

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

LUIZA FAGUNDES WANDERLEY NETA

FLUXO DE INFORMAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: O caso da Gerência Geral
de Comércio Informal

Recife

2015

LUIZA FAGUNDES WANDERLEY NETA

FLUXO DE INFORMAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: O caso da Gerência Geral
de Comércio Informal

Trabalho de Conclusão apresentado ao curso de Gestão da
Informação, da Universidade Federal de Pernambuco,
como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel
em Gestão da Informação.

Professor Orientador: Antonio de Souza Silva Júnior

Recife

2015

Catálogo na fonte
Bibliotecária Claudina Karla Queiroz Ribeiro, CRB4-1752

W245f

Wanderley Neta, Luiza Fagundes

Fluxo de informação nas instituições públicas: o caso da Gerência Geral de Comércio Informal/ Luiza Fagundes Wanderley Neta. – Recife: A Autora, 2015.

45 f.: il.

Orientador: Antonio de Souza Silva Júnior.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Ciência da Informação, 2015.

Inclui referências.

1. Gestão da Informação. 2. Gestão do Conhecimento. 3. Administração Pública. 4. Banco de dados - Gerência. I. Silva Júnior, Antonio de Souza (Orientador). II. Título.

020 CDD (22.ed.)

UFPE (CAC 2016-07)



Serviço Público Federal
Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Artes e Comunicação
Departamento de Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

Fluxo de informação nas instituições públicas: o caso da Gerência Geral de Comércio Informal

(Título do TCC)

Luiza Fagundes Wanderley Neta

(Autor)

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Banca Examinadora, apresentado no Curso de Gestão da Informação, do Departamento de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Gestão da Informação.

TCC aprovado em 10 de dezembro de 2015.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Antônio de Souza Silva Junior (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Me. Silvio Luiz de Paula - Examinador 1
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Me. Alexander Willian Azevedo - Examinador 2
Universidade Federal de Pernambuco



AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me conceder o dom da vida, da saúde, da fé e da coragem em enfrentar os meus objetivos de cabeça erguida.

À minha mãe, Maria do Carmo, por acreditar em mim, ser tão compreensiva, me dar todo o amor, carinho, bondade, colo e incentivo; e por estar lá, todas as quase madrugadas, aguardando a minha chegada da faculdade.

À minha avó, Luiza, que me deu o nome, a estrutura e é o meu maior exemplo de força e garra, que me ensinou a lutar pelos meus objetivos e estimular a minha fé.

Agradeço ao meu pai, Edson, por de tão longe ter me dado todo o apoio, por me encorajar a ser maior que as dificuldades. Por ter me ensinado, por telefone o que era CDU e CDD e por todas as vezes que dividiu comigo suas perspectivas sobre o novo mundo da informação.

Aos meus familiares, agradeço pelo apoio, incentivos, os livros emprestados e os quartos cedidos durante as festas que antecederiam uma prova importante.

Às minhas amigas de infância (Camila, Leila, Natasha e Tamires), obrigada por caminharem junto comigo durante toda essa minha trajetória acadêmica. À minha Lilica, por estar comigo desde a aprovação até os momentos que precisei do silêncio da nossa casa para fazer os trabalhos mais complexos. À Valquíria, por todas as vezes que ouvi “você consegue” na hora da insegurança e “eu já sabia” na hora dos bons resultados. À Raissa, minha amigona, parceira de trabalho e da vida e propulsora das minhas realizações.

Aos meus colegas de sala e companheiros de todos os trancos e barrancos: Camila, Nilton, Juliana, Selva e Nathale pelas parcerias dentro e fora da sala. A Gilvan, por ter sido um alicerce pra tantas decisões e por ter me dado a oportunidade de iniciar minha vida profissional. E finalmente, Heros e Bruno, companheiríssimos, sobretudo nesta reta final.

Agradeço ao meu orientador, Antônio, por ter caído de paraquedas na minha vida acadêmica, possibilitando, com muita paciência e maestria, a conclusão deste trabalho.

Aos demais professores que foram essenciais para a minha trajetória e a Tereza que eu tanto pude contar no apoio acadêmico.

Finalmente, agradeço aos meus amigos de trabalho e a todos que participaram mesmo que indiretamente, para a conclusão de mais esta etapa.

“O verdadeiro homem mede a sua força, quando se defronta com o obstáculo.”

Antoine de Saint-Exupéry, **Escritor francês**

RESUMO

Observa o fluxo de informações numa instituição pública municipal. Configura sob o formato de estudo de caso na Gerência Geral de Comércio Informal – GGCI da Prefeitura do Recife. Verifica o fluxo de informações entre os setores responsáveis pela gestão do comércio ambulante, descrevendo os seus processos e analisando-os conforme a teoria de gerenciamento de informação encontrada na literatura e dos novos moldes de Gestão Pública. Percebe a informação como insumo gerencial para planejar e orientar as ações da organização em busca de melhores resultados. Metodologicamente, revisa a literatura sobre fluxo de informações e faz uma análise qualitativa e descritiva das práticas desenvolvidas na GGCI. Constata que esta GGCI não atende às tarefas do modelo de gestão dos fluxos de informação estudados, desempenhando suas tarefas de forma obsoleta, sem práticas efetivas sob a ótica da Gestão da informação e minimizando, porém a produtividade do setor quanto às ações de mobilidade e controle urbano no município.

Palavras-Chave: Fluxo de informação. Gestão da informação. Gestão pública. Comércio informal.

ABSTRACT

Analyze the flow of information in a municipal institution. Configure under the case study format in the Gerência Geral de Comércio Informal - GGCI from Recife's city hall. Checks the flow of information between sectors responsible for management of street salers, describing their processes and analyzing them according to the information management theory in the literature and in the new molds for Public Management. Realize the information management as an input to plan and guide the organization's actions in pursuit of better results. Methodologically, reviews the literature on information flow and makes a qualitative and descriptive analysis of the practices developed in GGCI. Notes that this GGCI does meet the tasks of the studied information flow management model, performing their task in an obsolete way, without effective practices from the perspective of information management and minimizing, although the sector's productivity and the mobility actions and urban control.

Keywords: Information flow. Information management. Public management. Informal trade.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 Objetivos	11
1.1.1 Objetivo Geral	11
1.1.2 Objetivos Específicos	11
1.2 Justificativa	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1 A informação como insumo para a gestão	13
2.2 A Gestão Pública	15
2.2.1 A Gestão Pública sob a óptica legislativa	15
2.2.2 A Reforma Gerencial do Estado	16
2.3 O fluxo de informações	17
2.4 Os modelos de Gestão da Informação segundo a literatura	20
2.4.1 Davenport (1998)	21
2.4.2 Beal (2007)	22
2.4.3 McGee e Prusak (1994)	23
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	27
3.1 Coleta dos dados	27
3.2 Análise dos dados	28
3.3 Perfil dos entrevistados	29
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	30
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
5.1 Limitações	39
5.2 Trabalhos Futuros	39
REFERÊNCIAS	40
APÊNDICE A – Base Teórica	43
APÊNDICE B – Roteiro da Entrevista	45

1 INTRODUÇÃO

O comércio informal é uma prática histórica na capital de Pernambuco: "O Recife tem uma longa intimidade com o comércio ambulante, até porque é filho dele [...]".¹ Conhecida como Terra dos Mascates, a capital pernambucana tem uma íntima ligação com o comércio informal, prática que atravessa séculos pelas ruas do centro e dos bairros da periferia e que vem se tornando cada vez mais comum com o passar do tempo.

O potencial crescimento do número de ambulantes configurou um desafio para a gestão pública municipal, o Centro do Recife é uma disputa constante entre camelôs e transeuntes pelo espaço público. A Prefeitura, portanto, tem a tarefa de equacionar a mobilidade urbana e as necessidades daqueles que encontram no comércio informal o sustento de suas famílias e utiliza a informação como insumo para controlar o comércio informal e garantir a mobilidade urbana.

A Secretaria de Mobilidade e Controle Urbano (SEMOC) através da Gerência Geral de Comércio Informal (GGCI) é o órgão municipal responsável por regulamentar, cadastrar, fiscalizar e gerenciar as atividades de comércio informal – ou ambulante – desempenhadas na capital pernambucana.

Para melhor administrar a prática do comércio informal, os municípios estabelecem cadastramento dos comerciantes ambulantes viabilizando o exercício de forma legalizada. A limitação da emissão dessas licenças, no entanto, faz com que parte dos ambulantes trabalhe ilegalmente. Conceição (2010, p.31) afirma que “a ilegalidade cria, para a atividade, um clima de tensão e instabilidade. A vulnerabilidade a ações repressivas do governo, (...) faz com que a atividade tenha uma organização frágil e incerta”.

No Recife não existe uma lei que regulamente a atividade de comércio ambulante de fato, porém, a Lei Municipal nº 16053/95 é genérica e em seu artigo 1º afirma:

Fica terminantemente proibida a colocação, ainda que temporária, de veículos, semoventes, reboques, "*trailers*" e quaisquer outros bens, sobre passeios públicos, canteiros divisores de pistas de rolamento, praças, parques e jardins públicos, e bem ainda a prática de qualquer ação que impeça, obstaculize e ou dificulte a livre circulação de pessoas sobre os bens públicos acima referidos.

A falta de uma regulamentação efetiva do comércio informal no Recife dificulta tanto a gestão, na elaboração de instrumentos de medição, controle e fiscalização, quanto à

¹ Projeto Centro do Recife, Universidade de Pernambuco, 1991.

população que pratica a atividade, visto que as informações que norteia o trabalho não estão acessíveis e/ou não são claras.

Um novo conceito de gestão pública baseado na gestão das instituições privadas denominado a reforma gerencial do Estado é proposto por Bresser Pereira (2005). Um modelo de políticas integradas, orientado a resultados, de uma gestão enxuta e eficaz que racionalize os recursos disponíveis a fim de atender as necessidades da população com mais eficiência.

A Reforma Gerencial do Estado sugere trabalhos por projetos com iniciativas de melhoria, avaliação de resultados e busca constante por inovação. O atual modelo de gestão está fortemente alicerçado em procedimentos burocráticos que dificultam a fluidez das ações de governança pública. A adaptação ao novo modelo de gestão – como este proposto por Bresser Pereira – requer intensas reformas e é preciso compreender bem o funcionamento do Estado para que os impactos desta mudança sejam positivos e efetivos.

Uma avaliação feita por Rodrigues e Araújo (2005) analisa a implementação de mudanças de perspectivas na gestão pública municipal, atestando o sucesso da adoção de modelos com ênfase na eficiência, em um sistema orgânico, voltado para o cliente – neste caso, a população, que preza pela inovação e se adapta a um cenário com menos interesses políticos e mais ações de melhorias sociais. Essa mudança de paradigma na gestão pública reflete uma tendência da população em cobrar ações mais efetivas do poder público no desenvolvimento das suas atividades.

Enquanto, a avaliação de Freitas Jr (2009) indica que este tipo de reforma administrativa atingiu poucos estados e, menos ainda, os municípios brasileiros. Este resultado pode ser justificado pela escassez de recursos – financeiros e/ou intelectuais – para a aplicação de um novo modelo gerencial.

A missão do município em controlar as ações desempenhadas em espaço público é árdua e carece de estruturas e processos bem definidos para sua execução. Os desafios da gestão municipal são muitos: desde estabelecer padrões gerenciais de controle até encontrar o equilíbrio entre as necessidades sociais e financeiras de quem deseja trabalhar com o comércio informal e as exigências da população em ações que viabilizem o livre trânsito sobre as vias públicas do Recife.

No caso da Gerência Geral de Comércio Informal (GGCI), os dados cadastrais dos comerciantes ambulantes são a principal base para gerenciar e controlar estas atividades no espaço público. A utilização deste cadastro do comércio ambulante está alinhada com a

tendência de cobrança da população por ações efetivas do poder público, uma vez que subsidia a regularização dos praticantes do comércio e reordena o espaço público.

O objeto desta pesquisa é a existência de um grande volume de dados e informações acerca das práticas do comércio informal nos espaços públicos do Recife. A Gerência Geral de Comércio Informal da SEMOC tem o desafio de gerenciar estes dados dentro dos moldes da gestão pública e das demandas sociais, a fim de orientar ações que equacionem as necessidades da população, a mobilidade e o controle urbano.

O gerenciamento eficiente destes cadastros deve envolver recursos tecnológicos e humanos capazes de tratar o volume de dados disponível, pois é a partir do cadastro que as informações transitam pelos demais setores da GGCI até que seja insumo para o desempenho das tarefas e definições de medidas de gestão operacional nas ações de controle urbano.

É necessário mapear, compreender e gerenciar constantemente o fluxo das informações na organização a fim de otimizar e qualificar os processos a serem desempenhados, além de facilitar na identificação de erros. Segundo Vital, Floriani e Varvakis (2010, p.86): “Os fluxos de informação permitem o estabelecimento das etapas de obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação no contexto organizacional”.

A compreensão do fluxo de informação pode aprimorar a gestão. É necessário definir as etapas do processo e cumpri-las conforme pré-estabelecido. A importância na definição dos passos se dá para registro do processo de trabalho de forma que este facilite a execução por parte dos novos profissionais que assumem aquela tarefa, dando consistência às atividades desempenhadas e reduzindo os riscos de erros e as incertezas.

Neste contexto, será desenvolvido um estudo de caso na Gerência Geral de Comércio Informal (GGCI) do Recife, pretendendo compreender o funcionamento desta organização sob os aspectos: da competência do município no que tange à gestão do comércio informal; do novo modelo de gestão pública (a reforma gerencial); e do direcionamento da informação com vista a otimizar a gestão efetivamente. O entendimento dos processos desempenhados na GGCI irá esclarecer, à luz do modelo de gestão da informação proposta por McGee e Prusak (1994) e do modelo de Reforma Gerencial de Bresser-Pereira (2005) quais são as práticas mais eficientes a serem utilizadas no gerenciamento das informações cadastrais para que o comércio informal não prejudique o direito de ir e vir da população nas vias públicas

adotando a gestão do fluxo de informação como mecanismo de uma mudança da perspectiva da gestão municipal orientada a eficiência e otimização dos processos gerenciais.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar o fluxo de informação da GGCI no que concerne ao comércio informal atuante na cidade do Recife.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Descrever o fluxo de informações e o seu processo desde a coleta, tratamento, armazenamento e uso efetivo das informações;
- Verificar a compatibilidade dos processos desempenhados com “O processo de gerenciamento da Informação” proposto por James McGee e Laurence Prusak (1994).
- Sugerir, com base nos modelos de gestão da informação, possíveis alternativas de otimização dos processos desempenhados.

1.2 Justificativa

Conhecido como Terra dos Mascates, o Recife tem uma íntima ligação com o comércio ambulante, prática que atravessa séculos pelas ruas do centro e dos bairros da periferia. O potencial crescimento do número de ambulantes configurou um desafio para a gestão pública municipal, que usa a informação como insumo para controlar o comércio informal e garantir a mobilidade urbana.

De acordo com o Portal JusBrasil: “comércio ambulante é aquele exercido por conta própria, ou de terceiro, na praça pública, entre vendedores, que a percorrem, apregoando as mercadorias, ou se estabelecem em barracas”. Inicialmente vista como subemprego, a prática do comércio informal era tida como atividade a ser extinta conforme o país se desenvolvesse. Porém, esta não é a realidade atual: segundo a SEMOC, vendedores de lanches, importados, frutas e verduras, confecções, eletrônicos, artigos de couro, presentes, flores, etc., somam mais de 3 mil pessoas cadastradas como comerciantes ambulantes apenas no Centro do Recife em 2013 (último cadastro oficial).

Não há estudos preliminares sobre o fluxo de informação na gestão pública municipal do Recife, tampouco à luz do cadastro de comerciantes informais. Os estudos já realizados tratam ora do fluxo informacional nas organizações – inclusive em instituições públicas, ora

sobre o comércio informal com ênfase no impacto econômico e na caracterização desta atividade. Conceição (2010) tipifica o comércio ambulante do Rio de Janeiro avaliando a economia informal, os impactos e as relações com a economia formal; enquanto Vital Floriani e Varvakis (2010) estudam como a gestão do fluxo de informações influencia na tomada de decisão; Araújo (2012), por sua vez apresentou a distribuição do comércio informal no Centro Expandido do Recife caracterizando sua distribuição e as mudanças sofridas desde a década de 90; e então Roberto Name Ribeiro, em 2000, escreve sobre as causas, efeitos e comportamento da economia informal no Brasil reconhecendo a complexidade dos fatores que envolvem o crescimento da economia informal concluindo detalhadamente uma avaliação econômica.

Este estudo, portanto, pretende compreender o comércio ambulante sob a óptica informacional, percebendo como se dá o fluxo de informações desde a coleta até a divulgação e uso efetivo dos dados da atividade informal no Recife; visa diagnosticar os processos desempenhados para a regularização e o gerenciamento das atividades inerentes ao comércio informal e então poderá servir de subsídio para a gestão municipal avaliar ferramentas que tornem os processos mais eficazes e eficientes.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo são abordados as temáticas que baseiam a análise do fluxo informacional da Gerência Geral de Comércio Informal – GGCI. São elas: a informação como instrumento para gerenciar a organização, as noções sobre a Gestão Pública (a óptica legislativa e as novas propostas de modelos gerenciais), o fluxo de informações e suas propriedades e finalmente, a revisão dos principais modelos de Gestão da Informação baseadas em fluxo de informações encontradas na literatura.

2.1 A informação como insumo para a gestão

A informação é subsídio essencial para condicionar o sucesso e a competitividade das organizações atuais, pois ela é dotada de significado e organizada tendo em vista algum fim (DAVENPORT e PRUSAK, 1998). O sucesso das organizações é influenciado pela capacidade destas em coletar, organizar e analisar a informações, efetivando mudanças e integrando a um processo de melhoria contínua.

Desta forma, fica claro que o êxito das empresas deve compreender uma visão voltada para a gestão da informação que integre as áreas de gestão dos recursos humanos, financeiros, tecnológicos e estruturais, fomentando, portanto, atividades de planejamento e controle que visem à eficiência dos processos a serem desempenhados. Para tal, é necessário que a informação seja funcional e dotada de valor.

Conforme Silva e Tomaél, (2007) a gestão da informação está ligada não apenas à organização em si, mas também à compreensão das necessidades de informação existentes na empresa. Marchiori (2002) completa: a gestão da informação envolve mapear as necessidades, coletar, avaliar a qualidade, armazenar, bem distribuir e observar o uso das informações que fluem no ambiente organizacional.

O comportamento da informação e as ações que determinam o fluxo da informação e meios de processamento, incluindo os processos de origem, disseminação, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação e uso, são objetos da Ciência da Informação segundo Shera e Cleveland (1977). A Ciência da informação é interdisciplinar e compreende fatores relacionados desde a origem até a utilização da informação e ainda o seu comportamento e influências durante todo o processamento e transmissão.

O registro de um conhecimento em um suporte (escrito, oral ou audiovisual) é conceituado por Le Coadic (1996) como informação. No âmbito das organizações, pode-se considerar que a informação é um elemento inserido nos processos gerenciais desde a

tradução das necessidades do usuário até o subsídio à tomada de decisões estratégicas. Os atributos da informação, segundo Sordi (2008), estão apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 – Atributos da informação

Atributo	Definição
Abrangência/Escopo	Informação que atenda à necessidade do usuário.
Integridade	Informação original, incorruptível.
Acurácia/Veracidade	Informação legítima, fiel, não influenciada por valores pessoais daquele que produziu.
Confidencialidade/Privacidade	Informação disponível aos níveis hierárquicos cabíveis.
Disponibilidade	Informação acessível a quem detiver o direito.
Atualidade/Temporalidade	Informação atual, não obsoleta.
Ineditismo/Raridade	Informação rara, recente, pouco percebida pelos concorrentes.
Contextualização	Informação adequada à compreensão do leitor, atraente.
Precisão	Informação com detalhamento ideal.
Confiabilidade	Informação justificada, que tem a credibilidade do usuário.
Originalidade	Informação dotada de valor quanto à fonte.
Existência	Informação viva, tácita ou explícita.
Pertinência/Agregação de valor	Informação dotada de potencial em servir.
Identidade	Informação denominada, representada.
Audiência.	Informação medida, bem divulgada, acessada.

Fonte: Adaptado de Sordi (2008).

A informação que atende aos atributos supracitados pode ser considerada uma informação apta a atender as necessidades da organização e a dar suporte aos planejamentos e decisões pretendidos, pois é capaz de incitar o plano estratégico alicerçado no pensamento crítico e analítico do ambiente complexo no qual a organização está inserido.

O uso da informação como fator que satisfaz necessidades informacionais é observado por Le Coadic (1996, p. 39), quando defende “necessidades e uso são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas”, refletindo, portanto a maneira que o intercâmbio de informação modifica o ambiente no qual ela é utilizada.

Gerenciar informação efetivamente compreende a gestão de recursos físicos, estruturais, políticos e processuais. Uma organização que orienta suas atividades com base na conversão da informação em conhecimento e no emprego deste conhecimento em prol de ações de melhoria é considerada por Choo (2003) uma organização inteligente. O desenvolvimento desta organização inteligente se dá com suporte a uma política de aprendizagem e formação de base intelectual, adaptando os comportamentos às mudanças necessárias e aproveitando, com excelência, os recursos disponíveis.

Sobre o uso e a gestão da informação nas instituições públicas, Davenport (1998) afirma que os governos foram os pioneiros a gerenciar informações estruturadas em papel,

ainda que assim não se chamasse esta atividade. Costa e Biazon (2015, p. 51) completam: “Hoje, mesmo as organizações públicas precisam gerir as informações que por ela passam, sejam elas, de interesse coletivo, ou apenas de interesse dos envolvidos na execução das tarefas públicas”. A informação é capaz agregar valor à gestão pública quando utilizada como insumo para a definição de práticas políticas orientadas ao atendimento das demandas sociais.

2.2 A Gestão Pública

As instituições governamentais devem dar unidade às estruturas administrativas orientando a distribuição dos recursos públicos a fim de garantir o atendimento das necessidades básicas da população, trabalhando em prol dos benefícios, direitos, resolução de problemas e atendimento às demandas sociais.

A função da política pública é organizar, gerir, planejar e elaborar ações com vista a servir e enfrentar questões sociais a favor do interesse público e da manutenção da ordem.

2.2.1 A Gestão Pública sob a óptica legislativa

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 define em seu Art. 37: “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...]”. A caracterização constitucional da administração pública orienta as práticas de governança, estabelecendo, como ponto de partida, os princípios a serem seguidos para gerenciar os recursos públicos.

As políticas públicas – gerais e específicas – devem favorecer o desenvolvimento, reduzir desigualdades sociais, garantir direitos de cidadania e atender às necessidades da população. São atores deste processo os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, mas também – e principalmente – o povo conforme descrito no artigo 1º da Constituição Federal de 1988: “Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”.

O artigo 18 da Constituição Federal esclarece: Art. 18. A organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, todos autônomos, nos termos desta. União, Estados e Municípios têm competências atribuídas em diversos segmentos sociais. Segundo a CF em seu art. 30: Compete aos municípios: “VIII - promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano.”

Fica claro, portanto, que cabe ao município gerenciar as atividades de comércio informal desempenhada em territórios públicos.

No Recife o artigo 1º da Lei Municipal nº 16053/95 proíbe ações e instalações de quaisquer bens sobre passeios públicos, praças, parques que dificultem a livre circulação de pessoas sobre tais espaços. A Secretaria de Mobilidade e Controle Urbano (SEMOC) é o órgão diretamente responsável por promover o gerenciamento das atividades desempenhadas em espaços públicos. O comércio informal, em sua maioria, é desempenhado em espaços públicos. Esta atividade é de competência específica da Gerência Geral de Comércio Informal (GGCI), devendo esta GGCI organizar o comércio ambulante de forma que ele coexista com a garantia aos cidadãos a livre circulação sobre os espaços públicos.

2.2.2 A Reforma Gerencial do Estado

Segundo o cientista político, economista, administrador e Ex-Ministro da Fazenda Luiz Carlos Bresser Pereira (2005, p.24) “a função de uma administração pública eficiente passa a ter valor estratégico, ao reduzir a lacuna que separa a demanda social e a satisfação desta demanda.”.

A Nova administração pública propõe adaptações ao atual modelo burocrático de gestão e orienta a governança para a obtenção de resultados, servida da descentralização e do incentivo à criatividade. É uma gestão focada na eficiência, que racionaliza os recursos públicos através de projetos elaborados conforme integração das políticas visando governança social e inovação. Esta nova perspectiva sobre as ações governamentais, influenciadas também pelo modelo de gestão privada é orientada ao cumprimento das metas estabelecidas, distanciando os fatores políticos dos administrativos em prol da percepção e do atendimento às demandas sociais.

O cidadão é o foco principal deste novo modelo de gestão, portanto, a clareza na execução das tarefas e a prestação de contas, também são novos conceitos atrelados à administração pública. Além disso, avaliações de desempenho, flexibilidade e meritocracia também são fatores vinculados à eficiência na prestação dos serviços públicos.

Sobre a gestão orientada à eficiência, Gomes (2009, p.14), discorre:

Aquele conjunto de funções administrativas destinadas a zelar pelo uso racional dos recursos, como informação, mão-de-obra e matérias-primas, por meio de políticas de planejamento e orçamento, logística e compras, gestão de pessoas, contabilidade de custos, sistemas de informação e estruturas organizacionais.

A necessidade de uma mudança de perspectiva por parte da gestão pública está cada vez mais evidente, ao passo que, também é notável a eficácia do gerenciamento com base em informações. Desta forma, Gomes (2009) completa que é necessário alinhar recursos e processos, realizar planejamentos conforme a estrutura, agregar ferramentas ideais para atender às necessidades e, finalmente, viabilizar a promoção de um fluxo de informação contínuo, capaz de dar suporte às decisões.

A gestão baseada em informação, conforme Bresser-Pereira, é capaz de constituir um governo orientado a resultados, que busca incessantemente por melhorias e organização dos recursos públicos disponíveis. Os espaços públicos para o comércio informal, no Recife, atualmente são gerenciados com base em cadastro e autorização provisória de desempenho da atividade. A informação, portanto, se configura como subsídio determinante para a elaboração dos projetos e políticas públicas a serem desempenhados visando certificar o bem estar social.

Os novos moldes de Gestão Pública contornam questões estruturais, de atendimento às necessidades sociais, otimização na utilização de recursos, ações inovadoras, estabelecimento de metas alcançáveis, prestação de contas, decisões mais acertadas e eficiência. Gerenciar a informação e seus fluxos pode ser um fator emergente para a Gestão Pública, para que todos esses requisitos sejam atendidos, são necessários mais do que investimentos materiais, é preciso estimular um ambiente voltado para a informação, no qual as pessoas envolvidas no processo compreendam como se desenvolve o fluxo das informações na organização e saibam gerenciar estes fluxos de forma a potencializar a capacidade de acertos da organização.

2.3 O fluxo de informações

A informação está em todo lugar, segundo Davenport (1998). Sua importância tem sido notada tanto nas esferas sociais quanto nas empresariais, pois ela tem suas funções em comunicação, subsídio à tomada de decisão, subsídio aos planejamentos e análises sociais. As organizações atuais precisam entender a importância da informação para sobreviver, pois ela tem se tornado cada vez mais necessária para garantir o bom funcionamento das empresas.

Uma nova era se configura, sendo a informação o centro das atividades organizacionais. Ferreira e Perruchi (2011, p.1) explanam que “na era da informação, qualquer que seja o produto ou serviço ofertado pelas organizações, a informação está presente no processo de desenvolvimento, buscando a informação adequada e relevante a ser aplicada no momento oportuno”. Esta evidência também é observada por Delaia e Freire

(2010) quando afirmam que as dimensões assumidas pelo fenômeno “informação” determinam a forma como os segmentos da sociedade se organizam e inter-relacionam.

Conforme Belkin & Robertson (1976) “informação é o que é capaz de transformar estruturas” elucidando, pois, como a informação tem, em sua essência, o poder de modificar e de produzir efeitos nas estruturas nas quais é empregada. A informação é instrumento de controle e apoio aos planejamentos e decisões, fluindo entre os mais diversos setores da organização e sendo insumo para as atividades desempenhadas.

A definição de planejamentos e estratégias da organização, conforme Cavalcanti (1995) deve compreender os processos desde a coleta até o uso dos dados disponíveis detalhando, então, as características e intenções da organização. No entanto, Davenport (1998) defende que “o fluxo de informação não deve ser deixado ao sabor das circunstâncias, mas ser ativamente gerenciado”. Esta discussão ilustra a necessidade em nutrir uma visão holística, que esclareça bem as estratégias, as ambições, as limitações e a cultura organizacional, de forma que o fluxo informacional assista, harmoniosamente, a gestão das informações da empresa.

O fluxo informacional pertence ao ciclo de vida da informação em todos os âmbitos da organização, podendo ser aplicado adotado em ações estratégicas e/ou operacionais. Para que estas aplicações sejam eficientes, é primordial que os campos organizacionais estejam esclarecidos quanto à importância e à utilidade das informações que são intercambiadas entre eles, aprimorando os processos, minimizando o excesso de informações insignificantes e garantindo o menor desperdício de informações inexpressivas.

A estrutura dos fluxos informacionais deve ser racionalizada e otimizada, eliminando informações irrelevantes, possibilitando interações entre usuários, adaptando, padronizando e flexibilizando os sistemas de informação utilizados na empresa. (MARTINS, 2014).

Os indivíduos que lidam com a informação são conduzidos conforme a estrutura organizacional está configurada. Acerca desta influência, Garcia e Fadel (2010) elucidam que:

A comunicação e os processos decisórios nas organizações, estabelecidos segundo pressupostos culturais, são alimentados pelos fluxos informacionais que, por sua vez, são determinantes na forma com que os indivíduos percebem e agem a partir das informações que por eles transitam.

A cultura, a política e a estrutura da organização estão entre os fatores que impactam diretamente no fluxo de informações e consequentemente no comportamento e na ação dos usuários que lidam com essa informação entre os setores da empresa. Desta forma, fica claro

que garantir a efetividade do fluxo de informação é um processo que envolve a compreensão e a gestão não apenas da informação, de fato, mas dos demais elementos associados a ela.

Esta ideia de relação e influência entre o fluxo de informações e a estrutura da organização, também é observada por Zegarra (2000, p.3), quando afirma:

[...] uma empresa processa informações para coordenar e controlar suas atividades, a estrutura organizacional é quem geralmente determina os fluxos de informação: porém, uma mudança nos fluxos de informação pode fazer com que a estrutura organizacional da empresa mude. [...] implica que a partir da intervenção nos fluxos de informação, pode-se conseguir uma mudança na estrutura organizacional da empresa.

Os processos gerenciais influenciam e são influenciados diretamente pela forma que a informação atravessa os diversos setores da organização, conforme foi observado na seguinte passagem: “A forma da estrutura organizacional geralmente determina os fluxos de informação na empresa, mas também uma mudança nos fluxos de informação pode fazer com que a estrutura da empresa mude” (GALBRAITH, 1974 apud ZEGARRA, 2000, p.58).

A informação é vista por Choo (2003) como recurso estratégico que deve ser gerenciado a fim de guiar a construção do conhecimento a ser convertido em tarefas orientadas para a ação, sobretudo o atendimento das demandas e necessidades internas e a solução dos problemas. Para que estas ações com base na informação sejam mais efetivas, é ideal que os fluxos informacionais sejam definidos de forma adequada à realidade da organização.

O fluxo de informações compõe um processo em constante transformação que deve interligar e facilitar a compreensão e a execução de tarefas em todos os setores da organização. Ferreira e Perruchi (2011) pronunciam que a movimentação da informação deve ser orientada da melhor forma, evitando excessos e/ou perda de informações pertinentes ao funcionamento das organizações. Ainda, conforme observado por Garcia e Fadel (2010) as interferências pela entrada de informações sem relevância podem comprometer o andamento da empresa.

Sobre as ações nocivas ao fluxo de informação, Zegarra (2010, p. 89) afirma que são “principais problemas relacionados com os fluxos de informações: informações imprecisas e incompletas, informações duplicadas, perdas de informação, morosidade da informação, falta de acessibilidade e falta de retroalimentação”; Para minimizar o risco destes problemas, Ferreira e Perruchi (2011, p.1) sugerem que “o fluxo de informação interna e externa que

precisa ser tratada, organizada, distribuída e compartilhada, requer competência no que tange à capacidade de gerir a informação”.

Garcia e Fadel (2010) observam que as informações são o insumo que baseiam os principais processos no cotidiano da organização: a tomada de decisão. Por este motivo, é necessário gerenciar um fluxo adequado para as informações. O bom funcionamento das organizações atuais está diretamente ligado a uma gestão eficaz da informação, com foco na compreensão do fluxo informacional, pois estes fatores impactam no ambiente e nos resultados almejados pela empresa.

Sobre a importância do fluxo de informações no desempenho da organização, Martins e Ciancone (2014, p.103) detalham:

É o fluxo da informação – seja documental, digital ou mesmo pessoal – que alimenta e renova o conhecimento organizacional e fornece insumos tanto para a tomada de decisões quanto para a realização de atividades-meio e atividades-fim. Através do fluxo informacional, mais conhecimento é gerado – e consequentemente mais informação – possibilitando às organizações o pleno desenvolvimento de suas operações.

Definir os fluxos de informação de uma empresa exige a compreensão e a avaliação dos processos gerenciais, a fim que estes sejam refletidos com fidelidade e se tornem capazes de subsidiar as decisões e definições estratégicas da organização.

O ciclo contínuo de gerenciamento da informação oferece insumos eficazes para a coordenação e sistematização dos processos organizacionais constituindo, portanto, uma perspectiva voltada para a informação que visa atribuir significado às necessidades, buscar informações capazes de modificar os processos cognitivos e, por fim motivar mudanças na execução das tarefas.

Silva e Tomaél (2007) atestam a peculiaridade do fluxo de informação em cada organização, destacando a importância em mapear as estruturas envolvidas nos processos gerenciais baseados nestes fluxos a fim de melhor compreender o funcionamento da organização, detectar influências e antever problemas.

2.4 Os modelos de Gestão da Informação segundo a literatura

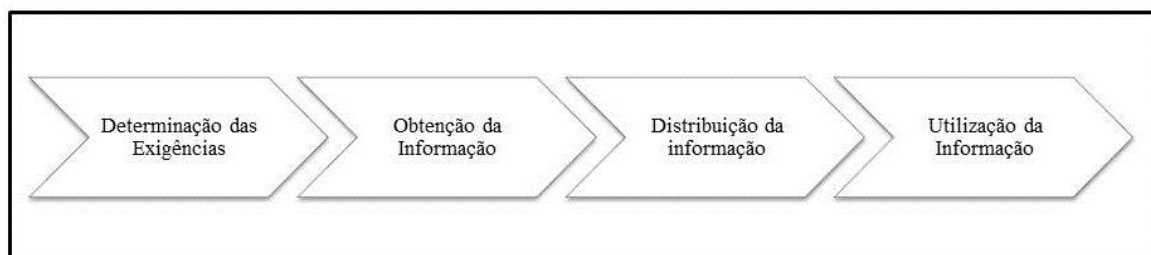
A gestão da informação nas organizações é mais eficiente quando adequada ao fluxo informacional. Os processos desempenhados na empresa devem ser estruturados conforme a informação percorre os setores. Segundo McGee e Prusak (1994, p.5) gerenciar informação requer “criação, captação, organização, distribuição, interpretação e comercialização da informação”.

Esta sessão irá apresentar os principais modelos em que o fluxo informacional orienta a Gestão da informação. São eles: i) Davenport (1998); ii) Beal (2007); e iii) McGee e Prusak (1994).

2.4.1 Davenport (1998)

O modelo proposto por Davenport (1998) afirma o homem como centro do processo informacional, de forma que possa compreender e administrar o ambiente organizacional, levando em conta os fatores culturais, políticos e estruturais a fim de orientar o gerenciamento de informação de modo a garantir o uso eficiente da informação disponível; Davenport desenha o fluxo de informação, conforme a Figura 1, baseado em quatro passos: i) determinação das exigências; ii) obtenção; iii) distribuição; e iv) utilização.

Figura 1 – O processo de gerenciamento da informação



Fonte: Davenport, 1998, p.172.

O primeiro passo – Determinar as exigências – envolve os processos de interpretação da rotina através das informações, inclusive as não estruturadas, e das atividades desempenhadas na organização, a fim de identificar as necessidades informacionais da organização diante da sua complexidade e definir as informações que subsidiarão o processo gerencial.

A fase de obtenção de informação sofre bastante influência da cultura organizacional, pois é necessário explorar, classificar, formatar, estruturar e disseminar a informação. Davenport (1994, p.107) entende por cultura organizacional “o padrão de comportamentos e atitudes que expressam a orientação informacional de uma empresa”. Esta etapa requer um processo contínuo, no qual a informação obtida é filtrada, dotada de valor e os excessos no fluxo informacional são eliminados.

Quanto à distribuição da informação, Davenport (1998) defende que este passo envolve a forma que a informação está disposta para os usuários, as estruturas políticas da organização e os recursos tecnológicos disponíveis. É necessário definir as estratégias de distribuição da informação (divulgação ou procura), de forma que a informação adequada

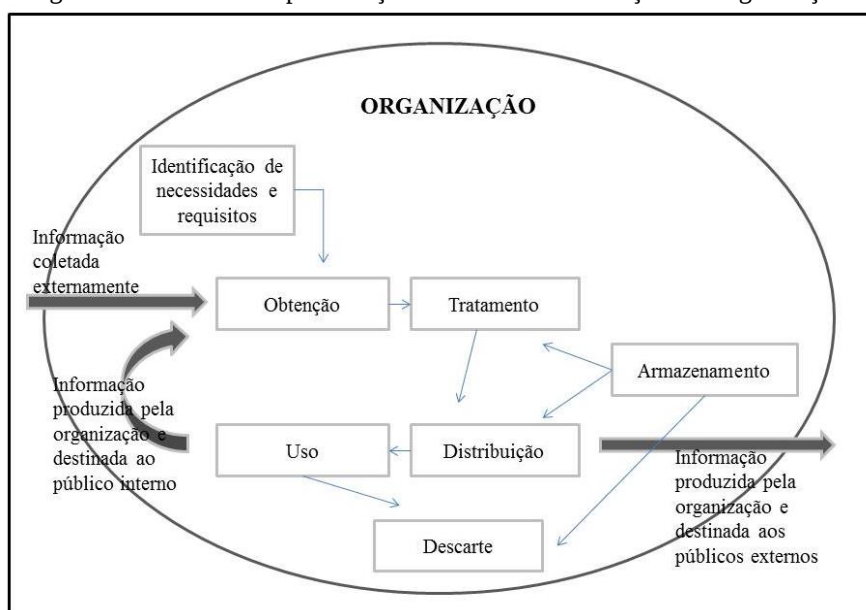
esteja acessível a cada agente da organização – inclusive aos atores externos, atendendo às demandas informacionais.

No último passo do fluxo de informações, Davenport (1998), aborda o uso. É nesta etapa que a informação é insumo gerencial, capaz de subsidiar tomada de decisão, planejamento estratégico e ainda avaliar o desempenho da organização. O modelo de gestão de fluxo de informação definido por Davenport enfatiza o uso da informação como fase etapa determinante no sucesso do processo gerencial.

2.4.2 Beal (2007)

O modelo de representação do fluxo de informação apresentado por Adriana Beal é o mais recente entre as propostas aqui analisadas. A autora esclarece a importância em considerar tanto as informações não estruturadas quanto as estruturadas (seja em papel ou ferramenta tecnológica) no fluxo informacional de uma organização. São sete as etapas que compõem o processo, como podemos observar na Figura 2.

Figura 2 – Modelo de representação do fluxo da informação nas organizações



Fonte: Beal, 2007, p. 29.

A identificação de necessidades e requisitos de informação é uma fase essencial para o desenvolvimento dos produtos informacionais, aqui devem ser estabelecidas as necessidades a serem atendidas tornando a informação mais útil e aplicável aos processos. A etapa descrita por Beal (2007) que segue a definição das necessidades de informação é a obtenção, a criação e captura das informações de forma ininterrupta, capazes de satisfazer essas necessidades.

O tratamento é a atividade que possibilita que as informações estejam aptas ao processo, segundo Beal (2007, p.30) “é comum a informação passar por processos de organização, formatação, estruturação, classificação, análise, síntese e apresentação, com o propósito de torna-la mais acessível e fácil de localizar pelos usuários”.

Na fase de distribuição, as informações são direcionadas aos usuários que necessitam dela, a eficiência deste processo facilita o desempenho organizacional. Beal (2007) destaca a importância de distribuir a informação também para o público externo. A quinta etapa do Modelo de representação do fluxo da informação nas organizações é o uso, esta é a principal fase do processo, pois é nela que os resultados são otimizados, possibilitando a criação de “novos conhecimentos, que podem voltar a alimentar o ciclo da informação corporativo num processo contínuo de aprendizado e crescimento” (BEAL, 2007, p. 31).

O armazenamento deve preservar as informações de forma íntegra, permitindo o uso e reuso delas por parte da organização. Cada tipo de arquivo deve ser armazenado com os cuidados necessários para preservar as informações.

A última etapa do Modelo de representação do fluxo da informação nas organizações proposto por Beal (2007) é o descarte. Dentre os modelos aqui citados, este é o único que observa o descarte como parte do processo de gestão do fluxo de informações. Conforme a autora, “quando uma informação se torna obsoleta ou perde a utilidade para a organização, ela deve ser objeto de processos de descarte [...]” (BEAL, 2007, p. 31), esta prática visa agilizar os processos de informação, tornando a recuperação mais eficiente e reduzindo custos de armazenamento.

Na perspectiva de Beal (2007) estas são as sete etapas do fluxo de informação nas organizações, este fluxo é a base para a gestão estratégica da informação visando o avanço no desempenho e apoio a estratégias da empresa. A informação deve ser vista como recurso de gestão, pois tem potencial de geração de valor e quando seus processos são bem definidos, resultam em impactos positivos na organização.

2.4.3 McGee e Prusak (1994)

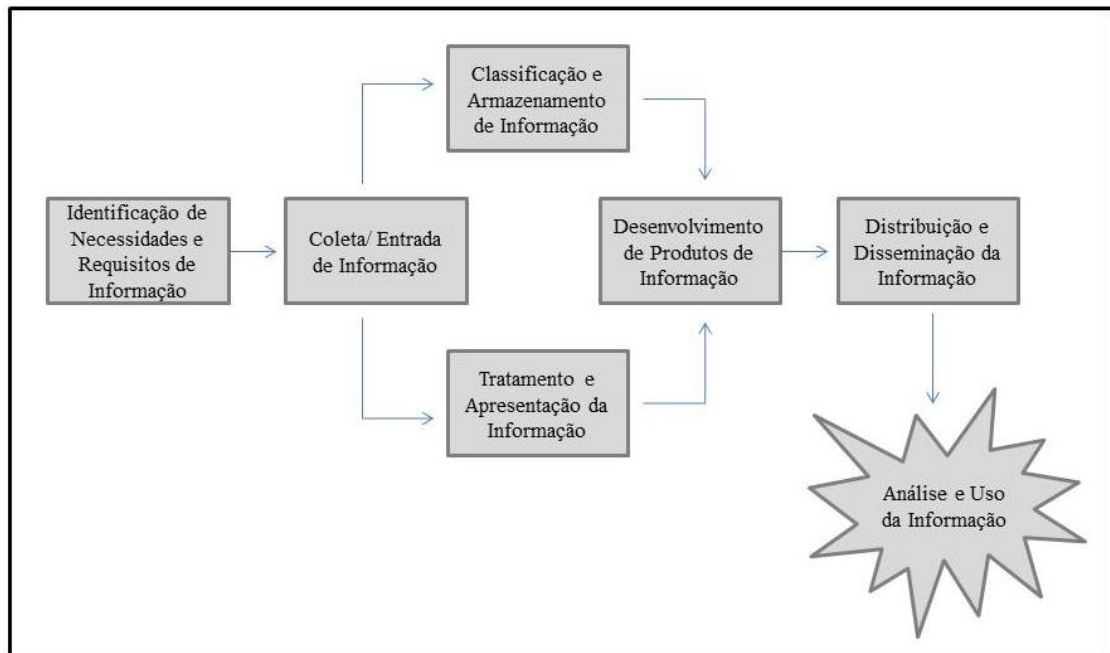
O modelo de gerenciamento da informação proposta por McGee e Prusak em 1994 elucida que os fluxos de informação são processos contínuos que constituem etapas do gerenciamento da informação. O fluxo de informações compreende uma sequencia de ações mediante a informação, determinando a estrutura e o funcionamento da organização e fomentando o desenvolvimento de ações inovadoras.

Para McGee e Prusak (1994) os modelos de gerenciamento da informação devem ser genéricos, pois a informação pode assumir valor modificado conforme o “segmento econômico” e os níveis de tarefas de cada organização. Uma empresa que tem seus processos baseados na informação deve gerenciar o fluxo de informações conscientemente, entendendo esta prática como um fator primordial para o seu funcionamento. Esta consistência é defendida por McGee e Prusak (1994, p.5) que afirmam que “a criação, captação, organização, distribuição, interpretação e comercialização da informação são processo essenciais para organizações preocupadas em gerenciar informação”.

Os fluxos de informações são etapas do processo de gerenciamento da informação na organização. Para ocorrer uma gestão da informação efetivamente, as tarefas devem estar coordenadas e orientadas ao sucesso no desempenho do processo. As tarefas do gerenciamento da informação enumeradas por McGee e Prusak (1994), conforme a Figura 3 são: i) Identificação de Necessidades e Recursos de Informação, ii) Classificação e Armazenamento da Informação/Tratamento e Apresentação da Informação; iii) Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação e iv) Distribuição e Disseminação da informação.

A primeira etapa é a de identificação das necessidades e requisitos de informação, para os autores, esta é a principal tarefa, pois é nela que as exigências são definidas, garantindo mais utilidade às informações disponíveis. É preciso conter variedade no acervo, munindo a organização de informações suficientes para que se possa observar amplamente o cenário no qual a empresa está inserida. Outra ação importante é que os funcionários saibam as fontes de informação da empresa e que saibam lidar com elas orientando precisamente o conteúdo quando uma necessidade de informação surgir. Sobre a aquisição e a coleta de informações, McGee e Prusak (1994, p.117) afirmam que “deve haver um plano sistemático para adquirir a informação de sua fonte de origem ou coletá-la dos que a desenvolvem internamente”. Esta primeira etapa é a mais complexa, mas, uma vez que seja bem executada, subsidiará com maestria o desenvolvimento de todas as outras fases do processo de gerenciamento da informação.

Figura 3 – Tarefas do processo de gerenciamento de informações



Fonte: McGee, Prusak, 1994, p.108.

Quanto à classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação, McGee e Prusak, afirma a necessidade de planejar a unificação destas tarefas. É nesta fase que são determinadas os acessos e as medidas de armazenamento da informação. O sistema e a classificação das informações devem estar adaptados ao usuário, a fim de agilizar os processos e diminuir os obstáculos para a recuperação da informação necessária.

Na terceira fase, o desenvolvimento de produtos e serviços de informação, é primordial que os usuários do sistema incorporem suas percepções e experiências às ações de melhoria do processo, produzindo conhecimentos organizacionais. O elemento humano é indispensável para a projeção e implementação de um sistema a partir da reflexão sobre a rotina de trabalho. O mapeamento das necessidades dos usuários pode dar mais agilidade aos processos e o registro formal das atividades agrega valor sobre as práticas, prevendo problemas e descrevendo soluções que estarão documentados para acesso posterior por parte de outros colaboradores daquele setor. Os produtos e serviços de informação, quando orientados à compreensão e colaboração de todos os setores que integram a organização, são capazes de potencializar os resultados da empresa.

A “Distribuição e Disseminação da Informação” é a quarta tarefa do Processo de Gerenciamento de Informações proposto por McGee e Prusak (1994). Nesta fase é essencial que os colaboradores sejam proativos e tenham domínio sobre as necessidades informacionais de cada setor, viabilizando a distribuição adequada da informação relevante antes mesmo que

elas sejam solicitadas. A interlocução e incorporação da informação às tarefas é capaz de antecipar necessidades de informação e prevenir problemas, preenchendo as lacunas intelectuais e agregando valor à organização.

Está figurada, no esquema conceitual de Gerenciamento da Informação, a “Análise e Uso da Informação”, embora os autores não discorram especificamente sobre esta etapa, fica claro que esta é a finalidade do processo. É neste momento em que a informação derivada das fases anteriores vai ser incorporada às tarefas realizadas, favorecendo uma postura interfuncional com relação à informação. McGee e Prusak (1994, p.108) concluem: “A informação não tem qualquer valor para uma organização até que seja colocada em prática”.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa foi constituída em 5 etapas: (1) revisão bibliográfica; (2) escolha do setor a ser analisado – neste caso a Gerência de Comércio Informal; (3) Definição das categorias a serem analisadas; (4) Coleta de dados sobre o funcionamento da Gerência de Comércio Informal; (5) Análise dos dados.

Foram encontrados estudos que tratam ora do fluxo de informação como suporte a mudanças e tomada de decisão, Vital, Floriani e Varvakis (2010), ora do comércio informal sob as perspectivas da economia, Roberto Name Ribeiro (2000), da mobilidade, Araújo (2012), e das necessidades sociais, Conceição (2010). Esta pesquisa, no entanto, avalia o fluxo de informações na Gestão Pública no que concerne ao comércio informal do Recife.

O tipo de pesquisa utilizado na investigação do fluxo de informações na Gerência de Comércio Informal na Prefeitura do Recife é qualitativa e descritiva, as informações coletadas são sujeitas a análises para a construção de resultados que descrevam da melhor maneira possível, a realidade desta organização.

3.1 Coleta dos dados

Esta pesquisa é um estudo de caso qualitativo que tem como objetivo analisar o fluxo de informação das ações desempenhadas na Gerência Geral de Comércio Informal – GGCI – atuante na cidade do Recife, para isso as práticas desenvolvidas nesta GGCI foram comparadas com o modelo de gerenciamento de fluxos de informação proposto por McGee e Prusak (1994). Conforme Yin (2001) o estudo de caso tem o objetivo de entender um só caso, de forma que os resultados do estudo não aptos a generalizações. O pesquisador, através do estudo, é capaz de entender a complexidade do caso estudado preservando características holísticas dos fenômenos cotidianos.

Esta abordagem foi utilizada porque, de acordo com o afirmado por Godoy (1995), o contato do pesquisador com o cenário estudado, permite a compreensão daquela organização, a interpretação das suas propriedades e dos comportamentos dos indivíduos que a compõem. Os dados foram coletados no período de 16 a 20 de novembro de 2015 através de entrevista semi estruturada com profissionais de diferentes formações, cargos e níveis que compõem o cenário do comércio informal na cidade do Recife. A amostra foi selecionada com base na definição dos setores da Gerência Geral de Comércio Informal. Foram localizados indivíduos chaves dos setores de Planejamento, Cadastro e Operações, e também os demais componentes

da equipe, visando atingir o número de quinze entrevistados, sendo cinco entrevistados por setor.

Foram entrevistados, no entanto, dez colaboradores da GGCI, dentre os setores de Planejamento, de Cadastro e de Operações. Não foi levando em consideração classificações como sexo, idade ou renda na escolha dos entrevistados. As entrevistas foram realizadas na sede da GGCI situada no bairro do Arruda – Recife.

A coleta de dados foi através de entrevista semi estruturada, com questões iniciais de estabelecimento do perfil do entrevistado e então foi elaborado um roteiro semi estruturado a fim de orientar o pesquisador na condução das entrevistas que foram gravadas em áudio e em seguida transcritas, resultando em uma tabela em Excel com as dez transcrições. Os nomes e cargos dos funcionários não foram apresentados neste trabalho, conforme resolução com os entrevistados.

3.2 Análise dos dados

As entrevistas foram analisadas com a definição das categorias analíticas. Merriam (1998) afirma que: “os nomes de suas categorias podem vir pelo menos de três fontes: o investigador, os participantes, ou fontes fora do estudo, tal como a literatura”. Sendo assim, a lista de categorias foi baseada nas etapas descritas no modelo teórico utilizado.

A análise das categorias foi realizada por meio do método de análise cruzada. Patton (2002, p. 440) declara que “Começar com a análise cruzada significa agrupar as respostas de diferentes pessoas às perguntas comuns, ou a análise de perspectivas diferentes de questões centrais”.

Após agrupar as respostas comuns por categorias, os resultados obtidos foram relacionados com o referencial teórico utilizado nesta pesquisa, e enfim, foram desenvolvidas considerações finais sobre os resultados analisados.

3.3 Perfil dos entrevistados

O perfil dos entrevistados por esta pesquisa está descrito no Quadro 2.

Quadro 2 – Perfil dos Entrevistados

IDENTIFICAÇÃO	EMPRESA/SETOR	TEMPO DE TRABALHO	FORMAÇÃO
Entrevistado A	GGCI/ Administrativo	23 anos	Técnico em Administração
Entrevistado B	GGCI/ Administrativo	3 anos	Pós Graduação em Gestão Pública
Entrevistado C	GGCI/ Administrativo	26 anos	Engenheiro Civil
Entrevistado D	GGCI/ Cadastro	6 meses	Técnico em Equipamentos Industriais
Entrevistado E	GGCI/ Cadastro	2 anos	Assistente Social
Entrevistado F	GGCI/ Cadastro	1 ano e 6 meses	Estudante de Direito
Entrevistado G	GGCI/ Cadastro	23 anos	Relações Públicas
Entrevistado H	GGCI/ Cadastro	23 anos	Técnico em Edificações
Entrevistado I	GGCI/Operações	3 anos	Advogado
Entrevistado J	GGCI/Operações	25 anos	Policial Civil

Fonte: O autor

O Setor Administrativo compreende funcionários que trabalham no suporte administrativo às ações da GGCI e também na definição das questões estratégicas e de planejamento.

Os entrevistados do Setor de Cadastro são aqueles que lidam diretamente com as atividades de cadastro e atendimento, compreendendo funções de coleta de dados, digitação, emissão das autorizações, atendimento aos comerciantes informais, etc.

No Setor de Operações, estão os entrevistados responsáveis pelas ações ostensivas sejam elas corretivas ou de fiscalização.

Observa-se uma pluralidade quanto ao setor, ao tempo de trabalho e à formação dos entrevistados, estas características, no entanto, não foram consideradas na análise dos resultados, pois o modelo de Gerenciamento da Informação proposto por McGee e Prusak (1998) não especifica diferenciação entre níveis da organização, tempo de serviço e formação acadêmica.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os dados aqui analisados visam compreender o fluxo de informação da Gerência Geral de Comércio Informal do Recife, avaliando as atividades desempenhadas e verificando a compatibilidade destas atividades com “O processo de Gerenciamento da Informação” proposto por James McGee e Laurence Prusak (1994) que observa como a informação deve fluir entre os setores, aconselhando que os atores envolvidos no processo tenham consciência do seu papel naquela atividade.

O Quadro 3 expõe os resultados encontrados após a análise das entrevistas conforme cada requisito do Processo de Gerenciamento da Informação proposto por McGee e Prusak (1994).

Quadro 3 – Resultados da análise sobre os requisitos do Modelo de McGee e Prusak (1994)

Requisitos	Sub-itens	Análise
Identificação das Necessidades e Recursos de informação	Identificação das Necessidades	ADEQUADO
	Fontes	INADEQUADO
	Ferramentas	INADEQUADO
Classificação e Armazenamento da Informação/ Tratamento e Apresentação da Informação	Classificação	INADEQUADO
	Armazenamento	INADEQUADO
	Apresentação	INADEQUADO
Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação	Incorporação	INADEQUADO
	Documentação	INADEQUADO
Distribuição e Disseminação da Informação	Comunicação Interna	INADEQUADO
	Comunicação Externa	INADEQUADO
Análise e Uso da Informação		NÃO SE APLICA

Fonte: O Autor

a) Identificação de Necessidades e Recursos de Informação

Esta seção da entrevista tem como objetivo compreender como são definidas as exigências e a variedade de informações que deve estar disponível para que a organização estruture suas ações com base nelas, além disso, aqui também serão esclarecidas as fontes e ferramentas de coleta de informação.

Quanto à definição das informações necessárias para compreender o cotidiano dos ambulantes, no caso da Gerência Geral de Comércio Informal (GGCI) do Recife, observa-se que os entrevistados apontam diversas informações que devem estar disponíveis para que os comerciantes informais sejam gerenciados, dentre estes apontamentos estão: dados pessoais, sociais, tempo de atuação no comércio informal, a existência ou não de vínculos anteriores

com a prefeitura e tipo de produto comercializado. Como pode ser percebido nos seguintes relatos:

Primeiramente, o tempo que o ambulante está no local. Também é preciso ter informações pessoais do ambulante e conhecer bem a área que ele está autorizado a trabalhar, para que a instalação dele não comprometa outras atividades.”(Entrevistado C);

As principais informações necessárias são dados pessoais do ambulante, sua localização, horário que trabalha, há quanto tempo trabalha e que produto que comercializa. Além disso, solicitamos cópias da documentação e dados de moradia. (Entrevistado F);

São informações relevantes o tempo do comerciante no local, se há vínculos anteriores entre ele e a prefeitura, pois existem situações que o ambulante trabalha há muito tempo no local, mas nunca procurou a prefeitura para cadastrar ou atualizar. (Entrevistado H);

Para identificar os ambulantes, utilizamos sua identificação através dos dados pessoais, da atividade, do local que está instalado e se há registros dele na prefeitura, para que se programe a parte operacional. (Entrevistado I).

As respostas obtidas são complementares, uma vez que são várias as informações que devem subsidiar a atividade cadastral para o controle de comércio informal. Neste caso, é observado que os entrevistados de todos os níveis concordam sobre estes aspectos, mas divergem quanto à importância que deve ser dada a determinados dados. O entrevistado G, um dos mais antigos do setor de cadastro do comércio informal, é enfático: “As autorizações para o comércio ambulante são baseadas em dados anteriores, na vida pregressa do ambulante que tenha compromisso, entre aspas (sic), com a prefeitura e vice-versa”. No setor de Operações, todos os entrevistados enfatizam a importância em conhecer o local que ele está instalado enquanto os entrevistados do Planejamento são os que elencam mais categorias, pois pretendem uma visão mais ampla do cenário ao qual está inserido o comércio informal.

Na GGCI, quanto às fontes e ferramentas utilizadas na coleta das informações do cadastro dos comerciantes informais, todos os entrevistados concordam que as informações são obtidas diretamente com o ambulante, *in loco*. Alguns entrevistados, no entanto, apontam ainda que os cadastros anteriores uma rica fonte de informações e que os ambulantes são consultados *in loco* para confirmação ou possíveis alterações, além disso, são apontados como fontes de informação, líderes comunitários, pessoas de referência e denúncias como se pode observar no seguinte discurso do Entrevistado H: “A principal fonte é o próprio ambulante, seus crachás, os cadastros antigos, referências em pessoas na rua que tem conhecimento sobre aquela área e investigação da instalação daquele ambulante” e do Entrevistado B:

A principal fonte de informação é o ambulante, mas também tem os cadastros anteriores e a consulta a pessoas que trabalham na área há muito tempo, investigação, avaliação junto a lideranças, representantes etc.

Quanto às ferramentas, há unanimidade: fichas cadastrais com cópias das documentações pessoais e foto 3x4 em anexo. No entanto, há uma clara divergência quanto à existência de sistemas de informação, como será observado no item a seguir.

Conforme proposto pelo Processo de Gerenciamento da Informação, é percebido na investigação da GGCI a preocupação em se obter uma grande variedade de informações, através de diferentes fontes (quando possível). O comércio informal do Recife é dinâmico de forma que “obriga que suas necessidades de informação sejam tão variadas como os fatores que influenciam a sua organização” (McGee e Prusak, 1994, p.115).

b) Classificação e Armazenamento da Informação/ Tratamento e Apresentação da Informação

As atividades de classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação são avaliadas nesta seção com o olhar sobre a forma que as informações são classificadas, armazenadas, como podem ser recuperadas e de que forma são expostas visando agilizar o tratamento que é dado à informação.

De acordo com os relatos dos entrevistados, nota-se uma não confluência no que concerne às ações de classificação e armazenamento das informações. Os entrevistados A e E apontaram a ordem alfabética como elemento de classificação. O entrevistado B cita, além da ordem alfabética, o número da matrícula do comerciante informal na GGCI. Os entrevistados C, G, H, I e J afirmam que as informações são classificadas por número de matrícula, ou seja, o registro único do ambulante na Prefeitura, conforme se observa neste trecho: “As informações são classificadas por matrícula, inclusive entre grupos que têm matrícula e que não têm matrícula.” (Entrevistado H).

Os entrevistados D e F, no entanto, registraram que a classificação se dá por categorias de produtos comercializados, como está relatado abaixo:

Todos os dados do comerciante são relacionados por atividade declarada, seguimento de serviço. As atividades são classificadas sem padrão e modelo de indexação, os seguimentos são agrupados em categorias criadas informalmente, de acordo com a conveniência ou a percepção do gestor. (Entrevistado D).

O armazenamento das informações também registra percepções diversas. Todos os entrevistados citam a existência de pastas de arquivos físicas nas quais constam informações

dos ambulantes. Sobre a existência de um sistema de informação em computador, o entrevistado G afirma que existe um sistema, ainda que pouco alimentado; o entrevistado A, no entanto, afirma que o sistema está sendo construído. Ainda sobre a existência de um sistema, foi relatado pelos entrevistados C, D, E, F e H que as informações são registradas em um sistema precário, formatado como planilha em Excel.

Os dados dos ambulantes são armazenados em pastas físicas que contem todas as informações sobre aquele comerciante por matrícula. Toda a sua vida pregressa, os pleitos, as modificações etc. Também existe um cadastro geral atualizado em 2008 que está estruturado em uma planilha no Excel. Então através do Nome, RG ou CPF dá para localizar a matrícula do ambulante na planilha e pela matrícula, dá pra localizar a pasta. (Entrevistado H).

O Entrevistado I afirma: “Os documentos ainda são armazenados em papel, há pretensão de digitalização, mas o sistema interno atual é formatado em planilha. Os arquivos físicos estão organizados em pastas de arquivos, identificados por número de matrícula”.

Sobre o armazenamento, o Entrevistado B, especifica:

Os cadastros são armazenados no Setor de Atendimento e Cadastro, organizados em pastas por número de matrícula. Também há registros nos computadores, mas ainda não estão totalmente atualizados, apenas algumas áreas foram digitadas, os cadastros mais recentes.

A concentração das informações em um local também é um fator que divide opiniões, em discordância com a fala do entrevistado B, descrito acima, que afirma que os cadastros estão concentrados em um único setor, o entrevistado E, expõe que:

As informações disponíveis são colocadas em uma tabela, um arquivo no Excel, pois ainda não há sistema. As informações físicas em papel também são guardadas, arquivadas em pastas de arquivo. Não existe concentração das informações em um lugar específico. Cada pessoa guarda em um lugar e detêm aquelas informações principais. Os relatórios e resumos, sim, são entregues ao diretor e então direcionados para o Setor de Cadastro.

O desconhecimento do sistema por parte de muitos agentes e a organização dos dados em planilha de Excel denunciam a negligência quanto à implementação de um mecanismo único e adaptado ao modo que os usuários trabalham com a informação.

A classificação da informação ocorre sob diversos ângulos, mas não por determinação e estabelecimento de índices capazes de otimizar o processo, mas pela inexistência de padrões pré-definidos, fator que obriga, algumas vezes, o usuário a criar categorias conforme sua percepção de agrupamento.

Diante do exposto, fica claro que na etapa de “Classificação e Armazenamento de Informação/ Tratamento e Apresentação de Informação”, a GGCI está em desajuste com a

proposta de McGee e Prusak (1994), segundo os autores: “Classificação e armazenamento pressupõem a determinação de como os usuários poderão ter acesso às informações necessárias e selecionar o melhor lugar para armazená-las”. No caso da Gerência Geral de Comércio Informal, não se observam práticas orientadas a otimizar os processos de armazenamento e recuperação da informação.

c) Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação

Para avaliar o Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação, foi observado de que maneira a GGCI incorpora as versões dos agentes envolvidos no processo de gestão do comércio informal para a construção de melhorias na rotina de trabalho, na definição de novas estratégias e planos de ação. Segundo McGee e Prusak (1994) é primordial que o elemento humano seja considerado nesta etapa, pois é através da observação desses usuários que as organizações “podem aproveitar os conhecimentos e experiências para trazer notáveis perspectivas ao processo” (MCGEE;PRUSAK,1994, p.119).

Quanto à incorporação e à integração entre os setores da GGCI, os entrevistados confluem: enquanto D, E, F e I afirmam que esta prática é parcialmente executada, mas ainda se deparam com algumas dificuldades; os entrevistados A, B, C, G, H e J entendem que a compreensão das versões das pessoas que trabalham no Comércio informal é frequente, consensual e integrada.

O entrevistado E, por exemplo, afirma que:

Em alguns casos são consideradas algumas coisas que são julgadas como interessantes, isso depende muito da pessoa que está a frente do processo, ela pode avaliar coisas que deram certo em outras ocasiões e implementar, aprimorar ou eliminar da sua rotina de trabalho.

Em linha com este pensamento, o entrevistado I depõe:

As experiências deveriam ser incorporadas sim, inclusive é imprescindível para o êxito da tarefa. Ainda há barreiras para acessar informações de outros setores, a integração entre eles poderia ser criada ou facilitada. Há preocupação sim em melhorar os processos, mas esbarramos muitas vezes em condições logísticas e estruturais.

Sobre aqueles que enxergam a integração das perspectivas dos colaboradores dos setores com vista à melhoria dos processos de gestão do comércio informal, podemos observar, na fala do entrevistado A: “Há preocupação em ouvir e compreender as opiniões das partes envolvidas para que melhorias sejam alcançadas e erros sejam corrigidos”. Ainda em concordância com esta opinião, podemos observar:

Muitas vezes são solicitadas as opiniões das pessoas que trabalham diretamente com o ambulante, para que a realidade seja tida com fidelidade. No caso, o fiscal que está lá todos os dias vai fornecer informações sobre o dia a dia do lugar e será considerado para a decisão das estratégias. A intenção de melhorar está sempre presente, embora existam grandes problemas de estrutura e até de efetivo. (Entrevistado J).

Há reuniões gerais para trazer as opiniões e sugestões por parte dos que trabalham diretamente na rua, a dinamicidade do comércio informal força o nosso setor a buscar melhorias. (Entrevistado G).

Quanto à documentação das ações para a posterioridade, observa-se desconformidade com o modelo de McGee e Prusak (1994), apenas os entrevistados A e G abordaram esta perspectiva durante a entrevista. Esta é uma realidade preocupante, sobretudo na Gestão Pública, que tem seus gestores permutados periodicamente ao final dos mandatos.

O entrevistado A discorre: “Toda providência tomada é registrada minuciosamente, documentada detalhadamente a fim de registrar para a posterioridade”, em acordo, G certifica: “Os relatórios de atividade são minuciosos, com a preocupação na pessoa que vai dar sequência aos trabalhos”.

Todos os demais entrevistados afirmam que os informes são feitos apenas a propósito de comprovação, oficializados em relatórios finais, sem registros de detalhes, como se pode observar na fala do entrevistado C: “Existem os relatórios ao final de cada ação, mas as coisas mais peculiares não são documentadas, ainda não existe essa cultura.”; e na fala do entrevistado F: “Algumas ações são documentadas através de relatórios e ofícios. Mas a experiência e as perspectivas não são relatadas”.

Os Produtos e Serviços de Informação da GGCI estão inadequados com as ideias propostas por McGee e Prusak (1994), embora haja registros em acordo com o modelo de Gerenciamento da Informação, não se pôde observar uma incorporação efetiva das experiências dos usuários para o processo. Há, sim, uma intenção, uma concordância que a implementação desta prática contribuiria para o desenvolvimento das ações da Gerência. Os depoimentos quanto à documentação dos processos também são nítidos: a adoção parcial deste procedimento compromete a eficiência da organização.

d) Distribuição e Disseminação da Informação.

Para compreender a distribuição e a disseminação da informação na Gerência Geral de Comércio Informal, foi necessário olhar para o modo que a informação flui entre os setores da

organização e também para o modo que a informação produzida na GGCI é divulgada para a população.

As entrevistas alegam que a informação é distribuída internamente através de ofícios, além desta ferramenta, foram citados ainda meios como grupos no *whatsapp*, ligações telefônicas, e conexões via rádio. Observam-se estas afirmações nos relatos do entrevistado B: “Internamente, a comunicação acontece através de ofícios, *whatsapp*, rádios e telefone” e do entrevistado G: “As informações são distribuídas hierarquicamente, através de ofícios e memorandos. Quando a informação é mais emergencial, a comunicação ocorre via rádio, telefone e ainda um grupo no *whatsapp*”.

Quanto à distribuição externa, todos os entrevistados concordam que o Diário Oficial não é utilizado como veículo de divulgação das atividades inerentes ao cadastro de comércio informal da GGCI, e que o veículo de comunicação disponível é a Assessoria de Imprensa. Outros meios ainda são citados, como consta na narrativa do entrevistado J: “As pequenas decisões são informadas no boca a boca e as grandes através da Assessoria de Imprensa da Secretaria.” E na narrativa do entrevistado F: “A divulgação da informação externamente, é feita oficialmente pela assessoria de imprensa, mas também pode ser diretamente aos ambulantes ou ao sindicato representativo da categoria”.

A falta de definições claras quanto à distribuição da informação compromete as atividades da GGCI, durante as entrevistas, alguns colaboradores citaram a dificuldade em se obter a informação internamente, denunciando como principais barreiras: a burocracia, a falta de atualidade das informações e até a pulverização das informações. Conforme supracitado no item “Armazenamento da Informação”, as informações não são concentradas em um único setor, não existe um acervo consistente.

As necessidades de informação dos usuários, portanto, não são atendidas com antecipação, como sugerem McGee e Prusak (1994) “os profissionais que integram ao processo com um entendimento rico e profundo das necessidades de informação de indivíduos chave, divisões ou mesmo de toda a empresa”. A má distribuição da informação não permite que a GGCI se preencha as lacunas informacionais dos setores, fazendo com que a tarefa “Distribuição e Disseminação da Informação” esteja inadequada à proposta dos autores aqui estudados.

e) Análise e Uso da Informação

Após avaliar todas as etapas do Processo de Gerenciamento da Informação proposto por McGee e Prusak (1994), esta sessão visa compreender com que finalidade a informação é utilizada na GGCI e o que é feito com a informação que não é utilizada. Aqui, não será avaliada a adequação ao modelo dos autores, pois os mesmos não especificam práticas pretendidas nesta fase.

De acordo com o entrevistado B: “A finalidade é definir o cenário do comércio informal a fim de organizar este público dentro dos espaços disponíveis.”; o entrevistado D completa: “Com base nas informações do cadastro, podemos organizar o grupo de comerciantes trazendo benefícios para os ambulantes e para a sociedade”. E o entrevistado I opina: “Através do cadastro, tem-se a estatística do público que está sendo tratado, suas necessidades, interesses e então iremos traçar o planejamento urbano e seus custos.”.

Sobre o destino da informação não utilizada, mais uma vez há uma unidade nos discursos: a informação é arquivada. A justificativa para esta prática se deve à possibilidade de esta informação ser necessária para o estabelecimento de outras ações desempenhadas pela GGCI, denuncia a fala do entrevistado C: “A informação sempre é arquivada, o que não é utilizado hoje, pode ser muito útil em outro momento.”.

O uso da informação é a fase que consolida todo o processo de gestão da informação. Muitas vezes, as organizações não possuem perícia para gerenciar as informações que possuem, desperdiçando oportunidades de potencializar seus resultados. Um ambiente organizacional que favorece a partilha de informações e experiências pode favorecer o desempenho de todos os níveis da organização, dando suporte aos processos críticos e garantindo iniciativas para o estabelecimento de padrões compatíveis com os objetivos da empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa realizou um estudo de caso na Gerência Geral de Comércio Informal – GGCI da Prefeitura Municipal do Recife. Com a função de controlar as ações do comércio informal na capital pernambucana, a referida gerência utiliza o cadastro dos ambulantes como base para suas atividades. A atuação é muito ampla e esbarra em requisitos legais, estruturais, políticos e sociais. Equacionar o livre trânsito nas calçadas da cidade com o comércio informal não é uma tarefa fácil, sobretudo diante do atual cenário econômico do nosso país, no qual muitas famílias buscam no comércio informal uma alternativa de sustento.

Diante de todas essas considerações, e da missão de gerenciar o espaço urbano, a Prefeitura do Recife, através da GGCI, utiliza cadastros periódicos a fim de deter dados e informações sobre os ambulantes. Estes cadastros configuram um grande volume de dados e informações que fomentam a emissão de autorizações periódicas conforme as especificações legais, as necessidades sociais e a mobilidade. A ação deste setor público tem a informação como um dos principais insumos para as atividades deste setor, mas seu funcionamento, conforme observado nos resultados desta pesquisa, é comprometido por fatores de estrutura, planejamento, recursos tecnológicos e humanos.

A ausência da compreensão e da definição de processos internos tal como de mapeamentos e gerenciamento do fluxo da informação comprometem todas as demais ações desempenhadas pela Gerência Geral de Comércio Informal. Estas dificuldades são refletidas no cotidiano dos recifenses. A atual rotina da GGCI é inadequada ao Modelo de Gerenciamento da Informação proposto por McGee e Prusak (1994). Pode-se afirmar, inclusive, que o fluxo de informações neste setor não é definido, tampouco gerenciado. A compreensão do fluxo de informação é uma atividade primordial para as organizações que entendem a informação como ativo potencializador de desempenho.

O modelo de gestão da informação de McGee e Prusak (1994) define em quatro etapas, como deve ocorrer a gestão baseada no fluxo de informações de uma organização para que estas informações sejam utilizadas agregando valor aos processos da empresa. Um dos mais graves erros encontrados na GGCI é a falta de clareza e definição dos planos de ação quanto à informação. As entrevistas, em muitos momentos, nos levam a crer, inclusive, que o setor não se preocupa em definir métodos para gerenciar a informação disponível.

Como instituição pública, as ações da GGCI devem ser conhecidas e orientadas conforme as leis e as demandas da sociedade, com clareza e objetividade, garantindo a todos

os mesmos direitos e impondo deveres perante a sociedade. A lei na qual é baseada o comércio informal é muito genérica, permitindo que as ações sejam comandadas a título precário, não garantindo os princípios da governança social.

Conforme apresentado por Bresser Pereira, um novo modelo de gestão pública orientado a resultados, eficiência e inovação pode ser implementado no setor a fim de otimizar os processos desempenhados, resultando em ações de impactos positivos. Desta maneira, a reforma é uma tarefa árdua, que requer uma reestruturação, principalmente, na cultura da organização. O ambiente informacional também deve sofrer várias alterações, sendo necessária uma adaptação desde os processos de obtenção, até o uso efetivo da informação.

As análises dos resultados denunciam que a gestão da informação não é efetiva na GGCI, no entanto, uma mudança de perspectiva quando à informação pode alavancar os resultados do setor. O planejamento das ações que envolvem a informação é um fator primordial para estas mudanças. É necessário identificar as informações necessárias para o funcionamento do setor, definir ações de coleta, classificação, armazenamento, apresentação, distribuição e análise, para que o uso da informação possa se efetivar retroalimentando um fluxo que reflita a rotina organizacional.

5.1 Limitações

A execução desta pesquisa esbarrou em dificuldades, principalmente na coleta de dados. As falas coletadas se referem a um grupo de funcionários que se dispuseram a participar da pesquisa. Sendo então esta uma limitação pelo fato de outro grupo não ter participado deste estudo. Além disso, é importante frisar que as análises foram baseadas nas falas obtidas pela entrevista, não foram observados documentos, rotina, ou consultados sistemas – físicos ou digitais – da GGCI.

5.2 Trabalhos Futuros

Como proposta para trabalhos futuros, indicamos um modelo de fluxo de informações orientado a instituições públicas, que considere estas mudanças das perspectivas gerenciais na Gestão Pública, considerando fatores, inclusive, inerentes à Gestão do Conhecimento.

REFERÊNCIAS

- ARAUJO, M. S. P. O comércio informal no centro do Recife. In: Caderno de Estudos Sociais. Recife, v.17, n.1, p.29-48, jan/jun.2012.
- BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**. São Paulo: Atlas, 2007.
- BELKIN, N.J.; ROBERTSON, S.E. Information Science and the phenomenon of information. **Journal of the American Society for Information Science**. V. 27, n.4, p. 197-204, Jul/Aug, 1976.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF, 5 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 06 nov. 2015.
- BRESSER-PEREIRA, Luiz C. Gestão do setor público: estratégia e estrutura para um novo Estado. In: BRESSER-PEREIRA, Luiz C.; SPINK, Peter K. (Org.). **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. 7. Ed. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 2005. p. 21-28.
- CAVALCANTI, E. P. Revolução da Informação: Algumas Reflexões. Disponível em: <<http://www.tecspace.com.br/paginas/aula/faccamp/TI/Texto01.pdf>>. Acesso em: 1 out. 2015.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução de Eliana Rocha. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.
- CONCEIÇÃO, A. I. V. Setor informal urbano (Estudo do comércio ambulante). Monografia (Pós Graduação em Gestão de Varejo). Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2010.
- COSTA, I. D.; BIAZON, V.V. O papel da informação como ferramenta estratégica no serviço público. **Journal of Exact Sciences – JES**. v.5, n.1, p. 51-57, abr/jun, 2015.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 1998 .
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DELAIA, C. R.; FREIRE, I. M. Subsídios para uma política de gestão da informação da Embrapa Solos: à luz do Regime de Informação, 2008. 137 f. Dissertação (Mestrado em Ciência e Tecnologia)–Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2008.
- FERREIRA, T. E. L. R.; PERUCCHI, V. Gestão e o fluxo da informação nas organizações: um ensaio a partir da percepção de autores contemporâneos. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 16, n. 2, p. 446-463, 2011.

FREITAS JR., D. B. Avaliação da administração pública gerencial em municípios por meio de indicadores. 2009. 139 p. Dissertação (Mestrado em Administração) — Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2009.

GARCIA, R; FADEL, B. Cultura organizacional e as interferências nos fluxos informacionais (IFI). In: VALENTIM, M. (org.). **Gestão, mediação e uso da Informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 211-234.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.35, n.3, p.20-29, maio/jun. 1995.

GOMES, E. G. M. **Gestão por Resultados e eficiência na Administração Pública**: uma análise à luz da experiência de Minas Gerais. São Paulo: EAESP/FGV, 2009, 187 p. (Tese de Doutorado apresentada ao Curso de Doutorado de Administração Pública e Governo da EAESP/FGV, Área de Concentração: Transformações do Estado e Políticas Públicas).

LE COADIC, Y.F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos 1996.

MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12910.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2015.

MARTINS, S. C.; CIANCONI, R. B.. Gestão da informação: estudo comparativo de modelos. In: **ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15**, 2014, Belo Horizonte. Anais. Belo Horizonte: UFMG, 2014.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MERRIAM, S. **Designing the Study and Selecting Sample**. Qualitative Research and case study application in education. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

PATTON, M. **Qualitative research and evaluation methods**. 3 ed. Thousand Oaks: Sage, 2002.

PORTAL JUSBRASIL. Disponível em <http://www.jusbrasil.com.br/>. Acesso em: 12 ago. 2015;

RECIFE, Lei nº 16053, de 17 de julho de 1995. Proíbe colocar, ainda que temporariamente, veículos, semoventes, reboques, “trailers” e quaisquer outros bens, sobre passeios públicos, canteiros divisores de pistas de rolamento, praça, parque e jardins públicos e dá outras providências. Disponível em <<http://www.recife.pe.gov.br/pr/secplanejamento/servicos/leis/lei16053.pdf>>. Acesso em 10 out. 2015.

RIBEIRO, R. N. Causas, efeitos e comportamentos da economia informal no Brasil. Universidade de Brasília, 2000. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Publico/estudotributarios/TrabAcademicos/Textos/Robert oCausasEfeitoseComportamentodaEconomiaInformalnoBrasil.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

RODRIGUES, M. A. V.; ARAÚJO, J. F. F. E. A nova gestão pública na governação local. **Working Paper**, Repositório Institucional do Instituto Politécnico de Bragança, 2005.

SHERA, J. H., CLEVELAND, D. B. History and foundations of Information Science. **Annual Review of information Science and Tedhnology-ARIS**t.v.12, p.249-275, 1977.

SILVA, T. E.; TOMAÉL, M. I. Gestão da Informação nas Organizações. **Revista Informação&Informação**, n. 12. Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2007.

SORDI, J. O. **Administração da informação – Fundamentos e práticas para uma nova gestão**. São Paulo: Saraiva, 2008.

VALENTIM, M. L. P.; TEIXEIRA, T. M. C. Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 2, 2012.

VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M.; VARVAKIS, G. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão. **Informação & Informação**, Londrina (PR), v. 15, n. 1, p. 85-103, jun./jul. 2010.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZEGARRA, S. L. V. **Diretrizes para a elaboração de um modelo de gestão de fluxos de informações como suporte à logística em empresas construtoras de edifícios**. 2000. 214 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Construção Civil). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

APÊNDICE A – Base Teórica

OBJETIVO ESPECÍFICO	CATEGORIA	BASE TEÓRICA	AUTORES	PERGUNTAS
Descrever o fluxo de informações	Identificação de necessidades e requisitos de informação	O processo de gerenciamento da informação.	McGee e Prusak (1994)	Que informações são necessárias para gerenciar o controle do comércio informal? Quais são as fontes e ferramentas utilizadas para a obtenção das informações?
Descrever o fluxo de informações	Classificação e armazenamento da informação/tratamento e apresentação da informação	O processo de gerenciamento da informação.	McGee e Prusak (1994)	Quais são os padrões de classificação ou indexação das informações? Como se dá o armazenamento e a recuperação das informações?
Descrever o fluxo de informações	Desenvolvimento de produtos e serviços de informação	O processo de gerenciamento da informação.	McGee e Prusak (1994)	Como ocorre a incorporação das versões dos agentes (comerciantes, fiscais, entrevistadores e gestores) envolvidos no comércio informal para a determinação ou melhoria dos processos de gerenciamento do comércio informal?

Descrever o fluxo de informações	Distribuição e disseminação da informação.	O processo de gerenciamento da informação.	McGee e Prusak (1994)	Através de que meios se dá a distribuição interna e externa das informações?
Descrever o fluxo de informações	Análise e uso da informação	O processo de gerenciamento da informação.	McGee e Prusak (1994)	De que maneira as informações são analisadas e utilizadas ao final do processo? O que é feito com a informação que não é utilizada?

APÊNDICE B – Roteiro da Entrevista

OBJETIVO: Identificar como se dá o fluxo de informações que subsidia o processo de regularização do Comércio Informal no Recife.

DO PERFIL DO ENTREVISTADO

1. Nome:
2. Empresa:
3. Cargo:
4. Tempo de trabalho:
5. Formação:

DA IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADE E REQUISITOS DE INFORMAÇÃO

1. Que informações são necessárias para gerenciar o controle do comércio informal?
2. Quais são as fontes e ferramentas utilizadas para a obtenção das informações?

DA CLASSIFICAÇÃO E O ARMAZENAMENTO DA INFORMAÇÃO / TRATAMENTO E APRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO

1. Quais são os padrões de classificação ou indexação das informações?
2. Como se dá o armazenamento e a recuperação das informações?

DO DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

1. Como ocorre a incorporação das versões dos agentes (comerciantes, fiscais, entrevistadores e gestores) envolvidos no comércio informal para a determinação ou melhoria dos processos de gerenciamento do comércio informal?

DA DISTRIBUIÇÃO E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

1. Através de que meios se dá a distribuição interna e externa das informações?

DA ANÁLISE E USO DA INFORMAÇÃO

1. De que maneira as informações são analisadas e utilizadas ao final do processo?
2. O que é feito com a informação que não é utilizada?