisfação se deu pela transparência do sistema quanto aos registros de tramitação, menos uso de papel, possibilidade de trabalho remoto, emissão de relatórios e continuidade de serviços mesmo durante a pandemia.

A pergunta 14 do questionário apresenta quatro opções relacionadas às atividades ou aos assuntos pertinentes ao Sipac - Módulo Protocolo para que o usuário aponte com os quais possui dificuldades ou informe alguma na opção "Outros".

Gráfico 7 - Dificuldades no sistema



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Ainda sobre as dificuldades com o uso do sistema, oito usuários registraram dúvidas além das opções apresentadas categorizadas da seguinte forma:

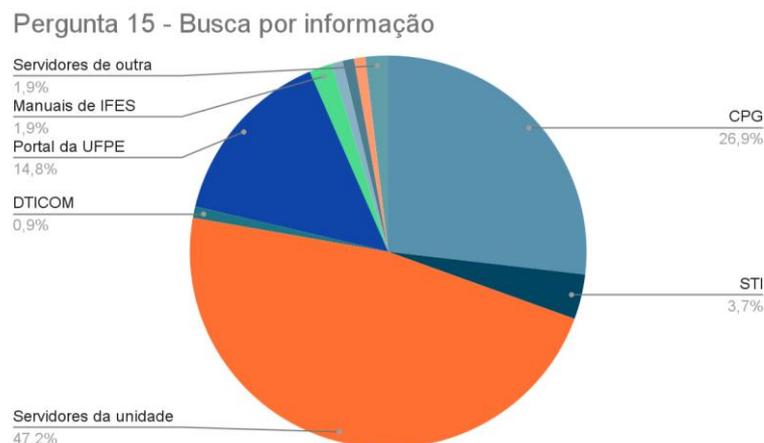
- **arquivamento:** falta da função de arquivamento e maiores orientações
- **documentos:** não deveriam ser permitidos documentos não compatíveis com o Visualizador da Mesa Virtual.
- **Interface e usabilidade:** existência de muitos caminhos para a mesma tarefa; cadastro e tramitação demorados pela quantidade de campos de metadados; impossibilidade de assinar despacho na mesma tela de cadastro, e unidades que não aparecem com seus respectivos códigos.

A usabilidade acaba sendo inevitável ser tratada tendo em vista ser uma temática constante com o intenso uso de sistemas informatizados pelas instituições públicas e, conforme afirma Dias (2002), estes devem ter como critérios, entre outros, fácil utilização e intuitivos, informações acessíveis e interface que contribua para uma autoaprendizagem.

No estudo de usuário, diversos fatores estão interligados para compreender as necessidades informacionais, e os problemas de usabilidade geram uma busca por informação que nos remontam a discussão de barreiras e obstáculos tratadas anteriormente.

Os usuários informaram na pergunta 15 quais as formas ou as fontes utilizadas para buscar informações e tirar dúvidas a respeito do uso do sistema, conforme Gráfico 8, com as seguintes opções pré-definidas: Coordenação de Protocolo Geral (CPG), Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), Servidores de sua unidade e Portal da UFPE.

Gráfico 8 - Busca por informação



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Apesar de dez pessoas terem informado não trabalhar com nenhum outro sistema além do Sipac, foram citados os seguintes sistemas utilizados nas rotinas administrativas destes usuários: ComprasNet, CSTIC, DSpace, Joomla, Módulo Compras, Módulo Contratos, Módulo Infraestrutura, Módulo Patrimônio, Módulo Transporte, OJS (Portal de Periódicos da UFPE), Orçamento, Pergamum, Repositório Attena, Sigac, Sigarh, Sigrh, Sistema de Liquidação de Despesa, SouGov, e Plataforma Sucupira Capes.

Esses dados mostram como diversas unidades trabalham com tantos outros sistemas para realizar suas atribuições, tendo assim os servidores que dominar outras competências além do Sipac.

Com base no uso do sistema Sipac - Módulo Protocolo, os usuários realizaram as seguintes sugestões que classificamos em categorias, conforme a análise de Bardin (2011).

- **Capacitação e mediação:** treinamentos e divulgação de materiais com orientações.
- **Assinaturas:** exibir nome, cargo e lotação do assinante; assinar despachos na mesma tela de cadastro; e alteração de assinantes com maior facilidade.
- **Interface e usabilidade:** melhorar o editor de textos do módulo protocolo; tornar o sistema mais intuitivo e menos burocrático; possibilidade de criar atalhos; interface mais simples, amigável e caminhos diretos; atualização de versão do sistema; criação de modelos de processo com a possibilidade de carregar uma estrutura pré-estabelecida; definir a finalidade para o uso da Mesa Virtual e o Modo Menu; e indicativo mais visível do perfil que está sendo utilizado.
- **Documentos e processos:** não permitir a inserção de documentos não compatíveis com o visualizador do sistema; atualizar os modelos de documento cadastrados; possibilidade de o processo ser recebido em mais de uma unidade como em casos de comissão; notificação para a inserção de despachos; reativar o cancelamento de processos; salvar o desenvolvimento do processo mesmo sem tê-lo concluído; adicionar múltiplos documentos na mesma tela; e maior integração entre os módulos do Sipac para não duplicar documentos.
- **Classificação:** reforçar os normativos para consulta de classificação; e facilitar a classificação de processos e documentos.

- **Suporte:** canais para atendimento de dúvidas; suporte a gestão de arquivamento; e manuais com fluxos para cada processo.

Destacamos aqui o desenvolvimento de competências informacionais dos usuários para que estes saibam como e onde encontrar as informações referentes não só ao sistema, mas também às atividades administrativas, à estrutura organizacional e a outros assuntos institucionais. De acordo com Cavalcante e Bonalumi (2014, p. 95), as competências informacionais visam “[...] habilitar as pessoas a lidarem melhor com o grande volume de informações e com as várias mídias e formatos onde estas informações são veiculadas [...]”, ou seja, a proposta das competências vai além do cenário acadêmico e institucional, fomentando habilidades para toda a vida, fazendo o usuário aproveitar os recursos informacionais disponíveis.

Ao fim da apresentação e análise dos dados, consideramos que, apesar da maioria enxergar obstáculos no sistema e apontá-los com clareza, se encontram extremamente satisfeitos com o processo eletrônico na UFPE e comum a alta frequência de uso do sistema, ainda maior após a pandemia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como esperado de uma pesquisa qualitativa e, em especial, com foco no estudo do usuário, foi possível identificar bons índices e pontos a serem aproveitados e trabalhados para proporcionar um sistema mais intuitivo, solucionar problemas de usabilidade e suporte, e esclarecer sobre ferramentas que já existem e podem tornar as rotinas administrativas mais eficientes para as unidades e suas equipes.

Considerando as informações obtidas a respeito dos concluintes, a UFPE poderia buscar compreender como chamar a atenção de servidores com outras características (nível de escolaridade, cargo, tempo de serviço e tipo de carreira, entre outros), identificar suas motivações para fazer cursos e treinamentos, avaliar quais melhorias estas capacitações poderiam receber, e realizar modificações nos sistemas utilizados ou apresentar os caminhos que atendam às demandas de cada unidade para maior eficiência, entre tantas outras estratégias, para proporcionar ambientes e cenários que condicionam os usuários para a tomada de decisão.

Um dado interessante retirado de relatórios das turmas é que havia inicialmente 146 alunos para fazer o curso, mas somente 65% destes concluíram o curso cujo critério adotado foi atingir nota mínima nas três avaliações referentes a cada unidade. Todavia, nos relatórios de cada turma, foi informado que muitos alunos não concluíram o curso com as avaliações, mas tiveram participação nos encontros síncronos onde ocorreram diálogos e atendimento de dúvidas sobre cada unidade, ou seja, tiveram alunos que não se interessaram pelo certificado de conclusão, mas focaram em buscar as informações de seu interesse.

Com base nos 96 respondentes, observamos que a maioria daqueles que buscaram o curso são servidores com idade inferior a 40 anos e do sexo feminino, podendo significar que as mulheres buscam mais por informação que os homens. No entanto, não temos material suficiente para corroborar com essa afirmação, ficando como sugestão para futuros estudos a questão de identificar o perfil dos servidores que mais buscam informação da universidade e para a universidade.

Apesar dos dados terem sido obtidos com concluintes de um curso de capacitação promovido pela própria universidade, podemos identificar na análise a necessidade de mais

iniciativas de capacitação e campanhas informativas sobre as rotinas administrativas e os procedimentos técnicos da gestão documental que é a base do sistema informatizado dos processos eletrônicos. Mesmo com as dificuldades e as dúvidas que venham a surgir no uso do Sipac, o sistema vem sendo usado desde 2019 e os servidores se mostram satisfeitos, inclusive pelo fato de ter contribuído para a continuidade do funcionamento da universidade e das atividades remotas durante a pandemia, proporcionando ainda o desenvolvimento de projetos para o desempenho das atribuições no formato *home office*, modalidade de trabalho que permitiu aos servidores trabalharem de casa parcial ou integralmente.

Portanto, esta pesquisa apresenta um cenário que deve ser considerado nas políticas institucionais e de gestão da informação, considerando desenvolver competências nos seus usuários, reunir e mediar a informação necessária para cada vez mais oferecer um serviço público de qualidade e eficiente. Por fim, consideramos que esta pesquisa pode servir de instrumento orientador para decisões da administração quanto às políticas de informação e capacitação dos servidores da UFPE no que tange ao uso do sistema nas rotinas administrativas.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. Fundamentos da ciência da informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 57-79, jan./jun. 2014. Disponível em:

<https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/19120/10827>. Acesso em: 8 ago. 2023.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011. 229p.

BERTI, Ilmar Christina Lansoni Wey; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando? **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 389-401, maio/ago. 2017. Disponível em:

<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31462/22020>. Acesso em: 8 ago. 2023.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: PPG-CI/UFMG, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 8 ago. 2023.

CAVALCANTE, L. F. B.; BONALUMI, M. C. Educação de usuários e o desenvolvimento da competência informacional em escolas públicas. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 3, n. 1-2, p. 93-114, jan./dez. 2014. Disponível em:

https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/21011/pdf_20. Acesso em: 17 fev. 2023.

COSTA, Luciana Ferreira da, RAMALHO, Francisca Arruda. Os usuários do portal de periódicos da CAPES: perfil dos pesquisadores em saúde da UFPB. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 144-163, 2010. Disponível em:

https://revista.acb.org.br/racb/article/view/690/pdf_23. Acesso em: 17 fev. 2023.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo, SP: Atlas, 2015.

DIAS, Raquel. Métricas para Avaliação de Sistemas de Informação. **Revista eletrônica de sistemas de informação**, [S.l.], v. 1, n. 1, dez. 2002. ISSN 1677-3071. Disponível em: <http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/reinfo/article/view/117>. Acesso em: 17 fev. 2023.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

PRADO, Hugo Leonardo; SERAFIM, Jucenir da Silva; COELHO, Clara Duarte; BARTALO, Linete. A competência em informação dos estudantes indígenas da Universidade Estadual de Londrina. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 22, n. 49, p. 102-114, maio/ago. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v22n49p102/34054>. Acesso em: 4 ago. 2023.

RICHARDSON, R. J. *et al.* **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROCHA, Eliane Cristina de Freitas. Abordagens dos usuários da informação por profissionais da informação e da informática. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 4, n. esp., p. 44-61, maio 2019. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/41036/pdf>. Acesso em: 4 ago. 2023.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rui-pérez, 1994.

SILVA, E. L. Sistemas de informação e mensuração da demanda de informação: análise de citação, volume de uso e estudos de usuários. revisão de literatura. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 18, n. 1, 1990. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/77980>. Acesso em: 4 ago. 2023.

TANUS, G. F. S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 10, n. 2, p. 144-173, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/206>. Acesso em: 17 fev. 2023.