



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS, COMUNICAÇÃO E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

SARAH MEDEIROS BATINGA

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NOS PROCESSOS DE PREGÃO ELETRÔNICO EM
UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR**

MACEIÓ

2022

SARAH MEDEIROS BATINGA

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NOS PROCESSOS DE PREGÃO ELETRÔNICO EM
UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR**

Projeto de Dissertação apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas, como requisito para título de mestre.

Área de concentração: Informação, Tecnologia e Inovação.

Linha de Pesquisa: Produção, Mediação e Gestão da Informação.

Orientador: Prof. Andrew Beheregarai Finger

**MACEIÓ
2022**

Catlogação na Fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecário: Marcelino de Carvalho Freitas Neto – CRB-4 – 1767

B333g

Batinga, Sarah Medeiros.

Gestão da informação nos processos de pregão eletrônico em uma instituição federal de ensino superior / Sarah Medeiros Batinga. – 2022. 202 f. : il.

Orientador: Andrew Beheregarai Finger.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Alagoas. Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes. Maceió, 2022.

Bibliografia: f. 180-189.

Apêndices: f. 190-199.

Anexos: f. 200-202.

1. Compras (Serviço público). 2. Pregão (Licitação). 3. Informação estratégica. 4. Gestão da informação. 5. Instituições federais de ensino superior. I. Título.

CDU: 025.5



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS, COMUNICAÇÃO E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Defesa nº 16

Ata da Sessão Pública de Defesa de Dissertação do(a) mestrando(a) **SARAH MEDEIROS BATINGA** como requisito para obtenção do grau de Mestre(a) em Ciência da Informação, na Linha de Pesquisa Produção, Mediação e Gestão da Informação, Área de Concentração Informação, Tecnologia e Inovação.


No dia 05 de agosto de 2022, às 14h, reuniu-se, em sessão pública, pelo canal @ppgciufal no YouTube, a Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas (PPGCI/UFAL), nos termos do Regulamento Geral dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UFAL (Resolução nº 50/2014 - CONSUNI/UFAL), do Regimento Interno do PPGCI/UFAL (Resolução nº 24/2018 - CONSUNI/UFAL) e da Resolução nº 04/2021 – PPGCI/UFAL, para realização da Defesa de Dissertação do(a) mestrando(a) **SARAH MEDEIROS BATINGA**, matrícula 2020106898, intitulada **GESTÃO DA INFORMAÇÃO NOS PROCESSOS DE PREGÃO ELETRÔNICO EM UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO**. A Banca Examinadora foi composta pelos seguintes membros: Prof. Dr. Andrew Beheregarai Finger - PPGCI/UFAL (Orientador/Presidente), Prof. Dr. Marcos Aurélio Gomes - PPGCI/UFAL (Membro Titular Interno), Prof. Dr. Leonardo Caixeta de Castro Maia - PPGA/UFU (Membro Titular Externo), Prof. Dr. Marcos Aparecido Rodrigues do Prado - PPGCI/UFAL (Membro Suplente Interno), Prof. Dr. Vilmar Antonio Gonçalves Tondolo - PPGDTSA/UFPEL (Membro Suplente Externo). Após a apresentação da Dissertação, foi dada a palavra aos(às) Examinadores(as) para arguição, tendo o(a) candidato(a) respondido aos questionamentos formulados. Encerrada a arguição, a Banca Examinadora reuniu-se em sessão reservada para proceder ao julgamento, sendo atribuídos os seguintes pareceres: 1º membro: aprovado(a) (X), reprovado(a) (); 2º membro: aprovado(a) (X), reprovado(a) (); e 3º membro: aprovado(a) (X), reprovado(a) (). Em atendimento ao que estabelece o artigo 64, § 2º, do Regimento Interno do PPGCI/UFAL, o(a) discente foi considerado(a): **APROVADO(A) (X); REPROVADO(A) ()**.

O(a) discente foi aprovado(a) e deverá proceder as alterações apontadas pela banca:


- verificar a possibilidade de rever as divisões e títulos dos capítulos;
- rever o resumo e as palavras-chaves;
- rever e aprofundar as considerações finais.

Nada mais havendo a tratar, o(a) Presidente(a) da Banca Examinadora encerrou os trabalhos. E, para constar, eu, Dario Albuquerque Lima, Secretário do PPGCI/UFAL, confiro e assino a presente ata, em três vias, juntamente aos membros da Banca Examinadora e ao(à) candidato(a).


Maceió/AL, 05 de agosto de 2022.

Documento assinado digitalmente
 ANDREW BEHEREGARAI FINGER
Data: 05/08/2022 15:30:45-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Prof. Dr. Andrew Beheregarai Finger
Orientador/Presidente – PPGCI/UFAL

Documento assinado digitalmente
 MARCOS AURELIO GOMES
Data: 05/08/2022 19:42:37-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Prof. Dr. Marcos Aurélio Gomes
Membro Titular Interno – PPGCI/UFAL

Documento assinado digitalmente
 LEONARDO CAIXETA DE CASTRO MAIA
Data: 05/08/2022 15:42:17-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Prof. Dr. Leonardo Caixeta de Castro Maia
Membro Titular Externo – PPGA/UFU

AGRADECIMENTOS

Ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação por ter acreditado no projeto, aos professores pelas aulas e ensinamentos que diretamente ou indiretamente auxiliaram na pesquisa, e aos discentes e colegas de turma pela união, ajuda e motivação.

Ao meu orientador, Professor Dr. Andrew Beheregarai Finger pelos ensinamentos, paciência e ideias preciosas.

A todos os servidores que atuam em compras públicas na Universidade Federal de Alagoas os quais aceitaram participar de entrevistas realizadas no estudo, e dedicaram um pouco do seu tempo. Sem esse aceite, não seria possível a realização do estudo.

À minha família e amigos, ao meu marido pelo incentivo e ajuda durante todo o percurso, aos meus pais por sempre incentivar ao crescimento e a busca por conhecimento, à minha tia Mércia pelo apoio e dicas valiosas.

Por fim, e não menos importante, à minha avó, exemplo de luta, determinação e de amor à vida.

RESUMO

Introdução: O pregão eletrônico é uma modalidade de licitação para aquisição de bens e contratação e serviços comuns sendo obrigatório sua utilização pelos órgãos públicos, incluindo as Universidades Federais. O pregão eletrônico é composto por informações de valor estratégico para aprendizagem organizacional e a melhor tomada de decisão. Esta pesquisa tem como objetivo analisar como se caracteriza a gestão da informação nos pregões eletrônicos em uma Instituição Federal de Ensino Superior. **Métodos:** O estudo foi realizado na Universidade Federal de Alagoas, maior instituição de ensino público do Estado de Alagoas. Tratou-se de pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, foram entrevistados treze servidores públicos que atuam nos pregões eletrônicos como instrumento de coleta de dados. Foi realizada análise de conteúdo como método de investigação de dados. **Resultados:** Foram identificadas as principais necessidades de informações dos servidores nos pregões eletrônicos como sendo: descrição do material ou serviços, cotação de preços e finalidade da aquisição. As fontes pessoais foram as mais utilizadas pelos servidores na resolução de dúvidas no processo. Não houve um acesso fácil a informações de outros setores e os produtos e os serviços de informação estavam desatualizados e pouco detalhados para alguns usuários. **Considerações finais:** A pesquisa é relevante pois analisou a gestão da informação na instituição, podendo trazer melhorias no uso da informação, na elaboração de produtos e serviços de informação a partir de necessidades informacionais dos solicitantes de compras.

Palavras-chave: Compras Governamentais; Pregão eletrônico; Informação Estratégica; Gestão da informação; IFES

ABSTRACT

Introduction: The electronic auction is a type of bidding for the acquisition and contracting of common services and its use by public bodies, including Federal Universities, is mandatory. The electronic trading process is formed by information that has strategic value used for organizational learning and better decision making. This research aims to analyze how information management is characterized in electronic trading in a Federal Teaching Institution.

Methods: The study will be carried out at the Federal University of Alagoas, the largest public education institution in the State of Alagoas. The research is characterized by being descriptive with a qualitative approach, thirteen civil servants who work in electronic trading were interviewed, using a semi-structured questionnaire as a data collection instrument. The questionnaires were constructed using the information management model of Choo (2006). Content analysis was performed as a data investigation method.

Results: The main information needs were identified as: description of the material or services, price quotation and purpose of the acquisition. Personal sources are the most used by servers in resolving doubts in the process. There is no easy access to information from other sectors and information products and services are outdated and not very detailed for some users.

Final considerations: The research is relevant because it analyzed the information management in the institution, which can bring improvements in the use of information, in the elaboration of information products and services from the informational needs of purchase requesters.

Keywords: Shopping; Government Purchases; Public Bidding; Electronic request; Strategic Information; Information Products and Services; Information in the Public Sector; Information Management

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Referencial teórico utilizado	29
Quadro 2: Comparação de modelos de gestão da informação	38
Quadro 3: Estudos relacionados em gestão da informação no Setor Público	40
Quadro 4: Princípios da licitação e suas denominações	54
Quadro 5: Modalidades de Licitação e suas denominações	55
Quadro 6: Fase externa do pregão eletrônico	59
Quadro 7: Comparativo das fases de licitação	60
Quadro 8: Estudos relacionados a licitação/ pregões eletrônicos e Gestão da Informação	61
Quadro 9: Correlação etapas e objetivos da pesquisa	65
Quadro 10: Grupos de entrevistados.....	69
Quadro 11: Tempo total na universidade x tempo na lotação atual	74
Quadro 12: Fases de análise de dados.....	76
Quadro 13: Fases da análise de conteúdo.....	77
Quadro 14: Relação de perguntas e objetivos da pesquisa.....	78
Quadro 15: Entrevistados e o que foram analisados	80
Quadro 16: Riscos das fontes de pesquisa	82
Quadro 17: Agentes que atuam no processo de pregão eletrônico na Universidade Federal de Alagoas.....	90
Quadro 18: Informações para a identificação de necessidade de aquisição.....	93
Quadro 19: Informações para a formalização de demanda	95
Quadro 20: Itens mais citados para melhoria da estrutura de trabalho	102
Quadro 21: Atividades com mais dificuldades nos pregões eletrônicos.....	103
Quadro 22: Categorias e subcategorias	106
Quadro 23: Resumo da categoria necessidade de informação	110
Quadro 24: Resumo da categoria necessidade de informação	111
Quadro 25: Fonte de informação mais citadas	111
Quadro 26: Fonte de informação confiável, suficientes e tempo de acesso à informação.....	115
Quadro 27: Resumo da categoria busca e coleta de informação	117
Quadro 28: Formas de registro de informações.....	119

Quadro 29: Armazenagem de informações do setor e meios utilizados	121
Quadro 30: Fácil acesso e recuperação	124
Quadro 31: Fácil acesso e recuperação de informações de outros setores.....	127
Quadro 32: Resumo da categoria organização de informação	131
Quadro 33: Produtos e serviços de informação realizados pelos setores.....	133
Quadro 34: Resumo da categoria produtos e serviços de informação	139
Quadro 35: Meios de transmissão de informações dos procedimentos	140
Quadro 36: Meios utilizados pelos servidores para compartilhamento de informações	145
Quadro 37: Comunicação interna por aplicativos de mensagens	151
Quadro 38: Resumo da distribuição de informação.....	156
Quadro 39: Uso da informação.....	158
Quadro 40: Problemas na gestão da informação	166
Quadro 41: Problemas e propostas de solução - necessidade de informação	168
Quadro 42: Problemas e propostas de solução – busca de informação	169
Quadro 43: Problemas e propostas de solução – organização de informação.....	170
Quadro 44: Problemas e propostas de solução – produtos e serviços de informação	171
Quadro 45: Problemas e propostas de solução – Distribuição de informação	174

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Modelo - James McGee e Laurence Prusak	32
Figura 2: Modelo – Davenport (2002)	33
Figura 3: Modelo processual de administração da informação - Chun Wei Choo	34
Figura 4: Metáfora de Sense Making de Brenda Dervin (1992)	42
Figura 5: Modelo de procura por informação – Krikelas (1983)	43
Figura 6: Modelo de busca de informação de profissionais – Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996)	44
Figura 7: Classificação de fontes de informação	45
Figura 8: Fases da licitação	55
Figura 9: Etapas da pesquisa	62
Figura 10: Etapas para elaboração de fluxo de informação	63
Figura 11: Cargos dos entrevistados	69
Figura 12: Formação dos entrevistados – graduação	70
Figura 13: Formação dos entrevistados - pós-graduação	70
Figura 14: Divisão dos Campi da Universidade Federal de Alagoas	81
Figura 15: Organograma da Universidade Federal de Alagoas	82
Figura 16: Organograma da Pró-Reitoria de Gestão Institucional (PROGINST)	83
Figura 17: Pregões eletrônicos – materiais e serviços	84
Figura 18: Agentes que atuam no processo de pregão eletrônico na Universidade Federal de Alagoas	85
Figura 19: Fluxo do Plano de Aquisição e Contratação (2020)	88
Figura 20: Fluxo de organização das demandas pelas comissões de materiais	90
Figura 21: Fase interna: instrução do pregão eletrônico por registro de preços para materiais e serviços	92
Figura 22: Fase externa - operação de pregões eletrônicos	95
Figura 23: Necessidades de informação nos pregões eletrônicos	103
Figura 24: Print de tela do portal Gestão do Conhecimento da UFAL	118

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

BRAPCI	Base de dados em ciência da informação
CATMAT	Catálogo de materiais
CATSER	Catálogo de serviços
CECA	Centro de Ciências Agrárias
CPAI	Coordenação de Avaliação e Planejamento
CPO	Coordenação de Programação Orçamentária
CASS	Coordenação de Administração de Serviços e Suprimentos
EMBRAPA	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
PAC	Plano anual de contratação
PGC	Plano de gerenciamento de contratações
PROEST	Pró-Reitoria Estudantil
PROEXT	Pró-Reitoria de Extensão
PROGRAD	Pró-Reitoria de Graduação
PROGEP	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e do Trabalho
PROGINST	Pró-Reitoria de Gestão Institucional
PROPEP	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-graduação
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
UFAL	Universidade Federal de Alagoas

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	24
1.1 Contextualização e Problemática	25
1.2 Objetivo geral e específicos	26
1.3 Justificativa	27
2 REFERENCIAL TEÓRICO	29
2.1 Gestão da informação	30
2.1.1 Modelos de Gestão da informação	33
2.1.1.1 Modelo de Mcgee e Prusak (1994)	33
2.1.1.2 Modelo de Thomas Davenport (2002)	35
2.1.1.3 Modelo de Choo (2006)	36
2.1.2 Gestão da informação no setor público e estudos relacionados	39
2.1.3 Elementos da Gestão da Informação	43
2.1.3.1 Necessidade de Informação	43
2.1.3.2 Aquisição da Informação	44
2.1.3.3 Organização e armazenamento da informação	48
2.1.3.4 Produtos e serviços de informação	49
2.1.3.5 Distribuição da informação	50
2.1.3.6 Uso da informação	51
2.2 Processos licitatórios	52
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	64
3.1 Caracterização da pesquisa	64
3.2 Delimitação da pesquisa	67
3.3 Técnicas e Instrumento de Coleta de Dados	68
3.3.1 Realização de entrevistas	69
3.3.1.1 Identificação dos entrevistados	72

3.4. Técnica de análise dos dados.....	74
---	-----------

4 ANÁLISE, RESULTADOS E DISCUSSÕES	83
---	-----------

4.1 Breve histórico da Universidade Federal de Alagoas.....	83
4.2 Pregões eletrônicos na Universidade Federal de Alagoas	87
4.3 Capacitação de servidores que atuam nos pregões eletrônicos e necessidades de melhorias no local do trabalho	101
4.4 Atividades que os servidores possuem mais dificuldade em realizar no pregão eletrônico ..	103
4.5 Categoria: Necessidade de informação.....	107
4.5.1 Necessidade de informações para a realização de atividades	107
4.6 Categoria: Busca e obtenção de informação.....	110
4.6.1 Fonte de informação para obtenção de informação	110
4.6.2 Fonte de informação confiável, suficiente e tempo de obtenção da informação	115
4.7 Categoria: Organização de informações.....	118
4.7.1 Registro de esclarecimento ou informação em suporte e como é realizado	118
4.7.2 Armazenamento de informações importantes pelo setor	121
4.7.3 Fácil acesso e recuperação de informações internas do setor	124
4.7.4. Fácil acesso e recuperação de informações de outros setores	127
4.8 Categoria: Produtos e serviços de informação	131
4.8.1 Produtos e serviços de informação elaborado pelo setor e feedback dos usuários	132
4.8.2 Produtos e serviços de informação elaborados por outros setores de compras	135
4.9 Categoria: Distribuição de informação	140
4.9.1 Forma de transmissão de informações sobre procedimentos do pregão eletrônico e se é suficiente para realização de atividades	140
4.9.2 Distribuição de informações de outros setores relacionados a compras e se são suficientes para a realização das atividades	143
4.9.3 Comportamento de compartilhar informações, aprendizados e conhecimentos com outros servidores	144
4.9.4 Incentivo ao compartilhamento de informações pela instituição	148
4.9.5 Uso de aplicativos de mensagens em comunicações internas	149
4.10 Categoria: Uso da informação	157
4.10.1 Uso da informação para tomada de decisão, geração de novas informações ou nova ação de outro servidor	157
4.11 Gestão da informação na Universidade Federal de Alagoas e propostas de melhorias.....	160

4.11.1 Problemas identificados na gestão da informação na Universidade Federal de Alagoas	162
4.11.2 Proposta de solução dos problemas identificados na gestão da informação na Universidade Federal de Alagoas	167
<u>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</u>	<u>177</u>
<u>REFERÊNCIAS</u>	<u>181</u>
<u>APÊNDICE</u>	<u>191</u>
<u>ANEXO</u>	<u>201</u>

1 INTRODUÇÃO

As compras governamentais são essenciais para o funcionamento das atividades básicas do Estado, pois visam atender as necessidades dos cidadãos na prestação de serviços públicos. Segundo Souto, Arruda e Araújo (2019, p.48) os processos de compras são objetos de interação do Governo com a sociedade, “[...] pois mantém o suprimento de materiais e serviços necessários para o funcionamento adequado das instituições da administração pública”. Manter o funcionamento adequado nos órgãos públicos é importante para a prestação de serviços públicos de qualidade, e as compras públicas podem ser um meio de atingimento da finalidade social.

Amorim (2017) define compras governamentais como todas as contratações que são possíveis ao setor público, por exemplo, aquisição de bens, contratação de serviços, alienação de bens móveis e imóveis, dentre outras formas. Para a execução das compras governamentais o poder público utiliza das licitações públicas para a concretização dos objetivos institucionais.

Desta forma, licitação pública conforme Costa, Chaves e Mazzo (2020, p.98) é o procedimento administrativo em que o poder público “[...] abre a todos os interessados, que se sujeitam às condições fixadas no instrumento convocatório, a possibilidade de formularem propostas, dentre as quais selecionará e aceitará a mais conveniente para a celebração de contrato”. Há algumas modalidades licitatórias no ordenamento jurídico brasileiro, sendo uma delas o pregão eletrônico, esta modalidade visa aquisição de materiais ou serviços comuns, ou seja, aqueles que possuem descrições claras e que mais de um fornecedor possa vender e entregar. De acordo com Costa, Chaves e Mazzo (2020, p.98) o pregão eletrônico é a modalidade licitatória mais utilizada no processo de compras no país.

A modalidade do pregão eletrônico é constituída por procedimentos e documentos compostos por informações elaboradas pelos servidores públicos e fornecedores que atuam no processo, por isso a informação nas organizações públicas vem ganhando espaço estrategicamente “[...] buscando inovar e melhorar seus serviços diante dessa nova sociedade em que a informação ganha destaque e relevância” (SANTOS, 2019, p.15). A informação tem

uma função específica “[...] de aprimorar as práticas organizacionais e contribuir para que tais organismos cumpram seu papel perante o Estado” (BIZ; NAKATANI; PAVAN, 2013, p.279).

Contudo para que a informação possa ser aplicada no cumprimento das finalidades institucionais é preciso que seja utilizada de forma estratégica, pois consoante Davenport (2002, p.65) os gerentes “[...] criarão estratégias quanto aos tipos de informações que devem ser focalizadas, as atividades a enfatizar e a maneira como a informação poderá ajudar a empresa a alcançar seus objetivos”. É nesse momento que surge a necessidade de gerir as informações desde a busca da informação ao seu uso efetivo, ao qual denominamos de gestão da informação. Neste sentido, conforme Valentim (2013, p.303) a gestão da informação “[...] propicia às pessoas mais agilidade e confiabilidade para o acesso, obtenção e uso de informações”.

Gestão da informação no conceito prático “[...] é um processo que busca agregar valor à informação, utilizando os mecanismos de seleção, análise, armazenamento e disseminação para que as informações sejam usadas nas tomadas de decisão e nos processos organizacionais” (CARVALHO; ARAÚJO JÚNIOR, 2014, p.73). De acordo com Monteiro e Duarte (2019, p.91) ela tem sua origem baseada “[...] nas áreas clássicas da organização, gestão e utilização de documentos, nomeadamente, a Biblioteconomia e a Documentação e a mais recente Ciência da Informação”.

Por todo o exposto, a gestão da informação é importante para as organizações privadas e públicas, porque “[...] é capaz de articular práticas de valor à informação que está inserida no ambiente organizacional [...]” (SANTOS, 2019, p. 15). Para Moreira e Silva (2020, p.357) está relacionada ao cenário organizacional na medida que fornece suporte ao “[...] comportamento de busca e uso de informações dos usuários internos (servidores) ligados às atividades de produção, organização e representação” (MOREIRA e SILVA, 2020, p.357).

1.1 Contextualização e Problemática

Nesta temática compreendemos a importância da gestão da informação em contextos organizacionais em esfera pública e privada, incluindo as Universidades Federais. Nestes ambientes, há produção de informação em seus processos organizacionais os quais necessitam

de uma gestão da informação eficiente para o seu uso adequado, com finalidade da melhoria dos serviços públicos prestados pela instituição.

No pregão eletrônico há produção de informações necessárias para a instrução do processo e tomada de decisão em cada etapa da licitação. Neste contexto a gestão da informação pode identificar as necessidades informacionais das unidades requisitantes¹, adicionalmente pode auxiliar na produção de informação, compreensão das fontes informacionais utilizadas, além da elaboração de produtos e serviços de informação.

Embora as Universidades conheçam os documentos exigidos pelas legislações para realização dos pregões eletrônicos, algumas vezes as informações não são transmitidas de forma correta aos usuários. O que ocasiona retrabalhos no processo, perda de tempo em retorno de documento pelos setores administrativos, além do sentimento de desorganização dos setores internos pela ausência de transmissão da informação correta.

Diante desse cenário, temos como problema desta pesquisa: ***como se caracteriza a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos em uma Instituição Federal de Ensino Superior?*** O estudo foi realizado na Universidade Federal de Alagoas porque é a maior instituição de ensino público do Estado de Alagoas. Trata-se de pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, sendo utilizados como instrumento de coleta de dados as entrevistas. Foram entrevistados 13 servidores públicos que atuam nos pregões eletrônicos. Os questionários foram construídos com base nas etapas discriminadas no modelo de gerenciamento de informação de Choo (2006).

1.2 Objetivo geral e específicos

Como objetivo geral propõe *analisar como se caracteriza a gestão da informação nos processos de pregões em uma Instituição Federal de Ensino Superior.*;

Para tanto foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

¹ Unidades requisitantes são os setores administrativos e acadêmicos que abrem uma requisição de material ou serviço e solicitam itens para seus respectivos setores. São os “clientes” do processo de compras.

- Identificar e analisar os elementos do ciclo de gestão da informação na Instituição;
- Analisar a gestão da informação nos pregões eletrônicos na Instituição;
- Sugerir pontos a serem melhorados da gestão da informação na Organização;

1.3 Justificativa

A gestão da informação pode ser utilizada para evitar desperdício de informações que poderiam ser mais bem aproveitadas e transmitidas nas atividades meio e fins da Universidade. Para Quintino (2019) a gestão da informação é necessária para a tomada de decisão na organização, pois pode selecionar as informações que serão exploradas e como serão tratadas.

O interesse pela pesquisa surgiu das práticas desenvolvidas na Universidade Federal de Alagoas, especialmente na Gerência de Compras e Licitação, setor responsável pela instrução dos pregões eletrônicos, operação dos certames na fase externa (operação no sistema de Compras Governamentais), além de atuar como unidade de informação, esclarecendo aos requisitantes de compras sobre informações necessárias para produção de informação.

Na Gerência de Compras e Licitação são produzidas as informações necessárias para a montagem dos pregões eletrônicos. Cada documento produzido pela gerência possui informações importantes que fazem a diferença em fases posteriores do procedimento. As informações para a produção de documentos têm origem em diversos setores da instituição, como os requisitantes de compras ou comissões de materiais. Ou seja, as gerências precisam receber as informações corretas para dar prosseguimento ao processo.

A Gerência de Compras e Licitação é um setor que esclarece aos atores do processo sobre as informações que devem ser produzidas e essas orientações de procedimentos podem ser de forma verbal, por *e-mail* ou por produtos de informação. É preciso conhecer como se caracteriza a gestão da informação nesses processos para observar quais mudanças poderiam ser realizadas em suas etapas de obtenção de informação até o seu uso efetivo, por exemplo: se a forma que a gerência divulga as orientações é da maneira correta e efetiva. Para conhecer a gestão da informação é preciso ouvir os servidores que atuam no processo.

Para a Ciência da Informação esta pesquisa pode contribuir para o aumento do conhecimento organizacional, maior transparência de informações, maior controle social e assim, melhoria da imagem da Universidade Federal de Alagoas à frente da sociedade, além de aprimorar a gestão da informação na Instituição nas práticas do processo de pregão eletrônico. Por isso, o estudo não é apenas interessante, mas necessário para a Comunidade Universitária.

Ainda sobre a relevância da pesquisa, ao caracterizar a gestão da informação na instituição é possível trazer melhorias no uso da informação e na elaboração de produtos informacionais, além de fomentar conhecimento sobre as informações a serem utilizadas nos processos aquisitivos. A pesquisa poderá contribuir com a comunidade universitária na medida em que os pregões eletrônicos são um meio utilizado para melhoria dos serviços públicos à educação superior de qualidade. É possível que ao caracterizar a gestão da informação se possa auxiliar na melhor utilização das informações em compras e trazer uma melhoria nos fluxos informacionais, trazendo assim uma melhor prestação de serviço público.

O estudo é composto em sua estrutura por quatro seções, a primeira apresenta a introdução geral sobre o tema, a contextualização e problema de pesquisa, objetivos e justificativa. A segunda seção contempla a fundamentação teórica sobre temas importantes ao entendimento do trabalho. A terceira seção refere-se aos procedimentos metodológicos utilizados no estudo e por último a quarta seção aborda a descrição e análise de resultados. E a quinta seção aborda as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico foi construído por produções científicas voltadas para as áreas da gestão da informação, licitação pública e pregão eletrônico. A pesquisa bibliográfica foi realizada entre fevereiro de 2021 até março de 2022 nas bases da Base de dados em Ciência da Informação (BRAPCI) e *Google Scholar*. Na BRAPCI foram utilizadas na busca o período de delimitação entre 1972-2021. Como palavras chaves: “pregão” “licitação” “gestão da informação”.

O estudo de Belinski e Frederico (2019) está relacionado a gestão da informação em cadeiras de suprimentos em uma Instituição Federal de Ensino Superior. E de Nascimento e Tomaél (2012) está relacionado à informação e licitação pública. No *Google Scholar* foi realizada a busca por palavras chaves: “Information management”. O foco da pesquisa nesta base foi estudos científicos de gestão da informação em setor público. Nesta base foram encontradas as produções: JÄÄSKELÄINEN et al. (2020); LUEG (2021).

Segue o quadro 1 – referencial teórico utilizado no estudo:

Quadro 1: Referencial teórico utilizado

Gestão da informação	Mcgee e Prusak (1996); Davenport (2002) e Choo (2006), além de estudos recentes sobre o tema como de Duarte e Paiva (2017) e Dutra e Barbosa (2020).
Etapas da gestão da informação	O estudo do modelo de gerenciamento de informação do Choo (2006), além de artigos científicos de Duarte e Paiva (2017); Quintino (2019); Moreira e Silva (2020).
Licitação e pregão eletrônico	Inácio <i>et al.</i> ; Quintino (2019); Souto, Arruda e Araújo (2019); Santos e Souza (2020); Belinski e Frederico (2019) e Nascimento e Tomaél (2012).

Fonte: Elaborado pela autora

Nos tópicos seguintes serão apresentadas duas seções de referencial teórico, sendo a primeira direcionada na gestão da informação abordando seus conceitos, modelos e alguns estudos relacionados à gestão da informação no setor público. A segunda seção trata do processo de licitação, incluindo conceitos, princípios, modalidades e alguns estudos sobre licitação e gestão da informação.

:

2.1 Gestão da informação

A informação é uma das palavras mais citadas atualmente pelos estudiosos, pessoas ou profissionais, incluindo aqueles que não são especialistas em informação. A informação é uma denominação que segundo Monteiro e Duarte (2015) necessita de certa ponderação porque seu conteúdo é dinâmico, isto é, pode variar a depender do campo científico a que está relacionado. Em seus ensinamentos, Buckland (1991, p. 351) classifica a informação em três significados: a) informação como processo; b) informação como conhecimento; c) informação como coisa.

A informação como processo é o ato de informar alguém acerca de uma informação ou a comunicação de um conhecimento; a informação como conhecimento, de acordo com Monteiro e Duarte (2015) é empregada para explicitar a informação como o conhecimento comunicado a partir do processo informacional; e a informação como coisa é relacionada a um objeto, como por exemplo, um documento. A informação como um processo, consoante Monteiro e Duarte (2015) se aproxima do conceito de gestão da informação na medida em que “há um conjunto de ações voltadas para o aprimoramento da informação, possibilitando a transmissão para os indivíduos e gerando conhecimento” (MONTEIRO; DUARTE, 2015, p.67).

O conceito de informação, algumas vezes pode ser confundido com de conhecimento. Segundo Lueg (2001, p.151) “[...] conhecimento, no contexto, é frequentemente visto como informação com propriedades específicas; informação é vista como um tipo de conhecimento preliminar”. Já para Santos (2019, p.23) conhecimento é “[...] um saber gerado pelo ser humano por análises e reflexões diante de um conjunto de informações, sua geração depende inteiramente do interesse de alguém, pois sua construção se dá pela mente humana”.

Davenport (1994) faz uma distinção importante entre dados e informação, para ele não são termos iguais. A informação é construída por um dado com relevância e propósito, requer uma unidade de análise e necessariamente uma medição humana, já os dados são obtidos por máquinas, pode ser quantificável e transferível. Quando bem gerenciada pode refletir como a organização se encontra, proporcionando melhor aproveitamento de seus recursos. E para que

isso ocorra, é preciso utilizar o que denominamos de gestão da informação.

A gestão da informação teve sua evolução, passando por alguns momentos importantes. Para Starck, Rados e Silva (2013, p.61) a origem da gestão da informação está relacionada ao desenvolvimento da disciplina denominada de documentação, onde o marco inicial são os trabalhos desenvolvidos por Paul Otlet, especificamente o *Traité de documentation* (1934).

Conforme Dutra e Barbosa (2020) na década de 50 “[...] considerava-se a informação um requisito burocrático necessário que contribuía para reduzir o custo do processamento de muitos papéis”. Para Starck, Rados e Silva (2013, p.62) as questões referentes à sistematização da informação e do acesso ao conhecimento já preocupavam a sociedade no final do século XIX e início do século XX “[...] com a chamada explosão bibliográfica, impulsionada pela industrialização da imprensa comercial associada ao barateamento de seus materiais [...]”.

Nos anos de 1960 e 1970, a informação era usada como suporte aos propósitos da empresa e assim gerenciava suas atividades. Já em 1970 e 1980 “[...] passou-se a compreender a informação como um fator de controle e gerenciamento de toda a organização que ajudava e acelerava os processos de tomada de decisão” (DUTRA; BARBOSA, 2020, p.108).

Conforme Starck, Rados e Silva (2013) a partir da década de 1980 com o advento do computador “a consequente explosão informacional e a valorização da informação como um fator determinante para a melhoria de processos, produtos e serviços, principalmente nas organizações, sejam elas públicas ou privadas”. Após a década de 1990 aos dias atuais vem sendo estudada por alguns teóricos como Davenport (1994), Ponjuán Dante (1998), Choo (2006), dentre outros.

A gestão da informação tem relação com duas áreas distintas, mas complementares. A Ciência da Informação e a Administração possuem relação, que segundo Alves e Duarte (2015, p.37) “[...] são reconhecidas como Ciência Social Aplicada e, portanto, transcendem as questões teóricas e epistemológicas acerca do território circunstancial de um produto informacional que propicia o desenvolvimento organizacional”. Segundo as autoras, é possível um processo prático de interligação entre as áreas (ALVES; DUARTE, 2015).

O termo gestão da informação é utilizado por alguns autores como gerenciamento da informação ou administração da informação. A terminologia gerenciamento de recursos informacionais é utilizada por Valentim (2002, p.01) quando descreve que o “[...]

gerenciamento dos recursos informacionais pode-se subsidiar várias atividades para a melhoria contínua do negócio da organização”. Essa mudança de terminologia é defendida por alguns autores como uma mudança de paradigma, pois a informação passa a ser vista de forma estratégica em contexto empresarial. A terminologia que iremos utilizar neste estudo será gestão da informação pois é atualmente utilizada em pesquisas como por exemplo de Dutra e Barbosa (2020).

A gestão da informação então, consoante Jääskeläinen *et al.* (2020, p.03) é um processo sistemático que fornece apoio aos funcionários da organização, para que possa criar significados de dados e de informação e implementar tomadas de decisão. Em conformidade com Ferreira, Jardim e Ziviani (2018, p.52) a gestão da informação “[...] revela-se como um importante método estratégico ao desempenho organizacional, uma vez que procura compreender as necessidades de informação e intensifica os recursos utilizados, orientando-os a aprender e adequar-se às demandas impostas pelo ambiente”.

Para Davenport (2002), o gerenciamento informacional é um conjunto estruturado de atividades que mostram como as empresas buscam, distribuem e usam a informação e mais importante, identificar todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo, todos os problemas que surgem e isso pode indicar o caminho para mudanças que podem fazer diferença.

É preciso pensar a gestão da informação como um processo formado de fases e procedimentos que sendo bem executado é capaz de gerar valor à informação na construção de conhecimento organizacional e permitindo que organização tome as melhores decisões em seus processos. De acordo Dutra e Barbosa (2020) o acompanhamento e cumprimento das etapas de gestão da informação são fatores importantes para a eficiência do processo decisório.

Na próxima seção, serão abordados alguns modelos de gestão da informação discutidos pela literatura.

2.1.1 Modelos de Gestão da informação

Na literatura há diversos modelos de gestão da informação, como os modelos de McGee e Prusak (1994), Davenport (2002), Choo (2006) dentre outros. Os Modelos são “[...] representações simplificadas, por meio das quais determinados aspectos da realidade são vislumbrados e mais bem entendidos, são esquemas que representam a realidade de forma aproximada” (ROCHA; DUARTE; PAULA, 2017, p.38). Então para que possamos analisar uma realidade, os modelos podem ser utilizados como base de observação em um caso concreto. Seguiremos o conhecimento de alguns modelos de gestão da informação.

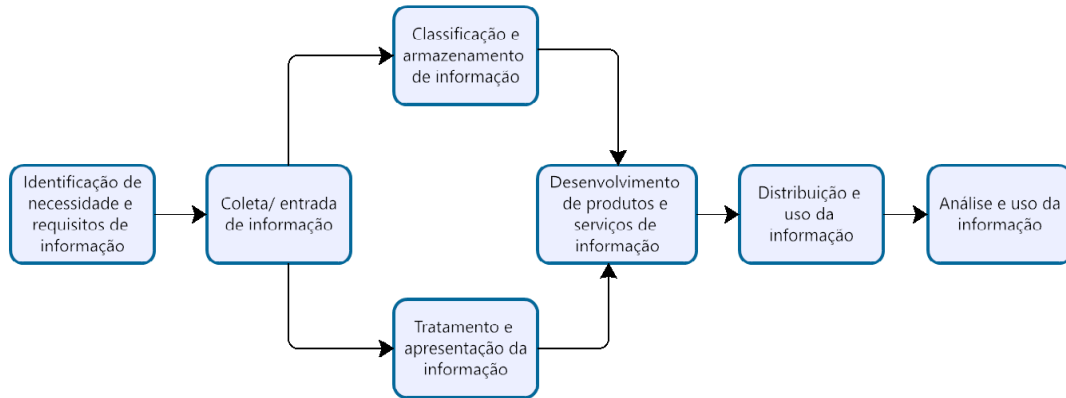
2.1.1.1 Modelo de Mcgee e Prusak (1994)

O modelo de McGee e Prusak (1994) surgiu quando se acreditava na tecnologia em alta velocidade como forma de otimizar os resultados das empresas, pois daria acesso às informações precisas em tempo hábil. A tecnologia é um meio para gerenciar informação, mas segundo os autores é preciso saber utilizar a informação de forma estratégica. Segundo Santos (2019, p.33) o fator que motivou a criação do modelo foi “[...] a falta de interação existente entre os profissionais envolvidos com a informação e com seu gerenciamento nas organizações”.

Para McGee e Prusak (1994, Prefácio) a informação deve ser “[...] administrada diariamente com o mesmo cuidado e atenção dispensados aos recursos humanos e financeiros de uma organização”. O gerenciamento de informação seria “um conjunto de tarefas ligadas, e que em modo geral possuem limites funcionais e que possuem um agente responsável pelo sucesso final” (MCGEE; PRUSAK, 1994, p.115).

Para compreensão do modelo de gerenciamento de informação de McGee e Prusak, segue a Figura 1:

Figura 1: Modelo - James McGee e Laurence Prusak



Fonte: adaptado de McGee; Prusak,1994

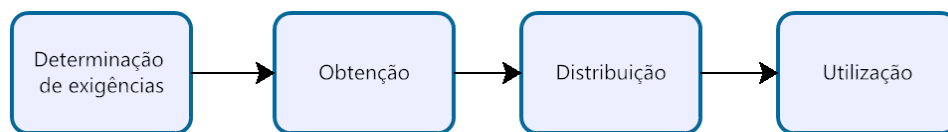
A fase de identificação de necessidades e requisitos de informação caracteriza-se como ponto de início do ciclo de gerenciamento da informação, sendo as informações necessárias decididas pelos clientes. A aquisição e coleta de informações ocorre quando os usuários estabelecem os requisitos de informações a serem buscadas, posteriormente à coleta dessas informações deve haver uma sistematização, como as possíveis fontes a serem coletadas.

Na classificação e armazenamento de informação há uma análise de “[...] como os usuários poderão ter acesso às informações necessárias e solucionar o melhor lugar para armazená-las” (MCGEE; PRUSAK, 1994, p.118). No desenvolvimento de produtos e serviços de informação a organização poderá, com base em conhecimento e experiências internas, trazer propostas de melhorias para os processos internos. Por fim, as atividades de distribuição e uso da informação, nessa fase haverá o compartilhamento das informações dentro da instituição e seu respectivo uso dentro da organização.

2.1.1.2 Modelo de Thomas Davenport (2002)

O modelo de Davenport (2002) possui algumas etapas para a gestão da informação, sendo elas: determinação de exigências; obtenção; distribuição e utilização. Segue na figura 2 o modelo de Gerenciamento de Informação de Davenport:

Figura 2: Modelo – Davenport (2002)



Fonte: adaptado de Davenport, 2002

A determinação de exigência deve indicar quais as necessidades informacionais para o bom desempenho em uma organização. Não é um processo fácil, porque envolve uma subjetividade de atividades “[...] sendo impossível, para qualquer grupo externo à função, compreender de que tipo de informações um gerente realmente precisa” (DAVENPORT, 2002, p.177).

Na fase de obtenção de informações, para Davenport (2002, p.181) “[...] o processo se torna eficaz quando incorpora o sistema de aquisição contínua”, ou seja, após a definição de informações necessárias a um determinado processo, é o momento de obter as informações, e conforme Davenport (2002) não é algo que pode ser finalizado e despachado, mas deve ser uma busca constante.

Já a distribuição de informações é a fase em que a informação obtida será transmitida a todos os interessados de uma organização. Por fim, no uso da informação é a de utilização da informação obtida nas atividades da organização: “[...] maneira como um funcionário procura, absorve e digere a informação antes de tomar uma decisão [...]” (DAVENPORT, 2002, p.194).

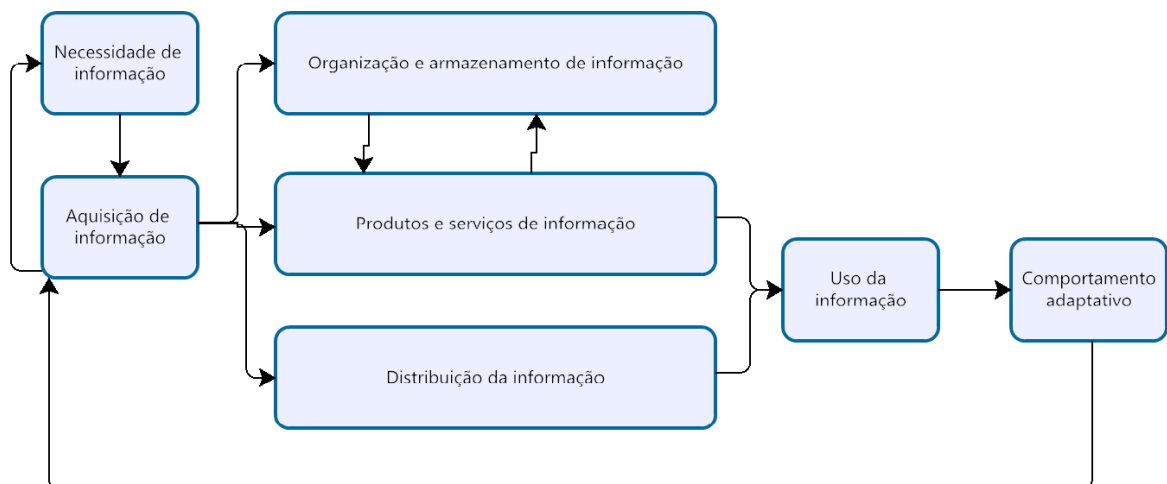
O gerenciamento de informação de Davenport (2002) é caracterizado por uma abordagem da ecologia da informação que seria não apenas pautada sob as invenções tecnológicas, mas sobre as pessoas que estão na organização. Esta deve ter uma visão holística, ou seja, uma observação sobre vários elementos: “[...]os valores e crenças sobre a informação,

como as pessoas usam a informação, as armadilhas que dificultam no intercâmbio de informações, e por fim, a tecnologia” (DAVENPORT, 2002, p.12).

2.1.1.3 Modelo de Choo (2006)

Para Choo (2006) a administração de informações deve ser vista como um processo que cria, organiza, distribui e usa a informação. E seu ciclo é formado pelas etapas de: identificação das necessidades de informação, a aquisição da informação, organização da informação e armazenamento da informação, o desenvolvimento de produtos e serviços, a distribuição da informação e por fim, o uso da informação. Segue na Figura 3 o modelo de administração da informação de Choo (2006):

Figura 3: Modelo processual de administração da informação - Chun Wei Choo



Fonte: adaptado de Choo 2006, p.404

A identificação das necessidades de informação haverá uma avaliação das necessidades de informações dos grupos de uma organização. Na aquisição da informação é o momento da busca das informações que os indivíduos de uma organização necessitam para resolver um problema. Deverá se utilizar das fontes informacionais, que segundo Choo (2006), deverão ser variadas e controladas pela instituição, podendo ser fontes textuais, on-line, bancos de dados eletrônicos e fontes pessoais. Na organização e armazenamento da informação, quando a

informação for adquirida, ela deverá ser organizada e por fim, armazenada.

A atividade de produtos e serviços de informação serão utilizadas pelos usuários para o entendimento do problema, mas também para as possíveis soluções dessa questão, ou seja, não apenas para entender o problema, mas para “uma orientação voltada para ação” (CHOO, 2006, p.412). A distribuição da informação, segundo Choo (2006, p.414) é a forma que as informações são disseminadas na organização, “[...] para que atinja a pessoa certa, no momento certo e em formato adequado”.

O uso da informação visa ao ciclo de criação de significado, geração de conhecimento para uma tomada de decisão, sendo assim, Choo (2006) expande o alcance da informação permitindo que esta seja utilizada para direcionar uma ação ou resolver um determinado problema.

A criação do significado significa que a organização deve entender o que está ocorrendo com o ambiente externo para posteriormente definir uma forma de agir internamente. Na construção do conhecimento, Choo (2006) compreende que a partir de novas capacidades e inovações podem melhorar as competências atuais e gerar novos produtos e serviços. O conhecimento, segundo ele, é avaliado para resolver os problemas da instituição. Por fim, na tomada de decisão a partir do conhecimento consolidado é possível decidir como agir frente aos problemas institucionais.

Podemos observar que todos os modelos apresentados possuem como ponto inicial da gestão da informação a identificação de necessidades, dependendo do modelo há nomenclaturas diferentes: McGee e Prusak (1998) chamam de “identificação de necessidades e requisitos de informação”, Davenport (2002) insere o termo como “determinação de exigência”, Choo (2006) como “Necessidade de Informação”. Com isso compreendemos a importância em identificar as necessidades de informação como o início de todo o processo.

Para uma melhor visualização das diferenças dos modelos acima mencionados, segue abaixo o quadro 2 com a comparação de modelos de gestão da informação para facilitar a visualização:

:

Quadro 2: Comparação de modelos de gestão da informação

Modelos	Davenport	McGee e Prusak	Choo
Necessidade de informação	Determinação de exigências	Identificação de necessidades e requisitos de informação	Identificação das necessidades de informação
Obtenção da informação	Obtenção	Aquisição e coleta de informações	Aquisição da informação
Organização da Informação	-	Classificação e armazenamento de informação	Organização e armazenamento da informação
Desenvolvimento de produtos e serviços	-	Desenvolvimento de produtos e serviços de informação	Produtos e serviços de informação
Distribuição da informação	Distribuição	Distribuição da informação	Distribuição da informação
Uso da informação	Utilização	Uso da informação	Uso da informação

Fonte: Elaborado pela autora

O fluxo da gestão da informação de McGee e Prusak (1994) e Choo (2006) com relação aos elementos são parecidos, diferenciando o de Davenport (2002) porque o autor apenas insere os elementos de determinação de exigências, obtenção, distribuição e utilização, não insere as fases de organização da informação e desenvolvimento de produtos e serviços de informação. Mas isso não significa que o autor não as considere no ciclo de gestão da informação, o que ocorre é que ele inseriu a classificação e estruturação na fase de obtenção de informações.

Com relação aos produtos e serviços de informação, Davenport (2002) não insere explicitamente nas fases de gerenciamento da informação, mas compreendemos que o autor subentendeu esse passo na fase de distribuição da informação na medida em que o autor escreve: “[...] o formato correto torna mais fácil a distribuição da informação”, consideramos que quando o autor fala em formato correto seria um produto de informação, sendo assim estaria dentro da fase de distribuição da informação.

Davenport (2002) tem uma preocupação com as pessoas envolvidas na troca de informação, das fontes informacionais utilizadas pelos colaboradores e que cada pessoa afeta

:

cada passo do gerenciamento da informação. Para Davenport a cooperação de pessoas entre os setores da organização é importante para o compartilhamento das informações, inclusive segundo ele, a cooperação interfuncional é a chave para uma ecologia eficaz em uma instituição.

É possível observar a evolução do modelo de gestão da informação de Choo (2006) aos demais modelos apresentados quando se trata de utilizar a informação para construir o conhecimento organizacional. Não que os outros modelos sejam ultrapassados, mas o modelo de Choo (2006) é mais ligado à ideia de uso da informação para tomada de decisão nas instituições a partir de uma construção de conhecimentos.

Salienta-se que há outros modelos de gestão da informação além dos mencionados neste estudo, como de Ponjúan Dante (2011), de Valentim (2002), Beal (2004) entre outros, porém nesta pesquisa optamos analisar os modelos de McGee e Prusak (1994), Davenport (2002) e Choo (2006) por serem os modelos mais citados na literatura. Os modelos de gestão da informação podem ser aplicados no setor público, segue na próxima seção uma discussão sobre estudos relacionados à gestão da informação e estudos relacionados.

2.1.2 Gestão da informação no setor público e estudos relacionados

Os modelos de gestão da informação podem ser aplicados em instituições públicas e privadas. Santos (2019) explica que os modelos de gestão da informação são voltados para o campo empresarial, no entanto é possível utilizar os aportes desses modelos para o setor público com o intuito de trazer efetividade para as organizações públicas. Cita-se alguns estudos que relacionam a gestão da informação nas organizações públicas. Segue o quadro 3 - Estudos sobre a gestão da informação em âmbito público:

Quadro 3: Estudos relacionados em gestão da informação no Setor Público

Estudos/ pesquisas	Autores	Ano de publicação	Objetivo do estudo
Gestão da informação e decisão de compras nos processos na Embrapa – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária	Inácio; Vasconcelos; Neves; Garcia	2009	Identificar como ocorre a Gestão da informação nos processos de planejamento para aquisição de produtos e a contratação de serviços na Embrapa
Gestão da informação no setor público de saúde: um estudo em Unidades de saúde da família	Santos	2019	Analisar como as Unidades de Saúde da Família utilizam e lidam com a gestão da informação nas suas práticas de trabalho e tomadas de decisão
Modelo teórico de avaliação da gestão da informação nos processos logísticos e de gestão da cadeia de suprimentos nas instituições federais de ensino superior brasileiras	Belinski; Frederico	2019	Identificar os fluxos de informação nas práticas logísticas e de gestão da cadeia de suprimentos de material de consumo nas Instituições Federais de Ensino Superior, a partir das orientações das auditorias internas e externas e seu grau de sistematização e estruturação.
<i>Designing a maturity model for analysing Information and knowledge management in public sector</i>	Aki Jääskeläinen et al.	2020	Propor um projeto de teste de um modelo de maturidade para gestão da informação e do conhecimento no setor público para uso em monitoramento frequente em uma organização
A importância da Universidade para eficiência da Gestão da Informação no Setor Público	Santana, Sales e Saldanha Neto	2021	Busca apresentar a importância que as ferramentas modernas de gestão da informação exercem como contribuição para a qualidade dos serviços no setor público

Fonte: Elaborado pela autora com base em Inácio *et al.* (2009), Santos (2019), Belinski e Frederico (2019), Aki Jääskeläinen et. al. (2020) e Santana, Sales e Saldanha Neto (2021)

O estudo de Santana, Sales e Saldanha Neto (2021) versa sobre o uso de ferramentas de gestão para a eficiência administrativa, o que é aplicável tanto nas organizações privadas quanto nas públicas. Os autores (2021, p.37.998) demonstraram que a gestão da informação “[...] embasa a tomada de decisão dos gestores públicos, possibilitando a redução de despesas e melhorias de processos em atendimento às necessidades dos usuários, que é a sociedade”. Por isso, pode-se observar a importância da gestão da informação em âmbito público como meio de melhorar os serviços públicos prestados à coletividade.

Outro estudo é de Inácio *et al.* (2009) sobre a relação da gestão da informação e decisão de compras nos processos na Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA).

:

Nessa pesquisa os autores compararam a gestão da informação em organizações públicas e privadas:

Processos de gestão da informação em organizações públicas podem possuir aspectos inerentes em relação à esfera privada. Uma organização privada tem como prática iniciar processos informacionais fundamentados apenas nas necessidades de seus negócios. Em uma organização pública, os stakeholders podem ser todos os cidadãos (pessoas físicas) e pessoas jurídicas que funcionam no país (INÁCIO *et al.*, 2009, p.11)

Segundo Inácio *et al.* (2009) os órgãos governamentais devem seguir tendências da sociedade da informação, como a divulgação de documentação na internet, formas contínuas de aquisição de informação, modelos de obtenção e distribuição de informações, tudo isso para que a tomada de decisão seja célere e contínua. A gestão da informação no setor público, conforme Quintino (2019) é além de pensar estrategicamente, mas envolve também uma gestão participativa, responsável e transparente, “[...] promovendo a governança pública através de clareza de se declarar as atividades governamentais” (QUINTINO, 2019, p.31).

Santos (2019) realizou um estudo em que dispõe sobre a gestão da informação em unidades de saúde da família. Conforme o autor (2019, p.13) a pesquisa acerca da gestão da informação em unidades de saúde públicas propiciará o uso da informação de uma maneira inteligente “[...] reconhecendo o papel imprescindível que a Ciência da Informação traz para todos os contextos organizacionais, sejam públicos ou privados”. A autora citou em seu estudo os modelos de McGee e Prusak (1994), Choo (2006) e Valentim (2002). Como resultados, Santos (2019) obteve que as unidades de saúde que apresentaram bons resultados de desempenho diante de indicadores da atenção básica demonstraram realizar gestão da informação e que a prática do instrumento dependia do interesse dos gestores na aplicação.

Na pesquisa de Belinski e Frederico (2019) os autores relacionam a gestão da informação em uma cadeia de suprimentos em uma Instituição Federal de Ensino (IFES), que pode “permitir realizar compras públicas de maneira eficiente, eficaz e em cumprimento à legislação vigente” (BELISKI; FREDERICO, 2019, p.21). A pesquisa teve como base documental os relatórios de auditorias, pois “[...] esses documentos podem ser fonte de conhecimento para novos sistemas e melhores processos de gestão de suprimentos” (BELISKI; FREDERICO, 2019, p.21).

Os autores pesquisaram as práticas de gestão da informação relacionadas à cadeia de suprimentos das IFES com base nos manuais de gestão de materiais, manuais de licitação e planos de auditorias internas. Como resultado parcial foram verificados que identificar o fluxo de informação na cadeia logística “[...] é um item estratégico para abastecimento de material de consumo permitindo que as atividades de ensino, pesquisa, extensão e administração tenham o mínimo de recursos materiais para atingir seus objetivos” (BELISKI; FREDERICO, 2019, p.25).

Na pesquisa de Aki Jääskeläinen *et al.* (2020) os autores utilizaram a ideia de modelo de maturidade em gestão da informação no setor em compras públicas. Modelo de maturidade de acordo com os autores, auxiliam na identificação de forças e áreas mais críticas de desenvolvimento e podem apoiar a performance nas organizações. Há aumentos de pesquisas no setor público que conforme os autores (2020, p.02) “[...] tem ocorrido pelas características específicas que exige um entendimento de sua efetividade com relação aos sistemas e práticas”.

Como resultados, Aki Jääskeläinen *et al.* (2020) obtiveram que o modelo testado foi considerado válido para determinar a gestão da informação e do conhecimento em uma organização pública e identificar as necessidades de desenvolvimento, além de ressaltar a necessidade das organizações em distinguir “[...] qual informação é relevante, como uma informação é processada, como a informação será compartilhada, com quem, onde será e como será utilizada para tomada de decisão” (AKI JÄÄSKELÄINEN *et. al*, 2020, p.04).

Pelos estudos apresentados, vislumbra-se que a gestão da informação pode ser aplicada nos campos privados e públicos para aperfeiçoamento dos processos internos e conseqüentemente da organização como um todo. Os estudos discutidos mostraram que a gestão da informação foi aplicada nas organizações públicas para administrar as informações e gerar tomadas de decisão com o intuito de melhorias dos serviços públicos.

Podemos relacionar os estudos abordados ao objeto desta pesquisa na medida em que todos os estudos foram realizados em instituições públicas. Os estudos mais relacionados ao objeto desta pesquisa foram de Inácio *et al.* (2009), Santos (2019); Belinski e Frederico (2019) porque foram pesquisadas como ocorre a gestão da informação na Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA), Unidades de Saúde da Família e Institutos Federais de

Ensino. Os demais serviram de base teórica sobre a gestão da informação em contextos públicos.

Para aplicar o fluxo de gestão da informação é preciso analisar os elementos que a compõem. Seguimos para discussão sobre os elementos da gestão da informação.

2.1.3 Elementos da Gestão da Informação

Nesta pesquisa será adotado para análise o modelo de gestão da informação de Choo (2006) pois robusto conceitualmente, amplamente validado e referendado em diversos trabalhos como de Saeger, Oliveira, Pinho Neto e Neves (2016), Dutra e Barbosa (2020) e Ponjúan Dante (2011).

2.1.3.1 Necessidade de Informação

Em consonância com Choo (2006) o primeiro passo para criar uma estratégia organizacional é avaliar de forma adequada às necessidades de informação dos indivíduos da organização. Para identificar as necessidades de forma correta é sugerido buscá-las nos sujeitos que desempenham as respectivas funções e quais as informações que serão necessárias para o desempenho delas.

É imprescindível que o agente da atividade tenha o domínio dela, caso contrário, é provável que não saberá identificar as possíveis necessidades, conforme Santos (2019, p.33) “[...] a identificação de necessidade diz respeito ao ato do indivíduo conhecer as fontes de informação em que está inserido, reconhecer suas tarefas e quais os tipos de informações que lhe é preciso para realizá-las”.

Ao identificar as necessidades é possível desenvolver melhores produtos informacionais “orientados para cada grupo e suas necessidades, por essas razões, as organizações devem realizar ações por meio das quais possam conhecer o comportamento informacional dos indivíduos com quem se relacionam ou desejam se relacionar” (DUARTE; PAIVA, 2017, p.08).

É importante compreender que os problemas objeto de uma necessidade de informação

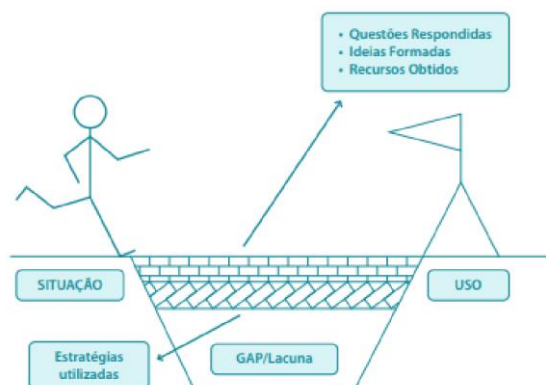
podem variar com o tempo “[...] a partir de novas informações podem ser obtidas, o usuário pode mudar sua percepção” (CHOO, 2016, p.406), ou seja, no primeiro momento pode ser que o indivíduo tenha uma necessidade de informação, e posteriormente essa mesma necessidade pode não ocorrer e outra surgir, pois o usuário pode ter tido acesso à informação correta ou ter domínio sobre a tarefa.

2.1.3.2 Aquisição da Informação

A aquisição da informação é desencadeada por necessidades informacionais. Há algumas teorias e modelos em estudos de uso que podem explicar como há a busca da informação, por isso utilizamos alguns deles em nossos estudos.

Para explicar a busca da informação pelos indivíduos podemos incidir em alguns modelos de estudo. Dervin (1992) *apud* Moreira e Silva (2020) tem a teoria do *sense making* em que a necessidade de informação toma como base as mudanças próprias dos seres humanos em relação às situações cotidianas. Uma necessidade de informação é caracterizada pela “ausência de sentido ou significado de modo que o indivíduo deve atribuir um novo sentido a cada nova lacuna de informação” (MOREIRA; SILVA, 2020, p.365). Para Duarte e Paiva (2017) as necessidades de informação nascem de lacunas que precisam ser preenchidas para encontrar respostas para os problemas das organizações. A figura 4 apresenta o modelo de *sense making* de Dervin (1992):

Figura 4: Metáfora de Sense Making de Brenda Dervin (1992)

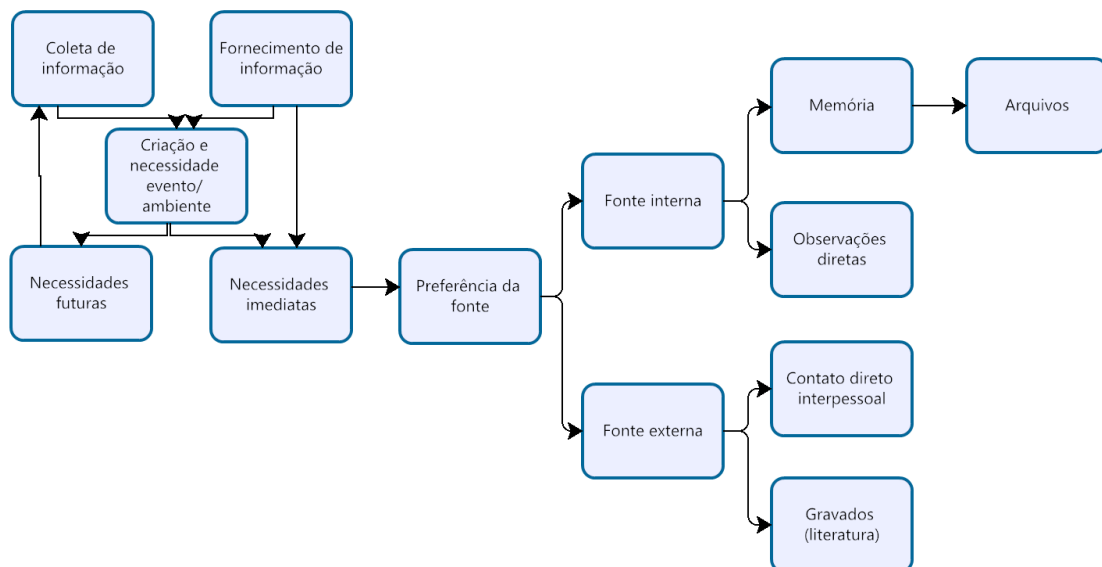


Fonte: Moreira e Silva (2020)

:

No modelo de Krikelas (1983) apud Moreira e Silva (2020) a busca de informações pode ocorrer por fontes informacionais, classificando em fontes internas que estão relacionadas a memória e nos arquivos pessoais a partir de observações do próprio indivíduo e fontes externas que são aquelas informações registradas ou pessoas que detém as informações. “Os indivíduos são, em relação à difusão de informação, receptores e disseminadores de informação” (MOREIRA; SILVA, 2020, p.373). Segundo Moreira e Silva (2020, p.373) o modelo de Krikelas tem como foco que “[...] a busca da informação ocorrerá para o sujeito conforme as suas preferências”. Para uma melhor visualização do modelo, segue a Figura 5:

Figura 5: Modelo de procura por informação – Krikelas (1983)

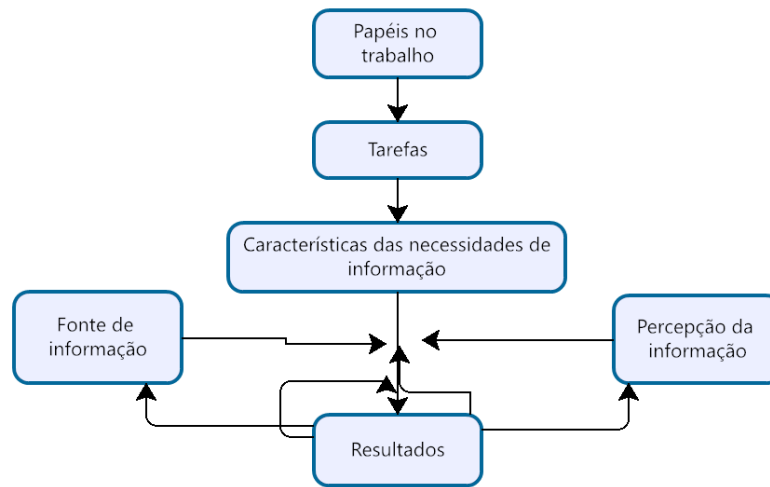


Fonte: Elaborado pela autora a partir de Moreira e Silva (2020)

O modelo de Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996) apud Moreira e Silva (2020) é similar ao modelo de Krikelas (1983), contudo o de Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996) foi desenhado para os profissionais, o modelo surgiu “[...] de estudos dos hábitos informativos de engenheiros, advogados e profissionais da saúde”. O modelo pode ser utilizado no campo organizacional na medida que relaciona as funções do trabalho que reflete nas tarefas executadas no ambiente laboral, com elas surgem as necessidades de informação que podem ser respondidas pela busca

da informação nas fontes informacionais. Na Figura 6 o modelo de busca de informação de profissionais de Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996) é apresentado.

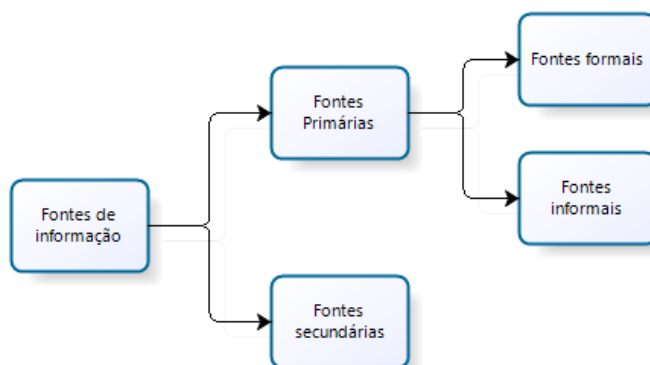
Figura 6: Modelo de busca de informação de profissionais – Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996)



Fonte: Elaborado pela Autora a partir Moreira e Silva (2020)

Além das classificações de fontes informacionais por Krikelas (1983), as fontes de informação podem ser divididas em primárias ou secundárias. A fonte primária é “a informação vem diretamente do autor” (CARVALHO, 2001, p.06), já as fontes secundárias são referendadas por outros autores. As fontes primárias podem ser divididas em fontes formais e informais. As fontes formais “[...] são representadas em suporte físico, em suporte eletrônico” (CARVALHO, 2001, p. 06), já as fontes informais são aquelas transferidas oralmente, por chats, contatos telefônicos, e-mails, listas de discussão. Para uma melhor visualização da classificação de fontes informacionais, segue a figura 7.

Figura 7: Classificação de fontes de informação



Fonte: Elaborada pela autora a partir de Carvalho (2001, p.06).

As fontes informais também podem ser chamadas de fontes pessoais, podendo ser ainda fontes pessoais internas que “[...] são pessoas ou informações de dentro da organização como colegas de trabalho” (FERREIRA; JARDIM; ZIVIANI, 2018, p.54). Já as fontes pessoais externas são aquelas obtidas por pessoas de fora da organização. Há também fontes pessoais eletrônicas são aquelas disponíveis na internet, como e-mail (pessoal ou da empresa), fóruns, grupos de discussão.

Uma fonte de informação deve possuir variedade, “[...] deve servir de fontes humanas, textuais, *on-line* de modo a evitar saturação da informação, e essa variedade deve ser controlada e administrada” (CHOO, 2006, p.407). As fontes humanas constituem a forma de obtenção da informação de maneira mais direta, por exemplo, dúvidas com colegas no mesmo setor. Essas nem sempre são fontes que as organizações valorizam porque não estão dispostas em um suporte, mas Choo (2006) entende que são as fontes de informação mais valiosas em qualquer organização, pois pode oferecer uma informação mais resumida, direta e uma comunicação mais rica de uma determinada questão.

2.1.3.3 Organização e armazenamento da informação

A organização e armazenamento da informação ocorre quando as informações de uma instituição são organizadas e estruturadas em um suporte para que posteriormente, possam ser obtidas pelas pessoas que realizam atividades. Devendo ser realizada sob parâmetro definido para que não inviabilize a obtenção da informação posteriormente, “[...] requer um suporte,

:

para que a partir de sua representação ela seja corretamente organizada, tais representações precisam ser feitas de forma estratégica para que a informação seja recuperada e utilizada de acordo com a necessidade informacional identificada” (SAEGER, PINHO NETO; OLIVEIRA; NEVES, 2016, p.55).

Sem uma organização de informações pode ser difícil para os usuários encontrá-las quando haja uma necessidade de informação. Para Choo (2006) a forma como a informação está estruturada demonstra como a instituição caracteriza seu ambiente, especifica seus relacionamentos e avalia seu desempenho.

A organização da informação realizada por profissional da informação nem sempre é feita pensando naqueles que necessitam da informação, o que poderá gerar um problema para os usuários que necessitam dela, podendo causar dificuldade em encontrá-la de forma célere, por isso, é preciso que as informações sejam organizadas tendo como fim os usuários da informação, caso contrário, será uma organização sem efetividade.

2.1.3.4 Produtos e serviços de informação

A elaboração de produtos e serviços de informação é uma atividade que visa produzir informação para esclarecimento dos usuários, trazendo como consequência o atendimento das necessidades de informações e melhoria dos processos organizacionais. É uma atribuição das organizações públicas ou privadas permitir a redução de ambiguidades e incertezas dentro do ambiente organizacional, tornando as informações mais claras aos usuários dos serviços.

Os produtos e serviços de informação necessitam não apenas informar, mas auxiliar os agentes a resolver problemas, e que incluam as necessidades informacionais dos agentes nos processos organizacionais, segundo Quintino (2019) para atingir os objetivos institucionais é preciso que os processos estejam associados aos atores que os compõem.

Taylor (1987) apud Choo (2006) identifica 06 (seis) qualidades que podem melhorar produtos e serviços de informação: facilidade de uso, redução de ruídos, qualidade, adaptabilidade, economia de tempo e de custo. A facilidade de uso faz com que o agente possa acessar a informação com facilidade “[...] aumentar a capacidade de busca, apresentar e ordenar dados para facilitar a busca e a seleção e tornar o acesso físico mais acessível” (CHOO, 2006,

p.412). Além de fácil de ser obtida, “[...] a informação só é útil se estiver atualizada” (DAVENPORT, 2002, p.153).

A redução de ruídos é a exclusão de informações desnecessárias e a inclusão de informações úteis para o auxílio aos colaboradores da Instituição para que estes possam atuar em suas atividades rotineiras. A redução de ruídos visa, conforme Choo (2006, p.413) “[...] selecionar as informações que provavelmente atenda aos interesses dos usuários”. A qualidade possui relação com a transmissão da informação, a cobertura sobre uma temática “[...] a confiança do usuário na qualidade e coerência do serviço” (CHOO, 2006, p.413), ou seja, se a informação que é transmitida pode ser considerada pelo usuário.

A adaptabilidade tem relação com o produto de informação que alcança as necessidades de informação dos agentes na organização. Por fim, a economia de tempo e custo, são características que têm relação na celeridade em que um serviço atinge aos agentes que necessitam da informação, além disso, que traga economia de recursos do produto da informação. Esses pontos mencionados, pode-se considerar como requisitos mínimos para serem observados quando houver uma construção de produtos de informação.

2.1.3.5 Distribuição da informação

A distribuição da informação é o processo em que é transmitida no conteúdo correto e da forma apropriada para os agentes que compõem a instituição. “É o compartilhamento o responsável por mobilizar informação e conhecimento por toda a organização [...]” (SOUZA; SILVA, 2016, p.203).

Podem ocorrer alguns problemas que afetam a transmissão de informações. Zeng *et al.* (2007) realizaram um estudo para analisar as barreiras de fluxos de informação em uma organização. Foi verificado que há três tipos de barreiras: a barreira organizacional, a barreira de comportamento e a barreira técnica. A barreira organizacional pode ser causada quando há uma organização com estrutura multinível e com comunicação horizontal. Segundo os autores, pode afetar a eficiência do fluxo de informação se não há um adequado processo de compartilhamento de informação. Os colaboradores de uma organização trocam mais

informações entre si quando estão no mesmo espaço físico, por exemplo, quando trabalham em uma mesma ilha de um departamento.

Na barreira de comportamento uma possível causa é a ausência ou pouco incentivo para a ação de compartilhamento de informações, ou seja, a instituição não incentiva o compartilhamento de informações entre os colaboradores ou não há uma política interna que encoraje a transmissão de informação entre os participantes. Por fim, na barreira técnica não há um sistema de colaboração de informação e seus colaboradores estão vinculados a diversos projetos ao mesmo tempo, ou seja, a organização pode não ter um software ou sistema que facilite a troca de informação ou até falta de tempo para que os funcionários possam realizar um compartilhamento de informações.

O uso da tecnologia pode ter pontos positivos e negativos no compartilhamento das informações. Temos como ponto positivo da tecnologia a diminuição do distanciamento geográfico facilitando certas rotinas como reuniões remotas pelo *google meet*, porém há pontos negativos também, por exemplo, aumento de distanciamento físico entre os colaboradores dentro da instituição, trazendo uma redução das relações interpessoais. O relacionamento interpessoal pode influenciar o compartilhamento de informações “[...] amizades e contatos pessoais influenciam fortemente a comunicação entre os indivíduos” (SILVEIRA, 2005, p.72). É possível que as informações sejam mais divulgadas em uma instituição quando os indivíduos trabalham juntos ou têm amizades mais próximas.

Por todo exposto, para que o usuário possa usar a informação em suas atividades é preciso que haja um mecanismo adequado para disseminar a informação “[...] de forma clara e íntegra para ser posta em prática como um ato, reforçando a importância da qualidade da informação na comunicação institucional [...]” (SANTANA; SALES; SALDANHA NETO, 2021, p.37.992).

2.1.3.6 Uso da informação

Quando se discutem melhorias de processos é pensado em algumas variantes como a capacitação dos membros, investimento em tecnologias, análises da gestão do processo, dentre outras formas, mas não a gestão da informação, esse pensamento é corroborado por Davenport

(2002, p.198) na seguinte fala “[...] centenas de empresas tentaram melhorar seus processos, mas os métodos voltados à informação raramente entraram no foco”. É preciso então incluir a gestão da informação, analisando as necessidades de informações dos usuários até seu respectivo uso da informação, como por exemplo, na tomada de decisão.

Podemos concluir a partir dos pontos discutidos que cada passo é importante para atingir o uso eficaz da informação na melhoria de processos institucionais e da tomada de decisão. Não podemos analisar os elementos da gestão da informação de maneira isolada, mas considerar que cada elemento faz parte do todo, por exemplo, a necessidade da informação dos usuários precisa ser apreciada para que haja elaboração de produtos informacionais de qualidade. Não é possível um uso adequado de informação sem uma organização e estruturação de informações, e assim, sucessivamente.

Finalizado o diálogo sobre gestão da informação e seguiremos a discutir acerca dos processos de pregões eletrônicos e ao final sobre a relação entre a licitação e gestão da informação.

2.2 Processos licitatórios

Em qualquer instituição, sendo pública ou privada, há necessidade de aquisições de bens ou a contratação de serviços para ser utilizado para o atingimento dos resultados. Em organizações privadas, os procedimentos de compras são diferentes dos realizados no setor público, naquelas o gestor possui uma maior liberdade para decidir como comprar, de onde comprar e quando será adquirido, na maioria das vezes a aquisição poderá ser realizada de forma célere e com poucos procedimentos a serem cumpridos.

Nas compras públicas, de acordo com Vareschini (2012, p.19) em decorrência de recurso financeiro público, “[...] diversamente do que ocorre na esfera privada, a Administração Pública não dispõe de ampla liberdade para adquirir, alienar, locar bens [...], impondo-se, a realização de um procedimento preestabelecido na lei o qual denominado de licitação”.

Assim, compras públicas ou compras governamentais é um processo administrativo que visa “[...] garantir ao governo o suprimento de bens ou a prestação de serviços necessários ao seu funcionamento e o uso estratégico da demanda governamental [...]” (ARAÚJO; LEMOS,

2020, p.124). Segundo Souto, Arruda e Araújo (2019, p.49) as compras públicas são essenciais para os cidadãos pois “[...] é através da qualidade dos serviços prestados e da infraestrutura oferecida à sociedade”. Para Rosset e Finger (2017, p.106) as compras públicas “[...] têm se consolidado como uma área de suma importância para o conhecimento administrativo e gerencial, pois se constitui uma das principais atividades ‘meio’ do governo”.

Para contratações de bens ou serviços, as instituições públicas utilizam dos processos licitatórios, os quais são procedimentos administrativos em que o Poder Público visa alienar, adquirir ou locar bens públicos para prestação de serviços públicos. A licitação pública busca não apenas cumprir os atos normativos ou seguir um procedimento por si só, mas “[...] garantir a integridade das disputas e a eficácia dos resultados e a concretização de um objetivo ético e moral com os cidadãos” (SOUTO; ARRUDA; ARAÚJO, 2019, p.49).

A modalidade busca também fomentar o desenvolvimento sustentável com apoio às economias locais na medida que pode ampliar a participação de micro e pequenas empresas ao procedimento. Por exemplo, um pequeno agricultor rural poderá fornecer hortifrutis para os Restaurantes Universitários ou um fornecedor de água mineral local poderá entregar o item para os órgãos públicos dos interiores. Essas práticas podem fomentar a economia do município, fazendo circular renda local, crescimento de empregos, além de gerar benefícios para o órgão contratante como preços menores que os demais concorrentes e a diminuição de riscos em inadimplemento de obrigação (ou seja, diminuição de riscos do fornecedor em não entregar o item).

A licitação é pautada sob legislações e princípios administrativos tais como a Lei nº 8.666/1993 (Lei vigente de licitação e contratos administrativos) e a Lei nº 14.133/2021 (nova lei de licitações e contratos administrativos) esta dispõe que devem ser aplicados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público dentre outros princípios. No quadro 4 foi exemplificado os princípios administrativos e suas denominações:

:

Quadro 4: Princípios da licitação e suas denominações

Princípios	Denominação
Legalidade	“o dever da administração em atuar em suas funções conforme o previsto em normas constitucionais” (VARESCHINI, 2012, p.23).
Impessoalidade	Que o agente deve se pautar em sua atuação por critérios objetivos, ou seja, o princípio não permite tratamentos diferenciados para beneficiar ou prejudicar determinado indivíduo. É possível observar o liame entre este princípio e o da isonomia ou igualdade.
Isonomia	O princípio da igualdade significa “conferir o mesmo tratamento àqueles que se encontram em uma mesma posição jurídica. Portanto, em licitação não se veda o tratamento diferenciado, o que se proíbe é o tratamento diferenciado sem justificativa” (VARESCHINI, 2012, p.25).
Moralidade	Os agentes públicos em suas atuações devem atuar com ética e honestidade.
Publicidade	A transparência dos atos públicos aos cidadãos, usuários dos serviços públicos que são prestados pelo Poder Público. A Lei nº 14.133/2021 no artigo 12 incluiu essa preocupação com relação a divulgação dos atos, ao inserir “no processo licitatório será observado que os atos serão realizados preferencialmente digitais, de forma a permitir que sejam produzidos, comunicados e validados no meio eletrônicos”.
Eficiência	Foi incluído na Constituição entre os princípios constitucionais da Administração (art.37) pela Emenda Constitucional nº 39/1998. Segundo Amorim no âmbito da contratação pública “uma compra eficiente não abrange apenas a relação qualidade/preço do objeto da licitação” (OLIVEIRA e AMORIM, 2020, p.67).

Fonte: Elaborada pela autora, adaptado de Vareschini (2012, p.23 e 25); e Oliveira e Amorim (2020, p.67).

O procedimento licitatório é dividido em 05 (cinco) modalidades: a concorrência, tomada de preços, concurso, leilão e por fim, o pregão, conforme a Lei 8.666/1993 de 21 de junho de 1993 e na Lei Federal nº 10.520/2002, que cria o pregão eletrônico. Em 1 de abril de 2021 foi sancionada a Lei nº 14.133/2021, chamada de nova lei de licitação modificando as modalidades licitatórias, inserindo o diálogo competitivo e retirando a tomada de preços. São modalidades licitatórias: pregão, concorrência, concurso, leilão e o diálogo competitivo.

No momento os órgãos públicos ainda estão cumprindo em seus procedimentos a Lei 8.666/1993 de maneira transitória, tendo em vista que a nova lei de licitação a Lei nº 14.133/2021 apenas será obrigatória a partir de 2023. No quadro 5 seguem as principais modalidades e suas denominações:

Quadro 5: Modalidades de Licitação e suas denominações

Modalidades	Denominação
Concorrência	Maior vulto econômico, geralmente utilizada para a contratação de obras ou serviços de engenharia. Nesta modalidade, pode haver participação de quaisquer interessados, contanto que na fase de habilitação, estes comprovem os requisitos mínimos de participação.
Concurso	Objetivo de escolha de trabalho científico, técnico ou artístico, mediante prêmios ou remuneração aos vencedores, podendo ter a participação de quaisquer interessados.
Diálogo Competitivo	“a modalidade de licitação para contratação de obras, serviços e compras em que a Administração Pública realiza diálogos com licitantes previamente selecionados mediante critérios objetivos [...]”. (BRASIL, 2021)
Pregão	Utilizada pela Administração Pública para aquisição de bens ou contratação de serviço comuns (artigo 1.º, da Lei n.º 10.520/2002).
Leilão	É a modalidade licitatória para venda de bens inservíveis da Administração Pública. Bens inservíveis são aqueles itens que não possuem mais utilidade para o órgão público e por isso o interesse na venda.

Fonte: Elaborada pela autora, adaptado da Lei n° 14.133/2021 e Lei n° 10.520/2002.

O estudo será relacionado ao pregão eletrônico. O termo pregão, conforme Oliveira e Amorim (2020, p.24), decorreu do Direito Romano “[...] que designava o ato de anúncio de venda de bens públicos como *sub praecone* (ou *sub hasta*). O funcionário encarregado de conduzir o procedimento de alienação era denominado de *praeco*, figura que corresponde ao pregoeiro do Direito brasileiro”.

Pregão eletrônico é uma modalidade licitatória em que a administração pública adquire bens ou serviços comuns, ou seja, aqueles que possuem uma especificação clara e que mais de um fornecedor poderá ofertar, por exemplo, aquisição de materiais para laboratórios ou a contratação de empresa de limpeza urbana. Segundo o art. 1º da Lei 10.520/2002 bens e serviços comuns são definidos como “[...] aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

Em regra geral, o pregão eletrônico é a modalidade mais utilizada nos órgãos públicos “[...] é notório que o pregão tem ganhado cada vez mais espaço, sendo hoje a modalidade

correspondente a mais de 90% (noventa por cento) das licitações federais”. (OLIVEIRA; AMORIM, 2020, p. 43). Segundo Souto, Arruda e Araújo (2019, p.51) há alguns benefícios em se utilizar o pregão eletrônico, como “[...] o aumento de competitividade nos certames, conseqüentemente a redução de preços praticados nas compras governamentais e dos riscos de fraudes relacionadas a combinações entre fornecedores e licitantes”.

O pregão pode ocorrer sob duas diferentes formas: o pregão presencial e o pregão eletrônico.

No pregão presencial é aberta a sessão pública em local, dia e horário previamente marcado e os interessados em participar deverão comparecer fisicamente à sessão por intermédio de seus representantes legais. Conforme Souto, Arruda e Araújo (2019, p.98) no pregão presencial “[...] a condução da sessão é do pregoeiro com colaboração da equipe de apoio e a presença dos representantes legais dos licitantes”.

O pregão presencial é geralmente mais aplicado nos estados e municípios, porém o Ministério de Planejamento vem editando regulamentos na tentativa de diminuir os pregões presenciais e aumentar os eletrônicos “[...] outra novidade relevante diz respeito à obrigatoriedade do uso do pregão na forma eletrônica nas licitações realizadas por Estados, Municípios e Distrito Federal para contratações com recursos da União” (OLIVEIRA; AMORIM, 2020, p.39). Nos órgãos federais, a modalidade eletrônica vem prevalecendo seu uso.

No pregão eletrônico, a sessão pública é realizada por meio da internet no Portal de Compras Governamentais – COMPRASNET. Praticamente “[...] todas as transações ocorrem por meio do referido sistema, como, por exemplo, a apresentação das propostas e a oferta de lances eletrônicos, até a proclamação do vencedor” (GUIMARÃES, 2002, p. 27). De acordo com Souto, Arruda e Araújo (2019) no Portal Compras Governamentais é possível o órgão esclarecer os fornecedores sobre os certames, acesso à informação dos processos licitatórios “para os potenciais fornecedores de serviços e produtos, a plataforma representa um conjunto de facilidades que desburocratiza a participação em processos licitatórios” (SOUTO; ARRUDA; ARAÚJO, 2019, p. 50).

Oliveira e Amorim (2020) esclarecem que o pregão eletrônico tem relação com o desenvolvimento dos recursos de tecnologia da informação e o uso desses recursos tem o

potencial para revolucionar as licitações. Os autores citam que algumas organizações internacionais estimulam procedimentos adjudicatórios com a utilização de instrumentos de tecnologia da informação, como a Organização Mundial do Comércio (OMC) e a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

A licitação, incluindo o pregão eletrônico, segundo a Lei nº 14.133/2021, é formada por algumas sequências de fases: I – a fase preparatória; II – Da divulgação do edital; III – Da apresentação das propostas e lances; IV – Do julgamento das propostas; V – Da habilitação; VI – Da fase recursal; VII – e da Homologação do processo.

Vareschini (2012, p.31) explica que a fase preparatória de licitação ou interna tem essa denominação, porque “[...] os atos são desenvolvidos apenas pelos setores internos da Administração, sem a publicização de seus atos para terceiros, pois estes apenas terão ciência após a publicação de edital”. Nesta fase os setores de licitação instruem o processo e elaboram documentos como justificativa da contratação, elaboração de edital e do termo de referência, documento este que descreve como ocorrerá a entrega do bem, ou no caso de serviços descritos como este será prestado.

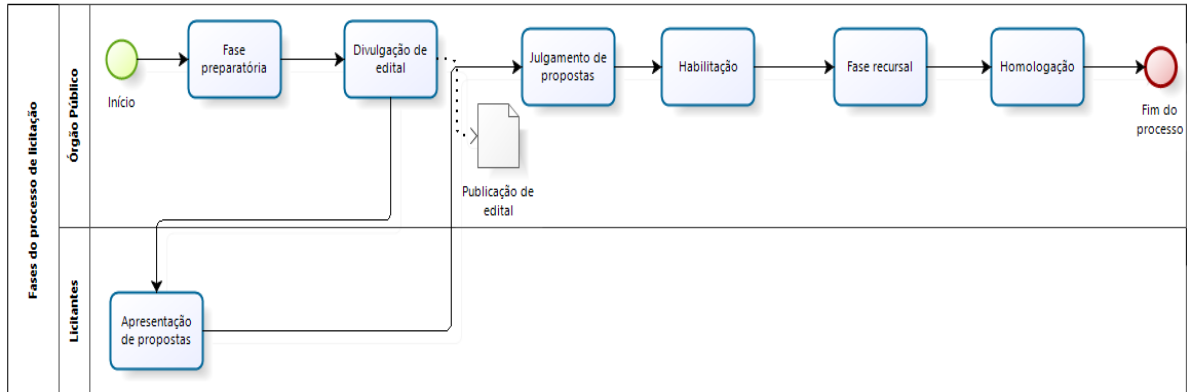
A fase preparatória é uma das mais importantes do processo, é nesta fase que o certame é construído e forma uma base para diminuição ou exclusão de problemas que venham a ocorrer na fase externa da licitação (operação do pregão eletrônico no COMPRASNET), de acordo com Costa, Chaves e Mazzo (2020, p.99) a fase de planejamento ou preparatória deve ser feita “[...] com bastante atenção nos mínimos detalhes para minimizar as chances de fracasso”.

A administração pública deve evitar processos fracassados pois são prejudiciais aos objetivos institucionais, além de que “[...] é consenso que um procedimento licitatório que tenha de ser refeito gera retrabalho para que se faça uma nova licitação, consumindo um tempo maior para que esse material ou serviço que chegue ao usuário final” (COSTA; CHAVES; MAZZO, 2020, p.99).

Para facilitar a visualização, na figura 8 seguem as fases da licitação:

:

Figura 8: Fases da licitação



Fonte: Elaborada pela autora

Na fase externa da licitação é o momento em que são divulgados o edital e demais documentos que compõem o processo, ou seja, a partir desse momento o processo torna-se público e acessível a qualquer cidadão. Após a fase de divulgação do edital é marcada a sessão pública com dia e horário. A operação do pregão eletrônico ocorre posteriormente a esta fase, tendo como servidor que dirige a sessão, o pregoeiro do órgão público. A fase de operação do pregão eletrônico é formada por alguns momentos: abertura da fase de lances, fase de análise de propostas dos licitantes, fase da habilitação (análise de documentos de habilitação) e por fim, adjudicação do item, momento em que o pregoeiro declara o fornecedor que venceu o item. Segue abaixo o Quadro 6 que discrimina a fase externa do pregão eletrônico:

Quadro 6: Fase externa do pregão eletrônico

Módulo/Fase	Procedimentos e ações possíveis
Operar	<p>Início: A partir do horário previsto no edital, tem início a Sessão Pública, quando é disponibilizado chat de comunicação com os fornecedores para mensagem de abertura da Sessão Pública, que permanece disponível ao Pregoeiro por toda a sessão;</p> <p>Abrir item para lances: é realizada a análise, classificação e desclassificação das propostas para cada item.</p> <p>Em seguida o item é aberto para lances. Suspende Item: opção disponível na etapa de lances e poderá ser utilizada em situações de dúvida sobre um determinado item.</p> <p>A suspensão do item impedirá o envio de lances enquanto perdurar tal situação;</p> <p>Excluir Lance: tal procedimento não impedirá a continuidade do envio de lances pelos fornecedores;</p> <p>Encerrar o Item para Lances: um item encerrado não pode ser reaberto. Ao clicar em encerrar item, o pregoeiro deve informar o tempo de iminência, entre 1 e 60 minutos, em formato numérico. Após esse tempo, os itens entram no horário de encerramento aleatório do sistema no período de 1 a 30 minutos. Após o encerramento aleatório, os itens passam a constar na situação de “encerrado”, devendo o pregoeiro ir para a fase de aceitação.</p>
Aceitar	Nesta fase, o pregoeiro analisa as propostas de melhor lance, relativamente ao objeto e o valor, decidindo por sua aceitação ou recusa.
Habilitar	Destina-se a fornecedores que tiveram suas propostas aceitas para o item.
Fechar/reabrir prazo de intenção de recurso	Nesta funcionalidade o pregoeiro informa o prazo para os fornecedores manifestarem a intenção de recursos.
Juízo de admissibilidade	Nesta fase o pregoeiro deve acatar ou recusar a intenção de recurso do licitante. Havendo intenção de recursos aceita, o sistema disponibiliza tela própria para que o pregoeiro informe os prazos para registro da razão, das contrarrazões e da decisão de recurso.
Encerrar sessão	O sistema eletrônico gera a Ata da sessão pública do pregão, com indicação do lance vencedor e demais informações relativas à sessão pública.
Decidir recurso	Caso tenha sido aceito alguma intenção de recurso, findos os prazos legais para registro das razões do recurso e das contrarrazões dos licitantes, o pregoeiro informa à autoridade competente da sua decisão, que acatará ou não, emitindo uma decisão final.
Adjudicar	Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o procedimento licitatório.
Homologar	É um procedimento da autoridade competente que equivale à decisão final e/ou à ratificação dos atos do pregoeiro.

Fonte: Souto, Arruda e Araújo, 2019

Com relação aos procedimentos do pregão eletrônico comparando às demais modalidades de licitação, com base na Lei 8.666/1993, nas modalidades licitatórias em geral a fase de habilitação precedia a fase de apresentação de propostas, primeiro era analisado os

:

requisitos de habilitação como se a empresa tinha alguma certidão pendente, já no pregão, a fase de apresentação de propostas e sua análise era antes da fase de habilitação.

Na vigência da Lei nº 14.133/2021 houve uma unificação de procedimentos para todas as modalidades licitatórias, trazendo a fase de apresentação de análise de propostas comerciais antes da fase de habilitação (análise de documentos de habilitação). Para uma melhor visualização, segue o quadro 7 com o comparativo das fases de licitação:

Quadro 7: Comparativo das fases de licitação

Fases da licitação	Lei nº 8.666/1993	Lei nº 14.133/2021
Demais modalidades	I – Da fase preparatória; II – Da divulgação do edital; III – Da habilitação; IV – Da apresentação das propostas e lances; V – Do julgamento das propostas; VI – Da fase recursal; VII – e da Homologação do processo	I – Da fase preparatória; II – Da divulgação do edital; III – Da apresentação das propostas e lances; IV – Do julgamento das propostas; V – Da habilitação; VI – Da fase recursal; VII – e da Homologação do processo
Pregão eletrônico	I – Da fase preparatória; II – Da divulgação do edital; III – Da apresentação das propostas e lances; IV – Do julgamento das propostas; V – Da habilitação; VI – Da fase recursal; VII – e da Homologação do processo	I – Da fase preparatória; II – Da divulgação do edital; III – Da apresentação das propostas e lances; IV – Do julgamento das propostas; V – Da habilitação; VI – Da fase recursal; VII – e da Homologação do processo

Fonte: Elaborada pela autora com base na Lei 8.666/1993 e Lei 14.133/2021

Licitação é um tema atual na administração pública direta, autárquicas e fundacionais da União, Estados, Distrito Federal e Municípios (artigo 1º da Lei nº 14.133/2021), além de ser uma temática com alterações legislativas constantes, como a Lei de licitações (Lei 14.133/2021) e Instruções Normativas como a 73/2020 (procedimento administrativo para pesquisa de preços para aquisição de bens), com isso é objeto de estudo em algumas produções científicas. O tema também pode ser encontrado em estudos científicos vinculados à gestão da informação,

demonstrando serem temáticas relacionadas. O Quadro 8 apresenta alguns estudos sobre licitação/ pregões eletrônicos e Gestão da Informação.

Quadro 8: Estudos relacionados a licitação/ pregões eletrônicos e Gestão da Informação

Pesquisas/ Estudos	Autores	Ano de publicação	Objetivo do estudo
Gestão da Informação e Decisão de Compras: Uma análise dos processos na Embrapa Transferência de Tecnologia	Inácio; Vasconcelos; Neves; Garcia	2009	Identificar como ocorre a Gestão da informação nos processos de planejamento para aquisição de produtos e a contratação de serviços na Embrapa
Informação para tomada de decisão em processo licitatório para contratação de obras de engenharia na Universidade Estadual de Londrina	Nascimento e Tomaél	2012	Analisar o valor das informações para tomada de decisão no processo de licitação
Qualidade das informações dos processos licitatórios para a contratação de obras de engenharia na Universidade Estadual de Londrina (UEL)	Nascimento e Tomaél	2013	Analisar a qualidade das informações dos processos licitatórios para a contratação de obras de engenharia na Universidade Estadual de Londrina
Gestão da informação e controle de qualidade no âmbito das compras públicas: uma análise na aquisição de medicamentos em Minas Gerais	Quintino	2019	Investigar a gestão da informação com foco na qualidade no processo de compra centralizada de medicamentos no estado de Minas Gerais por meio de procedimento de registro de preços
Modelo teórico de avaliação da gestão da informação nos processos logísticos e de gestão da cadeia de suprimentos nas instituições federais de ensino superior brasileiras	Belinski; Frederico	2019	Identificar os fluxos de informação nas práticas logísticas e de gestão da cadeia de suprimentos de material de consumo nas Instituições Federais de Ensino Superior, a partir das orientações das auditorias internas e externas e seu grau de sistematização e estruturação.
Sucesso e insucesso nas licitações da modalidade pregão: revisão scoping review.	Costa, Chaves e Mazzo	2020	Investigar os fatores de sucesso e/ou insucesso encontrados nas compras por licitação na modalidade pregão, nas bibliotecas digitais Capes Periódicos e <i>Scientific Electronic Library Online</i> e na base de dados PubMed

Fonte: Elaborada pela autora, adaptado de Inácio, Vasconcelos, Neves e Garcia (2009); Nascimento e Tomaél (2012 e 2013), Quintino (2019) e Costa, Chaves e Mazzo (2020).

Inácio, Vasconcelos, Neves e Garcia (2009) apresentaram ser possível gestão da informação em organizações públicas analisando o processo de planejamento na área de compras da Embrapa Transferência de Tecnologia. Foi identificada a gestão da informação na Empresa realizada por gestores que utilizam o uso da informação para redução de custos e diferenciação de produtos. Segundo os autores “dentre os resultados alcançados, destaca-se a análise sobre a orientação para a informação com desempenho dos negócios” (INÁCIO; VASCONCELOS; NEVES; GARCIA, 2009, p.16).

No estudo de Nascimento e Tomaél (2012) as autoras analisaram as informações em processos licitatórios realizados em 2009 para contratação de obras de engenharia da Universidade Estadual de Londrina que subsidiaram a tomada de decisão. Foram verificadas algumas informações que motivaram alterações contratuais como “[...] o fato de existir itens não presentes na planilha básica licitada, mas constante no projeto básico”. (NASCIMENTO; TOMAÉL, 2012, p.93).

Nascimento e Tomaél (2013) também realizaram outra produção científica versando sobre qualidade de informação nos processos licitatórios para a contratação de obras de engenharia na Universidade Estadual de Londrina. Como resultados alcançados, as autoras (2013) verificaram que a eficiência no uso, no armazenamento e no descarte da informação, procedimentos que levaram a descobrir possíveis falhas ou informações divergentes, causam produção de tarefas imperfeitas, demonstrando assim que as informações precisam ter qualidade para serem usados na tomada de decisão em processos licitatórios.

Por fim, o estudo de Quintino (2019) teve como um dos objetivos traçados estudar os principais recursos de busca, organização e armazenamento de dados e informações na Secretaria de Planejamento e Gestão. O estudo utilizou como instrumento de coleta de dados entrevista a 12 servidores do órgão para verificar, por exemplo: quais os recursos de busca de informação; como ocorre a organização de informações, dentre outras. Como resultado foi constatado a necessidade de investimento em gerenciamento da informação para um controle de qualidade que pode impactar na melhoria dos serviços.

Pelo exposto nos estudos acima, pode-se observar que há estudos que relacionam gestão da informação e licitações públicas, demonstrando serem assuntos que podem ser pesquisados em conjunto. Costa, Chaves e Mazzo (2020) correlacionam o processo de compras e informação. Os autores esclarecem que o processo aquisitivo é dinâmico com constantes transformações, além de que as entidades públicas são formadas por departamentos que podem facilitar que aconteçam erros nos fluxos de informações, “a falta de interação entre os setores requisitantes e o de compras é um dos fatores que pode influenciar na celeridade do processo de compras na administração pública” (COSTA; CHAVES; MAZZO, 2020, p.98).

O estudo de Inácio (2009) foi mencionado na primeira seção sobre gestão da informação, por isso já discutido, contudo, é uma pesquisa que relaciona tanto a gestão da informação como o tema de compras públicas, tendo relação com a presente pesquisa que iremos realizar. O estudo de Quintino (2019) tem relação direta com esta pesquisa porque o autor buscou analisar as principais fontes de informação utilizadas por servidores na Secretaria de Planejamento e Gestão propondo como instrumento de coleta de dados a entrevista, o que será proposto utilizar neste presente estudo a ser realizado.

Há estudos relacionados à licitação e Instituições Federais de Ensino como as pesquisas de Nascimento e Tomaél (2012 e 2013) e de Belinski e Frederico (2019). O estudo de Belinski e Frederico (2019) teve como resultado que “um modelo de gestão da informação aplicada à gestão da cadeia de suprimentos pode ser aplicado às centenas de Instituições Federais de Ensino Superior brasileiras, no contexto da licitação”. Conforme os autores é necessário o desenvolvimento de melhores práticas em gestão de suprimentos nas Instituições Federais de Ensino Superior.

Discutido os estudos, seguiremos aos procedimentos metodológicos na próxima seção.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o propósito de responder ao problema de pesquisa foram utilizados procedimentos metodológicos sistemáticos que auxiliaram ao conhecimento do tema. Os métodos foram formados pelos tópicos da caracterização da pesquisa, delimitação da pesquisa, técnica e instrumento de coleta de dados e técnica de análise de dados.

A investigação caracterizou-se por um estudo descritivo de abordagem qualitativa, porque analisou a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Universidade Federal de Alagoas, para isso, foram realizadas entrevistas com os sujeitos que fazem parte do processo. Podemos entender então que, a ciência visa formar um conhecimento científico.

3.1. Caracterização da pesquisa

O estudo descritivo, para Sampieri, Collado e Lucio (2013, p.102) “[...] visa descrever fenômenos, situações, contextos e eventos, ou seja, detalhar como são e como se manifestam”. Na abordagem metodológica, para Neves (1996, p. 01) a abordagem da pesquisa pode ser classificada em quantitativo, qualitativo ou misto (quantitativo e qualitativo).

Na pesquisa qualitativa busca “[...] entender os fenômenos, pela visão do entrevistado e a partir daí, situe sua interpretação dos fenômenos estudados”. A pesquisa qualitativa, de acordo com Paiva Júnior, Leão e Mello (2011) aplica interpretação de textos, sons, imagens e até de linguagem não verbal, diferente da quantitativa que utiliza de modelos matemáticos. Para caracterização da pesquisa é importante uma correlação entre os objetivos dos estudos e as etapas da pesquisa.

A pesquisa trata-se de estudo de caso. Conforme Creswell (2010, p.38) estudos de caso são “estratégia de investigação em que o pesquisador explora profundamente um programa, um evento, uma atividade [...]” os pesquisadores coletam informações detalhadas usando vários procedimentos de coleta de dados [...]”.

O estudo de caso, de acordo com Voss, Tsikriktsis e Frohlich (2002) apud Freitas e Jabbour (2011) é “uma história de um fenômeno passado ou atual, elaborada a partir de múltiplas fontes de provas, que pode incluir dados da observação direta e entrevistas

sistemáticas [...]”. A presente pesquisa é de estudo de caso tendo em vista que como trata-se de estudo descritivo visando caracterizar a gestão da informação em pregões eletrônicos na Universidade Federal de Alagoas foi necessária uma investigação na Universidade Federal de Alagoas a partir de entrevistas.

Segue o Quadro 9 – Correlação etapas e objetivos da pesquisa:

Quadro 9: Correlação etapas e objetivos da pesquisa

Problema de pesquisa		
Como se caracteriza a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos em uma Instituição Federal de Ensino?		
Objetivo geral:	Objetivo específico:	Etapas da pesquisa:
Analisar como se caracteriza a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos em uma Instituição Federal de Ensino;	Identificar os elementos do ciclo de gestão da informação na Instituição;	Realização de entrevistas;
	Analisar a gestão da informação nos pregões eletrônicos na Instituição;	Realização de entrevistas;
	Sugerir pontos a serem melhorados da gestão da informação na Organização;	Verificação de pontos que podem ser melhorados na gestão da informação;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2021.

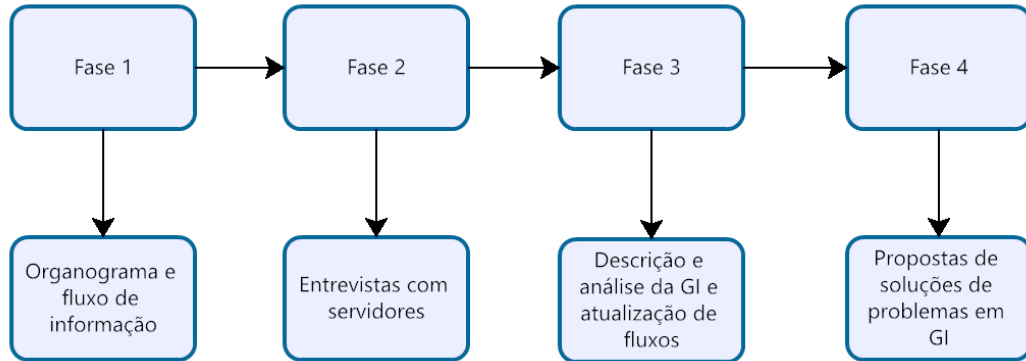
As etapas do estudo foram caracterizadas da seguinte forma:

Etapa 1 e 3: Elaboração de organograma e fluxo de informação do pregão eletrônico como uma primeira etapa;

Etapa 2: Realização de entrevistas com os servidores que compõem o processo de compras em pregão eletrônico. Nos tópicos das entrevistas foram observados os elementos do ciclo de gerenciamento da informação de Choo (2003);

Etapa 4: Verificação de pontos que podem ser melhorados na gestão da informação com base nas entrevistas; segue na Figura 9 – Etapas da pesquisa:

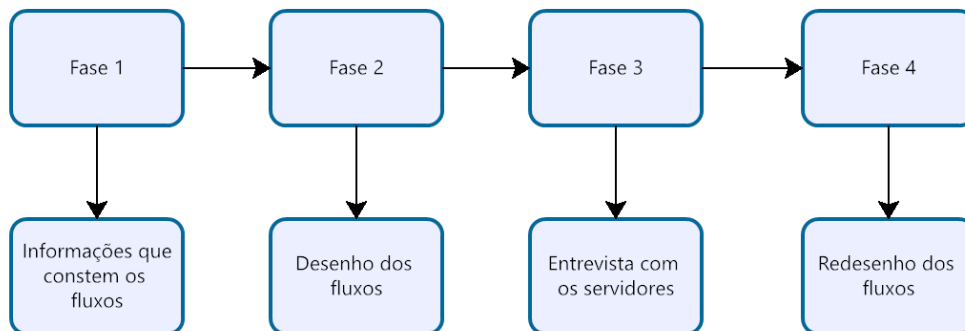
Figura 9: Etapas da pesquisa



Fonte: Elaborada pela Autora, 2021.

Na etapa 1 – Elaboração de fluxo de informação, incluindo o organograma dos sujeitos do processo de pregão eletrônico. Como a Universidade Federal de Alagoas não possui esse fluxo de informação desenhado em todas as etapas, foi necessário seu mapeamento. Foram utilizados os seguintes passos, com base na Figura 10 – Etapas para elaboração de fluxo de informação:

Figura 10: Etapas para elaboração de fluxo de informação



Fonte: Elaborada pela Autora, 2021.

Na fase 1, para o uso de mais de uma fonte de pesquisa, foi seguida a técnica da triangulação a qual tem como propósito a aplicação de mais de uma fonte durante a realização do estudo para preencher tanto os requisitos de validade como de confiabilidade. No estudo

:

foram utilizadas as fontes bibliográficas como base teórica, documentos digitais como check list de informações e entrevistas com alguns grupos de entrevistados.

3.2 Delimitação da pesquisa

Como campo de estudo foram escolhidos processos de pregões eletrônicos porque é a modalidade mais utilizada na Universidade para a aquisição de materiais e serviços comuns, além de ser a modalidade obrigatória para as Universidades Públicas; A escolha por uma modalidade licitatória foi necessária para a limitação do objeto.

Sobre a definição do local que será pesquisado, para Neves (1996, p.01) “[...] em sua maioria, os estudos qualitativos são feitos no local da origem dos dados”. Por isso que nesta pesquisa, delimitamos o estudo na Universidade Federal de Alagoas, local que foram coletados os dados. A escolha foi determinada porque a Universidade é a maior instituição pública de ensino superior do Estado de Alagoas, tem como função institucional o ensino, a pesquisa e extensão, prestando serviços inclusive para a comunidade universitária, além disso, a discente atua na Gerência de Compras e Licitação na Pró Reitoria de Gestão Institucional – PROGINST/UFAL.

A Gerência de Compras e Licitação é um dos setores responsáveis pelos andamentos dos pregões eletrônicos, sendo também o departamento onde é realizada a operação da fase externa do processo (operação do pregão eletrônico no Sistema de Compras Governamentais). Por isso que foram realizadas entrevistas com servidores desse setor.

Foram observadas informações entre as fases de identificação de necessidades de itens que compõem o Plano Anual de Contratação (PAC) até a fase de adjudicação dos processos, momento final da operação do pregão eletrônico pelo Pregoeiro da Universidade. Com relação às entrevistas, foram realizadas com servidores da instituição que atuam como requisitantes de compras, membros de comissões de materiais, Gerências de Compras, Pregoeiros e outros membros que atuam nos pregões eletrônicos.

De forma resumida, já que esses sujeitos serão mais bem detalhados na análise dos resultados, os requisitantes de compras são compostos por setores que solicitam materiais e serviços para suas unidades; as comissões de materiais são formadas por membros requisitantes

administrativos ou acadêmicos que possuem uma *expertise* ou *know-how* em determinados materiais ou serviços e por exemplo são aqueles que organizam pedidos de compras dos requisitantes ou realizam cotação de preços. Nas Gerências de Compras são instruídos os processos de pregões eletrônicos e por fim, os pregoeiros que são aqueles que atuarão na fase externa (operação do processo no Sistemas de Compras Governamentais). Como membros de outros setores, foi entrevistado um membro da Gerência de Contratos porque este departamento também atua nos processos de pregões eletrônicos.

Com relação ao momento da pandemia da covid 19, não houve alterações nos procedimentos acima citados, ou seja, os fluxos de informação, os atores que atuam no processo não sofreram alterações, por isso não trará prejuízo.

3.3 Técnicas e Instrumento de Coleta de Dados

Em 2020, os pregões eletrônicos na Universidade Federal de Alagoas não eram totalmente digitais em todas as suas fases. A fase eletrônica ocorria em alguns momentos, como a fase externa de operação de pregões no Sistema Compras Governamentais, em outras fases, o processo era físico. Em 2021, a Universidade iniciou a operacionalização de processos digitais.

A identificação de informações que compõem o pregão eletrônico foi necessária para construção de fluxos de informação, visto que antes de tratar sobre gestão da informação foi apresentado fluxo de informação do pregão eletrônico para que o leitor possa compreender o caminho da informação desde a identificação de necessidade de aquisição elaborada pelos requisitantes de compras até a adjudicação do processo realizada pelo pregoeiro da Universidade Federal de Alagoas, após isso, foi realizada uma análise da gestão da informação.

Com relação à coleta de dados, o presente estudo utilizou como base em informações nos pregões eletrônicos entre as fases de identificação de necessidades de aquisição inseridas no PAC até a adjudicação do processo; essas informações constam em listas de verificação de informações para a instrução dos pregões eletrônicos, além de normativos internos e entrevistas.

3.3.1 Realização de entrevistas

Foram realizadas entrevistas com servidores que atuam nos processos de pregões eletrônicos entre 06/01/2022 até 19/01/2022. Sendo eles requisitantes de compras, membros de comissão de material, gerência de compras, pregoeiros e gerência de contratos. De acordo com Silva e Fossá (2015, p.06) “[...] as entrevistas individuais possibilitam alcançar uma variedade de impressões e percepções que os diversos grupos possuem em relação às variáveis de estudo”.

Foram entrevistados 13 servidores que atuam nos pregões eletrônicos na Universidade Federal de Alagoas. Segundo Flynn (2018, p.03) é importante a coleta de entrevista com mais de um respondente “[...] a percepção de uma pessoa não é adequada para avaliar uma cultura da empresa por causa de sua natureza coletiva”. [...] não há como determinar a validade de uma medida que é avaliada apenas por respondentes individuais [...]”.

Com esse número chegou à saturação necessária para realização da pesquisa. A saturação, para Thirycherques (2009, p.21) “[...] designa o momento em que o acréscimo de dados e informações em uma pesquisa não altera a compreensão do fenômeno estudado”.

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas coletadas, no modelo remoto (*Google Meet*) e individualmente com os servidores dos setores envolvidos. Segundo Creswell (2010) para uma pesquisa qualitativa devem coletar pessoalmente os dados por meio de exames de documentos e entrevistas. O questionário semiestruturado utilizado teve como base perguntas que se relacionavam com as etapas de gestão da informação do modelo de gerenciamento de informação de Choo (2003). Segue quadro 10 - grupos de entrevistados no estudo:

Quadro 10: Grupos de entrevistados

Grupo de entrevistado	Número de entrevistados	Lotação
Requisitantes de unidades acadêmicas ou administrativas	1	Instituto de Química e Biotecnologia - Campus A.C. Simões
	1	Campus Viçosa
	1	Centro de Tecnologia - CTEC - Campus A.C. Simões

:

	1	Instituto de Ciências Biológicas e Saúde - ICBS - Campus A.C. Simões
Membros de Comissão de materiais	1	Instituto de Ciências Biológicas e Saúde - ICBS - Campus A.C. Simões
	1	Campus de Ciência Agrárias - CECA
Membros que instruem processo de pregões eletrônicos	1	Gerência de Compras e Licitação - PROGINST - Campus A.C. Simões
	1	Gerência de Compras e Licitação - Campus Arapiraca
Pregoeiros	1	Gerência de Compras e Licitação - PROGINST - Campus A.C. Simões
	1	Campus de Ciência Agrárias - CECA
	1	Gerência de Compras e Licitação - Campus Arapiraca
	1	Gerência de Compras e Licitação - PROGINST - Campus A.C. Simões
Membros de apoio	1	Gerência de Contratos - PROGINST - Campus A.C. Simões

Fonte: Dados da pesquisa, 2022

No grupo “requisitantes de compras” foi realizada entrevista com quatro servidores distribuídos entre unidades requisitantes diferentes para buscar uma hegemonia de opiniões. Para definir as unidades requisitantes, selecionamos os processos de pregões eletrônicos instruídos em 2020 e foram definidas as unidades requisitantes que mais realizaram requisições de compras.

No grupo “membros de comissões de materiais” foram convidados dois servidores que atuavam em comissões de materiais distintas a participar das entrevistas. No grupo de servidores que instruem pregões eletrônicos foram chamados 02 (dois) servidores que atuam em gerências de compras, 01 (um) do Campus A.C. Simões em Maceió e 01 (um) do Campus Arapiraca.

Foram convidados quatro pregoeiros, sendo dois do Campus A.C. Simões (Maceió), um do Campus Arapiraca e um do Campus de Ciências Agrárias. E por fim, foi convidado um membro da gerência de contratos que atua como um dos setores que o pregão eletrônico é

tramitado, exercendo algumas funções no processo como de apoio aos setores de compras na elaboração de minutas de contratos quando se trata de serviços, dentre outras funções.

O pedido de autorização para a realização de entrevistas foi solicitado ao Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Federal de Alagoas em 25/10/2021 (processo nº 52816521.3.0000.5013), sendo autorizado em 16/12/2021. Antes da realização de perguntas aos entrevistados, foram informados todos os seus direitos relativos à pesquisa e demais informações que sejam necessárias e ocorreram entrevistas após assinatura do Termo de Consentimento Esclarecido enviado e assinado por *e-mail*.

A realização de entrevistas no estudo foi proposta para não trazer danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural do ser humano, conforme artigo 2, inciso XXV da Resolução 510, de 7 de abril de 2016. Foi utilizado um roteiro de entrevistas.

Os entrevistados foram convidados por *e-mail*, sendo informados os objetivos da pesquisa, seus direitos e os procedimentos que serão adotados, além de ser enviado o Termo de Consentimento Esclarecido, as quais constam no Apêndice desta dissertação. Após resposta de concordância em participar da pesquisa foram combinados dia e horário para a sua realização, além de *link* da reunião *online* no caso de entrevista remota.

As entrevistas foram realizadas pelo *google meet*, todas as entrevistas foram gravadas para garantir a veracidade das respostas e fornecer mais segurança ao processo. As gravações dos áudios de entrevistas foram armazenadas em computador com antivírus atualizado pertencente à pesquisadora, apenas esta possui acesso a essa máquina. As entrevistas foram realizadas nos horários escolhidos pelos entrevistados conforme a disponibilidade deles. O *google meet*, foi escolhido porque é uma das plataformas mais conhecidas no mercado e é usualmente utilizada na Universidade para reuniões internas, por isso, os servidores já estavam familiarizados com a ferramenta.

Acerca dos critérios de inclusão de entrevistados foram convidados a colaborar no estudo os servidores da Universidade Federal de Alagoas que atuam nos setores que diretamente ou indiretamente exercem atividades no processo de pregões eletrônicos. Foram excluídos do estudo os colaboradores da Instituição que eram estagiários e terceirizados.

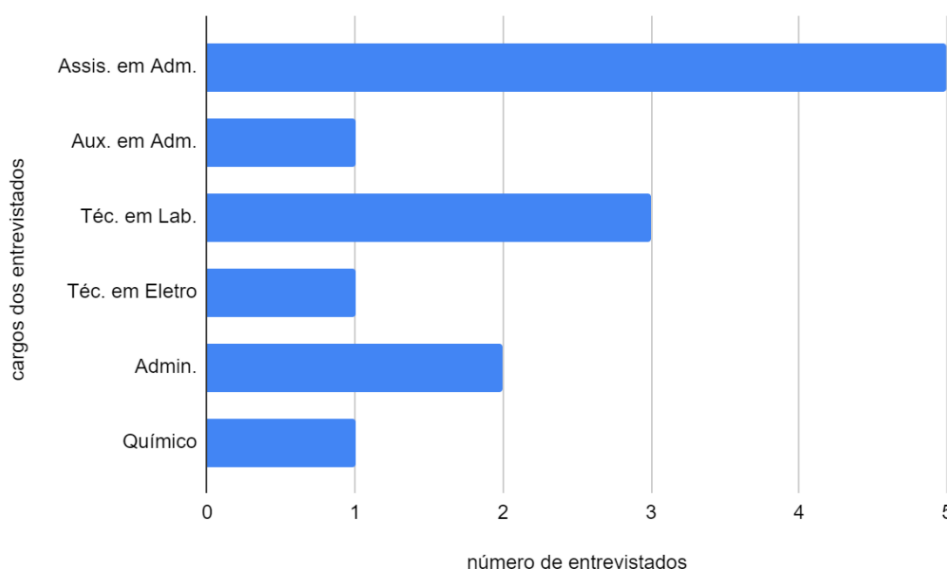
A pesquisa *on-line* foi utilizada em virtude da pandemia da Covid 19 e para garantir o distanciamento social. Para a realização de entrevistas em ambiente virtual foi observado o

ofício circular n° 02/2021/CONEP/MS (orientações para procedimentos em pesquisas em qualquer etapa em ambiente virtual). Segundo Flick (2013) às entrevistas realizadas de forma *on-line* podem reduzir as limitações que há em entrevistas presenciais quanto às dificuldades dos entrevistados em ir ao local. O uso de entrevistas em pesquisas sobre gestão da informação foi utilizado em alguns estudos como de Biz, Nakatani e Pavan (2013), Quintino (2019), Souza, Moreira, Pinheiro e Amorim (2012).

3.3.1.1 Identificação dos entrevistados

Foram estabelecidos alguns critérios para caracterizar os entrevistados, dentre as seguintes categorias: cargos dos entrevistados; formação acadêmica; tempo de universidade. Com relação aos cargos de entrevistados, a maioria dos servidores atuam como assistentes em administração (5), cargo de nível médio; há ainda os de nível superior, como administradores (2) e um químico. Segue figura 11 - cargos dos entrevistados:

Figura 11: Cargos dos entrevistados



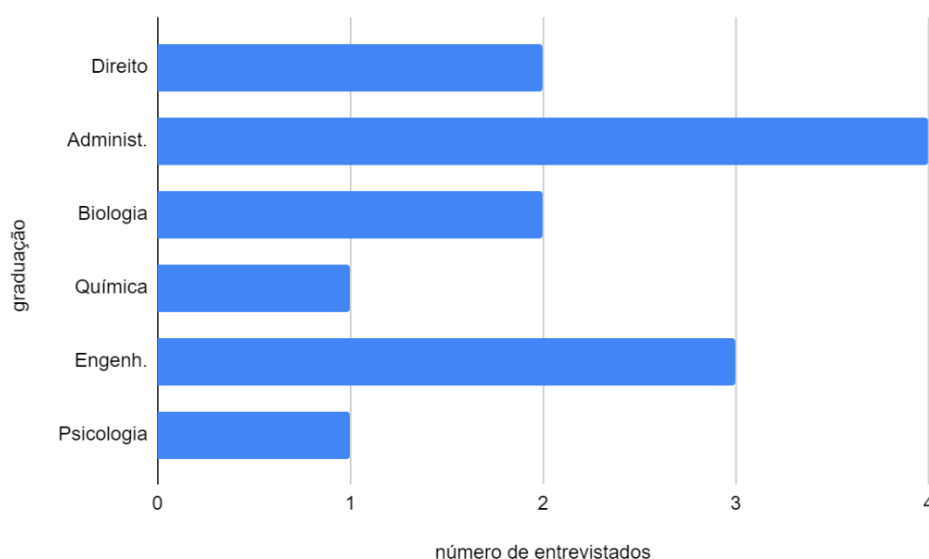
Fonte: Dados da pesquisa, 2022

Com relação à formação dos entrevistados, a maioria dos servidores são graduados em administração (4) e engenharia (3), deste número, 2 (dois) são engenheiros civil e 1 (um)

:

engenheiro elétrico; Os administradores estão atuando: 01 (um) como requisitante, 02 (dois) como pregoeiros e 1(um) como membro da gerência de contratos; Foi identificado um psicólogo atuando na instrução de pregões eletrônicos e 02 (dois) graduados em direito atuando como: requisitante e na instrução processual; Segue a figura 12 - formação dos entrevistados - graduação:

Figura 12: Formação dos entrevistados – graduação

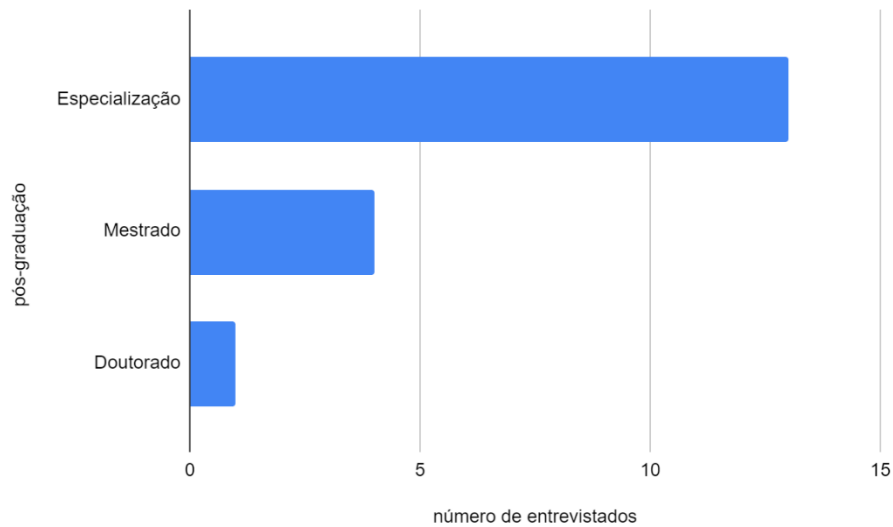


Fonte: Dados da pesquisa, 2022

Dos 13 (treze) entrevistados, 04 (quatro) deles possuem mestrado e apenas um entrevistado possui doutorado. Segue abaixo a figura 13 – formação dos entrevistados em pós-graduação:

Figura 13: Formação dos entrevistados - pós-graduação

:



Fonte: Dados da pesquisa, 2022

Quanto ao tempo de Universidade e o tempo no cargo atual, foi observado que possuem o tempo mínimo na Universidade de no mínimo 1 ano e 3 meses e no máximo 10 anos; enquanto na lotação atual possuem o mínimo de 1 ano de 10 meses até 10 anos de experiência; segue abaixo a quadro 10 - tempo total na Universidade e na lotação atual:

Quadro 11: Tempo total na universidade x tempo na lotação atual

Tempo	Tempo de Universidade	Tempo na lotação total
Tempo mínimo	1 ano e 3 meses	1 ano e 10 meses
Tempo máximo	10 anos	10 anos

Fonte: Dados da pesquisa, 2022

Segue-se à técnica de análise dos dados:

3.4. Técnica de análise dos dados

Após realização de entrevistas, ocorridas em 06/01/2022 até 19/01/2022, foram feitas as transcrições dos áudios entre 06/01/2022 até 28/01/2022 de maneira manual, ouvindo áudios e transcrevendo no *google* documentos. Posteriormente, foi realizada uma primeira leitura,

:

observando os pontos importantes e realizando as observações no próprio documento de transcrição, seguindo no uso de planilha com as categorias pré-estabelecidas e as criadas posteriormente com base nos discursos mais frequentes. Segue abaixo quadro 11 - Fases de análise de dados:

:

Quadro 12: Fases de análise de dados

Fase	Data de realização	Atividade
1	06/01/2022 – 19/01/2022	Coleta de entrevistas
2	06/01/2022 – 28/01/2022	Transcrição dos áudios
3	30/01/2022 – 06/02/2022	Organização de discursos dos entrevistados em planilha google drive nas categorias
4	13/02/2022 – 18/02/2022	Descrição dos resultados
5	15/02/2022 – 18/03/2022	Busca e organização de bibliografia para discussão de resultados
6	19/02/2022 – 18/03/2022	Discussão de resultados

Fonte: Dados da pesquisa, 2022

A análise de dados para Creswell (2010, p.216) “[...] envolve extrair sentido dos dados do texto e da imagem, envolvendo a preparação dos dados para análise, ir cada vez mais fundo no processo de compreensão dos dados e interpretar o significado mais amplo dos dados”. Para Marconi e Lakatos (2003, p.166), antes da análise de dados, há alguns passos a serem realizados: a) a seleção dos dados; b) a codificação; e c) a tabulação dos dados.

A seleção dos dados ou estabelecimento de categorias visa o agrupamento ou organização dos dados para que o pesquisador possa analisá-los. A tabulação dos dados, onde o pesquisador irá “[...] disponibilizar os dados em tabelas, possibilitando uma maior facilidade na verificação das inter-relações entre eles” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p.167).

Na pesquisa qualitativa, durante a realização de entrevistas foi analisado o teor das falas ditas pelos entrevistados, por isso, durante a entrevista foram feitas anotações pelo pesquisador para que possa auxiliar na análise dos dados. Após a análise dos dados, deverá discutir os resultados com base na literatura “[...] isso significa que os achados estão ligados à literatura existente sobre o tema e a outros estudos importantes” (FLICK, 2013, p.59).

Como técnica para análise de dados foi utilizada a análise de conteúdo. “É uma técnica de análise das comunicações que irá analisar o que foi dito em entrevistas ou observado pelo pesquisador” (SILVA; FOSSÁ, 2015, p.02). A análise de conteúdo é formada por três etapas: a) pré-análise; b) exploração do material e c) tratamento dos resultados (BARDIN, 1977).

:

Segundo Silva e Fossá (2015) a pré-análise compreende uma visão geral do material a ser analisado, no caso de entrevistas, antes dessa fase ocorre a transcrição das entrevistas que foram gravadas. Tem como objetivo “[...] tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso de desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise” (BARDIN, 1977, p.95).

A fase de exploração do material “[...] consiste na construção das operações de codificação, considera-se os recortes dos textos em unidades de registros, a definição de regras de contagem e classificação das informações em temáticas” (SILVA; FOSSÁ, 2015, p.04). A fase de tratamento de resultados “[...] consiste em captar os conteúdos latentes contidos em todo o material coletado (entrevistas, documentos e observação). Segue no Quadro 13 as fases da análise de conteúdo para facilitar a visualização:

Quadro 13: Fases da análise de conteúdo

1) Leitura geral do material coletado (entrevistas e documentos);
2) Codificação para formulação de categorias de análise, utilizando o quadro referencial teórico e as indicações trazidas pela leitura geral;
3) Recorte do material, em unidades de registro (palavras, frases, parágrafos) comparáveis e com o mesmo conteúdo semântico;
4) Estabelecimento de categorias que se diferenciam, tematicamente, nas unidades de registro (passagem de dados brutos para dados organizados);
5) agrupamento das unidades de registro em categorias comuns;
6) agrupamento progressivo das categorias (iniciais . intermediárias . finais);
7) inferência e interpretação, respaldadas no referencial teórico.

Fonte: Silva e Fossá, 2015

A codificação “[...] corresponde a uma transformação – efetuada segundo regras precisas dos dados brutos do texto, transformação esta que, por recorte, agregação e enumeração, permite atingir uma representação de conteúdo suscetível de esclarecer o analista acerca das características do texto” (BARDIN, 1977, p.103). Já a categorização é uma operação “[...] de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e

seguidamente por reagrupamento com critérios previamente definidos” (BARDIN, 1977, p.103). A categorização para análise de conteúdo das entrevistas teve por base o quadro 13, onde consta o tópico da categoria que será analisada, os questionamentos a serem feitos, a relação com objetivos da pesquisa e a referência:

Quadro 14: Relação de perguntas e objetivos da pesquisa

Tópico	Perguntas formuladas pelo entrevistador	Objetivos da pesquisa
Perfil do entrevistado	Já discutido na metodologia	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Instituição; • Conhecer o perfil dos entrevistados;
Atribuições no processo	<ul style="list-style-type: none"> • Quais as atividades que você exerce no processo? • Tem alguma atividade que você tenha dificuldade em realizar? 	<ul style="list-style-type: none"> • Para analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Instituição; • Para auxiliar no desenho do fluxo de informação do pregão eletrônico; • Para verificar se as dificuldades na atividade tem relação com a gestão da informação;
Necessidade de informação	<ul style="list-style-type: none"> • Quais informações você precisa obter para realizar as suas atividades? 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar quais as principais necessidades de informações do grupo para a realização de tarefas dentro do processo de pregão eletrônico;
Aquisição de informação	<ul style="list-style-type: none"> • Geralmente quando você tem alguma situação ou atividade que não saiba como resolver? Como buscou a informação para resolver? (site da UFAL, e-mail, colega de trabalho, WhatsApp de grupos, pessoalmente). Por quê? • Das fontes utilizadas, você considera que são confiáveis e suficientes? É demorada? 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar quais as formas de aquisição de informações do grupo para a realização de tarefas dentro do processo de pregão eletrônico; • Analisar as fontes de informações utilizadas;
Organização de informações	<ul style="list-style-type: none"> • Quando você é esclarecido sobre alguma dúvida, você costuma registrar em algum lugar? Quais os meios? • Seu setor costuma armazenar as informações importantes? Tem alguma forma de organização? A armazenagem é de fácil acesso e recuperação? 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Instituição; • Para verificar se os usuários costumam registrar conhecimentos; • Para verificar se o setor organiza as informações; • Para verificar se há uma dificuldade no acesso de informações dos outros setores;

	<ul style="list-style-type: none"> Há informações de outros setores que você considera de difícil recuperação? Se sim, como as obtém? 	
Produtos e serviços de informação	<ul style="list-style-type: none"> Seu setor produz produto e serviços de informação? Quais? (Pode considerar por exemplo: manuais, orientações, e-mails com orientações, mensagens internas na sua unidade, entre outros) Se respondeu que sim, qual o <i>feedback</i> dos usuários com relação aos produtos? O que você acha dos produtos de informação realizados pelos setores de compras (PROGINST, CPAI, DCF, CPO)? 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Instituição; Para verificar se o setor elabora produto e serviço de informação; e se há <i>feedback</i> positivo; Para verificar a opinião dos usuários quanto os produtos e serviços de informação feitos por outros setores, e se existem;
Distribuição/ disseminação de informação	<ul style="list-style-type: none"> Como é a forma de transmissão de informações sobre os procedimentos para abertura de processo de pregão eletrônico? Você costuma compartilhar informações, aprendizados, conhecimentos com outros servidores? Como? Se sim, você costuma disseminar informações com pessoas que trabalham com você diretamente ou outros servidores? Você é estimulado no seu setor ou na UFAL a compartilhar informações com outros servidores ou setores? Como? Você considera que outros setores relacionados às compras divulgam/ trocam informações com outros setores? 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Instituição; Para conhecer como é a forma de transmissão de informações sobre procedimentos em pregões eletrônicos; Para verificar se há uma prática de compartilhamento de informações com outros serviços e se é realizado preferencialmente por colegas próximos; Para verificar se há incentivo em divulgar informações pela instituição; Para verificar há fluxos de informações entre setores;
Uso da informação	<ul style="list-style-type: none"> As informações que você produz são utilizadas para a tomada de decisão ou para produção de outra informação ou ação de um outro servidor ou setor? 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Instituição; Para verificar se os usuários compreendem que as informações geradas por eles pode gerar tomada de decisão;

Fonte: Elaborada pela autora, 2021

Para preservar a confidencialidade e a privacidade dos entrevistados, cada servidor teve um código específico, apenas a pesquisadora teve conhecimento sobre os códigos a que cada entrevistado se refere, por isso, o nome do entrevistado foi resguardado do acesso público. Utilizamos o conceito de confidencialidade o disposto no artigo 2º, inciso IV da Resolução nº 510 de 07 de abril de 2016, como sendo “garantia do resguardo das informações dadas em confiança e a proteção contra a sua revelação não autorizada”. Nesta pesquisa foram analisados normativos internos com a finalidade de identificar os sujeitos do processo.

O mapeamento de fluxos de informações nos pregões eletrônicos foi realizado em um primeiro momento com base nos atos normativos, manuais, listas de verificação expedidos pela Universidade e posteriormente acrescentados com base nas descrições de atividades que os servidores atuavam no processo, assim, foi possível preencher as lacunas de atividades, caso houvesse uma ausência nos instrumentos.

Nas entrevistas com os servidores foram analisados como se caracteriza a gestão da informação nos pregões eletrônicos. A pesquisadora obteve autorização formal da Instituição, ao qual obtivemos autorização do Pró-Reitor da Pró-Reitoria de Gestão Institucional – PROGINST para acesso de informações da Universidade e para realização de entrevistas com os servidores, além de autorização do Comitê de Ética e Pesquisa da UFAL.

No quadro 15 segue o grupo de entrevistados que foram analisados (Requisitantes de Compras, Membros de Comissões de Compras, Membros de Gerências de Compras e Licitação, Pregoeiros e Gerência de Contratos), relacionados ao objetivo da pesquisa, a razão de escolha desse grupo e para auxiliar na análise o que será observado.

Quadro 15: Entrevistados e o que foram analisados

Grupo de servidores que participarão das entrevistas	Razão de escolha	O que foi analisado?
Requisitantes de Compras	<ul style="list-style-type: none"> • São aqueles que solicitam os itens que serão adquiridos; • Iniciam o processo. São os clientes do processo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Como identificam suas necessidades de informação, busca e aquisição de informação para a realização de atividades;
Membros de Comissões de Materiais	<ul style="list-style-type: none"> • São aqueles que analisam os itens que serão adquiridos no processo e cotam os preços de itens; 	<ul style="list-style-type: none"> • Como identificam suas necessidades de informação, busca e aquisição de informação para a realização de atividades.

Membros de Gerências de Compras e Licitação	<ul style="list-style-type: none"> • Instruem o processo; • Analisam todas as informações formadas pelos requisitantes e membros de comissão; 	<ul style="list-style-type: none"> • Como identificam as necessidades de informação, buscam e adquirem as informações, se elaboram produtos de informação;
Pregoeiros	<ul style="list-style-type: none"> • Participam da fase de operação do pregão eletrônico; 	<ul style="list-style-type: none"> • Como identificam as necessidades de informação, buscam e adquirem informação para a realização de suas atividades;
Gerência de Contratos	<ul style="list-style-type: none"> • Participam da fase de apoio na instrução de pregões eletrônicos de serviços, como na elaboração de minutas contratuais; 	<ul style="list-style-type: none"> • Como identificam as necessidades de informação, buscam e adquirem informação para a realização de suas atividades;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2021

Os termos de validade e confiabilidade do estudo qualitativo buscam proporcionar objetividade. Em conformidade com Paiva Júnior, Leão e Mello (2011, p.191) a validade significa “confiança com que se podem tirar conclusões corretas de uma análise”, já a confiabilidade entende-se por demonstrar que um estudo é consistente na medida que poderá ser replicado em outros ambientes.

De acordo com Paiva Júnior, Leão e Mello (2011, p.191) a clareza de procedimentos “[...] é um critério de confiabilidade que diz respeito à boa documentação, à transparência e ao detalhamento da exposição dos procedimentos na busca e análise dos resultados”. Neste estudo buscamos fornecer transparência sobre como o estudo foi realizado, principalmente durante os procedimentos da entrevista, constando no apêndice os procedimentos que foram adotados na realização. Para auxiliar na organização e posteriormente na análise dos dados, o pesquisador utilizou como recurso as planilhas e gráficos. O preenchimento dos requisitos de validade e confiabilidade proporcionaram critério de qualidade ao estudo. Há diversos critérios de qualidade de estudo que podem ser utilizados, um deles é a triangulação, já discutido na caracterização da pesquisa.

As fontes informacionais e de entrevistas possuem benefícios (pontos positivos) e riscos à validade (pontos negativos) que podem interferir na qualidade da pesquisa. Segue o quadro 16 – Riscos a fontes de pesquisa:

:

Quadro 16: Riscos das fontes de pesquisa

Fontes de pesquisa	Riscos	Medidas para evitar o risco
Entrevistas	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistados que não queiram participar da entrevista ou receio em participar; 	<ul style="list-style-type: none"> Esclarecer sobre o problema e objetivos da pesquisa; Informar: <ol style="list-style-type: none"> dos direitos dos entrevistados em não responder as perguntas que não se sentir à vontade, apesar que os questionamentos não trarão desconforto na resposta; que os entrevistados não serão identificados e que suas identidades serão preservadas; a pesquisa poderá trazer melhorias para os processos aquisitivos; Se mesmo assim não tenha interesse em participar será contactado outro servidor.
	<ul style="list-style-type: none"> Respostas que sejam amplas e que possam não atender aos objetivos da pesquisa; 	<ul style="list-style-type: none"> Por ser uma entrevista semiestruturada é possível que caso os entrevistados forneçam respostas resumidas, o entrevistador poderá realizar perguntas relacionadas para o esclarecimento de algumas respostas mais curtas. Para diminuir o risco, será realizada entrevista teste.
	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldade em realizar entrevistas de forma remota; 	<ul style="list-style-type: none"> A entrevista remota também pode ser mais confortável para o servidor em responder por estar em ambiente próprio do entrevistado;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2021

Com relação aos riscos, eles foram suportados, o risco “Entrevistados que não queiram participar da entrevista ou receio em participar” não houve entrevistado convidado a particular que tenha se negado ou que durante a entrevista tenha se sentido constrangido em responder, pelo menos, não foi relatado o constrangimento no momento de entrevista.

Quanto ao risco “Respostas que sejam amplas e que possam não atender aos objetivos da pesquisa”, foi observado que os entrevistados responderam de forma completa, alguns

:

responderam além do que foi perguntado, raramente foi percebido uma necessidade de formular questionamento, além da pergunta previamente realizada, sendo assim, o risco foi suportado. O risco “Dificuldade em realizar entrevistas de forma remota”, não houve dificuldade em realizar a entrevista de forma remota pelo *google meet*, houve apenas poucos imprevistos, como a internet cair no momento da entrevista, mas que não impossibilitou a sua continuação.

4 ANÁLISE, RESULTADOS E DISCUSSÕES

O capítulo discorre inicialmente sobre os aspectos gerais da instituição objeto de estudo, sendo assim, será feito um breve histórico da Universidade Federal de Alagoas, suas características estruturais e o diagnóstico inicial obtido a partir dos dados coletados das informações estudadas e na captação de informações colhidas nas entrevistas.

4.1 Breve histórico da Universidade Federal de Alagoas

A Universidade Federal de Alagoas (UFAL) é a maior instituição federal de ensino público superior de Alagoas com a missão de ofertar ensino, pesquisa e extensão à comunidade universitária. O ensino, conforme o Relatório de Gestão da UFAL, designa o conhecimento acadêmico para formar um profissional para o exercício de uma profissão.

A pesquisa, segundo o mesmo documento, “[...] proporciona a formação de cientistas, pesquisadores, mestres e doutores que por meio do constante aprimoramento do fazer científico em todas as áreas do conhecimento geram produtos, projetos sociais, ações continuadas em comunidades [...]” (RELATÓRIO DE GESTÃO DA UFAL, 2020, p.23) e a extensão “[...] objetivam desenvolver soluções para a saúde, a educação, a geração de renda e demais melhorias afeitas à mudança de qualidade de vida por meio do conhecimento científico aplicado de modo semelhante ao que se compreende a oferta e incentivo permanente à cultura” (RELATÓRIO DE GESTÃO DA UFAL, 2020, p.23).

A Universidade Federal de Alagoas é dividida em 04 (quatro) campi: A.C. Simões em Maceió, Campus de Ciências Agrárias (CECA) em Maceió, Campus Sertão e Campus Arapiraca, conforme figura 14.

Figura 14: Divisão dos Campi da Universidade Federal de Alagoas



Fonte: Site da UFAL²

A Reitoria, localizada no Campus A.C. Simões, conforme o Estatuto da UFAL (2006) é o “órgão máximo de execução administrativa e acadêmica da Universidade, sendo dirigida pelo Reitor (a)”. Junto à Reitoria há o apoio de 06 (seis) Pró-Reitorias sendo elas: a Pró-Reitoria Estudantil (PROEST), a Pró-Reitoria de Extensão (PROEX), a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPEP), a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e do Trabalho (PROGEP), Pró-Reitoria de Gestão Institucional (PROGINST).

Toda essa divisão na estrutura interna, denominamos de organograma. O organograma, conforme Valentim (2002) citada por Dutra e Barbosa (2020, p.111) são as “interrelações entre

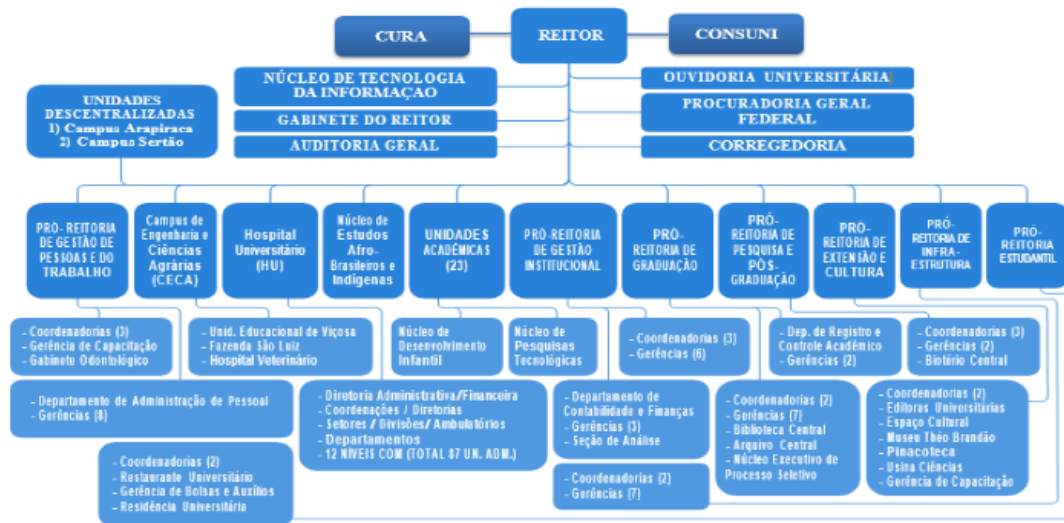
² [Os Campi — Universidade Federal de Alagoas \(ufal.br\)](http://ufal.br)

as diferentes unidades de trabalho como diretorias, gerências, divisões e departamentos, etc.”.

Segue a Figura 15 – Organograma da Universidade Federal de Alagoas:

:

Figura 15: Organograma da Universidade Federal de Alagoas



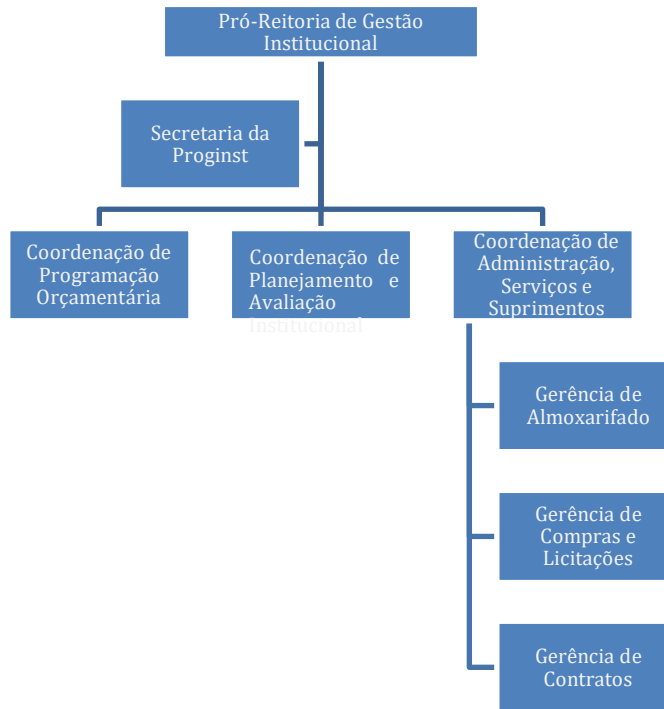
Fonte: Relatório de gestão da Universidade Federal de Alagoas, 2020.

Das Pró-Reitorias elencadas, a que possui mais pertinência com o objeto de estudo é a Pró-Reitoria de Gestão Institucional (PROGINST). A Pró-Reitoria, consoante com o Regimento da UFAL (2006) no artigo 16, §6º tem dentre as competências: a) planejar e coordenar as políticas de desenvolvimento institucional da UFAL; e b) Coordenar as atividades de gestão da informação, de programação orçamentária, de planejamento e avaliação da Universidade. É nessa Pró-Reitoria que os pregões eletrônicos são instruídos e operacionalizados na fase interna e externa de operação do pregão eletrônico.

A Pró-Reitoria de Gestão Institucional (PROGINST) é composta por três coordenações: a Coordenação de Planejamento e Avaliação Institucional (CPAI), a Coordenação de Programação Orçamentária (CPO) e a Coordenação de Administração de Serviços e Suprimentos (CASS). A CPAI tem a função do planejamento institucional, atuando na elaboração do relatório de gestão anual e do plano de desenvolvimento institucional.

A CPO atua como setor responsável pela área orçamentária da Universidade e por fim, a CASS atua em compras e aquisições públicas, instrução de pregões eletrônicos e gestão contratual, dentre outras funções. A CASS é subdividida em três gerências: a Gerência do Almoxarifado Central; a Gerência de Contratos e a Gerência de Compras e Licitações do Campus A.C. Simões. Segue abaixo a Figura 16 – Organograma da Pró-Reitoria de Gestão Institucional:

Figura 16: Organograma da Pró-Reitoria de Gestão Institucional (PROGINST)



Fonte: Elaborada pela Autora, 2021

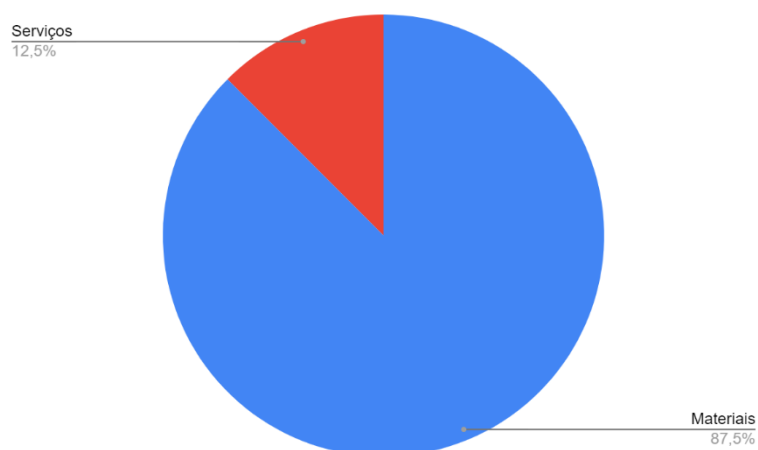
Após a compreensão da estrutura administrativa da Universidade Federal de Alagoas e da Pró-Reitoria de Gestão Institucional, segue-se ao pregão eletrônico.

4.2 Pregões eletrônicos na Universidade Federal de Alagoas

Há algumas modalidades licitatórias para aquisições públicas aplicadas na UFAL, contudo a principal modalidade é o pregão eletrônico. Em 2020, a UFAL instruiu 24 (vinte e quatro) pregões eletrônicos. Dos pregões eletrônicos finalizados de 2020, a maioria deles foram para aquisição de material, 21 (vinte e um) pregões eletrônicos e 03 (três) para contratação de serviços. Segue a Figura 17 – número de pregões eletrônicos para materiais e serviços:

Figura 17: Pregões eletrônicos – materiais e serviços

:

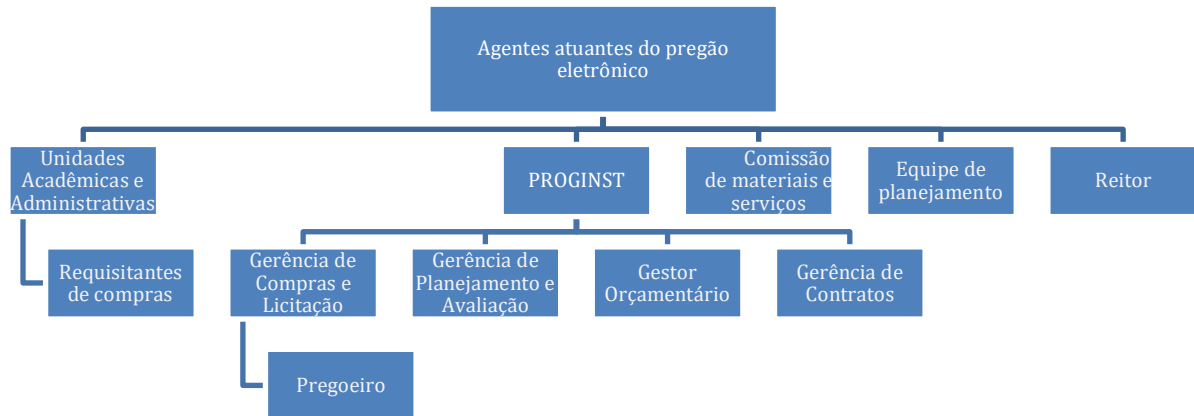


Fonte: Elaborada pela autora com base no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos.

Entre as contratações de serviços, encontramos a contratação de serviços de jardinagem e limpeza urbana; serviços de vigilância patrimonial armada e recarga de toners e cartuchos. Das aquisições de materiais destacam-se aquisição de ração e maravalha para o Biotério Central; aquisição de gases para laboratórios e mobiliários para a Universidade, dentre outras.

Para contratações por pregões eletrônicos é imprescindível a atuação dos agentes de setores específicos, tais como as Unidades Acadêmicas e Administrativas, a Pró-Reitoria de Gestão Institucional, a Comissão de materiais e serviços, dentre outros. Os agentes que atuam no processo de compras foram inseridos com base nos fluxos de processos de pregões eletrônicos, posteriormente a ser discutido e ação desses servidores no processo. Segue a figura 18 – agentes que atuam no processo de pregão eletrônico

Figura 18: Agentes que atuam no processo de pregão eletrônico na Universidade Federal de Alagoas



Fonte: Elaborada pela Autora, 2021

Cada setor ou departamento possui uma competência nos pregões eletrônicos. Para uma observação dos agentes, segue abaixo o quadro 17 - Agentes que atuam nos pregões eletrônicos desde a fase de identificação de necessidades de aquisição até a homologação do processo:

Quadro 17: Agentes que atuam no processo de pregão eletrônico na Universidade Federal de Alagoas

	Departamentos que atuam nos pregões eletrônicos	Etapa do processo	Competências que exercem
1	Unidades acadêmicas e administrativas	Identificação de necessidade de aquisição	<ul style="list-style-type: none"> • Descrevem as demandas anuais da unidade; • Priorizam as necessidades; • Lançam no Plano Geral de Contratações do Governo Federal;
2	Comitê de Governança	Identificação de necessidade de aquisição	Realizam aprovação das necessidades priorizadas;
3	Comissão de material	Organização de itens e cotação de preços	<ul style="list-style-type: none"> • Organizam os materiais priorizados; • Organizam descrição de materiais; • Realizam cotação de preços;
4	Requisitantes de compras	Abertura de requisição	<ul style="list-style-type: none"> • Abrem requisição de compras; • Auxiliam suas unidades para a formulação de documentos, como justificativas de aquisição; • Elaboram formalização de demanda e estudos preliminares;
5	Gestor orçamentário	Autorização orçamentária	Autoriza a despesa com base no orçamento;
6	Gerência de Compras/PROGINST	Instrução processual	Realiza a instrução do pregão eletrônico;
7	Reitor (a)	Autorização do processo	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza autorização e assinatura de edital; • Realiza a homologação do pregão eletrônico;
8	Pregoeiro	Operação do pregão eletrônico no Comprasnet	Atua na fase externa - fase de lances, análise de propostas, análise de documentos, resposta de recursos e adjudicação;
10	Coordenação de Programação Orçamentária	Ajuste orçamentário	Realiza ajuste orçamentário e de chaves orçamentárias antes da emissão de nota de empenho;
11	Departamento de Contabilidade e Finanças	Emissão de nota de empenho	Emissão de nota de empenho para pregões eletrônicos;
12	Gerência de Contratos	Minuta de contrato	Elaboração de minuta de contratos, em caso de serviços;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Para uma compreensão das funções que os agentes exercem nos pregões eletrônicos, utilizamos os fluxos de informação. De acordo com Dutra e Barbosa (2020, p.111) o mapeamento de um fluxo de informação é “a representação do caminho percorrido pela informação por meio de canais, bem como dos agentes responsáveis pela criação, movimentação, armazenagem e distribuição dessas informações”. Os fluxos de informação do pregão eletrônico foram divididos nas fases: a) Identificação de necessidades aquisitivas e lançamento no Plano Geral de Contratações (PGC) do Governo Federal, além de abertura de requisição de compras; b) Instrução processual e; c) Operação de pregões eletrônicos.

O pregão eletrônico é formado por duas fases distintas, interna e externa. A fase interna é o período em que a licitação está sendo planejada, interna no órgão, não há ainda uma publicidade. É formada pelas etapas de identificação de necessidades aquisitivas registradas no plano geral de contratações (PGC) do Governo Federal, além da produção de documentos internos, como justificativas para contratação, construção de especificação de material, cotação de preços e elaboração de edital do pregão eletrônico.

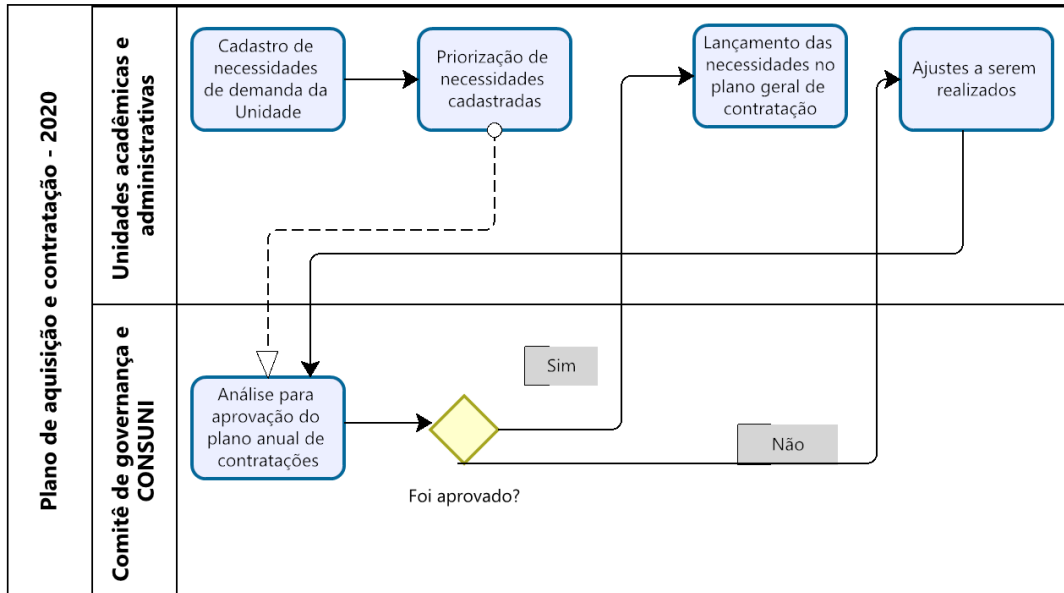
Enquanto a fase externa do pregão eletrônico é o momento em que a licitação é pública, onde o edital, termo de referência e demais documentos são publicizados e marcada a sessão pública para participação de empresas interessadas em fornecer para os órgãos públicos. Segue a fase interna e externa do pregão eletrônico na Universidade Federal de Alagoas.

Fase interna: Identificação de necessidades aquisitivas, lançamento no Plano Geral de Contratações (PGC) do Governo Federal e abertura de requisição de compras

A identificação de necessidades aquisitivas é o início do processo de planejamento de aquisições públicas, previsto na Instrução Normativa 01/2019 do Ministério da Economia que instituiu o Plano de Gerenciamento de Contratações (PGC). O Plano Anual de Aquisições e Contratações dispõe que (PAC, p.06, 2020) “[...] as informações trazidas pelo levantamento e priorização das necessidades da UFAL trazem um importante cenário para delinear os processos aquisitivos e de contratação”. Segue a figura 19: fluxo do plano de aquisição e contratação (2020):

:

Figura 19: Fluxo do Plano de Aquisição e Contratação (2020)



Fonte: Elaborada pela Autora com base no documento Plano Anual de Aquisições e Contratações utilizando o software Bizagi Modeler, 2021

O Plano de Aquisições e Contratações é composto de atividades, conforme descrito abaixo:

Atividade 1 – Cadastro de necessidade de demandas da Unidade: a Unidade administrativa ou acadêmica irá descrever suas necessidades de aquisição para o ano seguinte;

Atividade 2 – Priorização de necessidades: as Unidades administrativas ou acadêmicas irão com base no orçamento recebido, priorizar dentre a lista de necessidades de aquisição àquelas mais importantes dentro do orçamento;

Atividade 3 – Aprovação do plano anual de contratação priorizadas: o Comitê de Governança irá analisar as necessidades priorizadas e aprovar ou não;

Atividade 4 – Lançamento das necessidades no plano geral de contratação (PGC): as Unidades acadêmicas e administrativas deverão incluir todas as necessidades de aquisições aprovadas pelo Comitê de Governança no plano geral de contratação (PGC) no Comprasnet³;

Necessidade significa “[...]demanda por materiais, serviços, obras, serviços de engenharia e soluções de tecnologia da informação e comunicação necessários ao funcionamento das unidades organizacionais[...]” (RESOLUÇÃO Nº 24/2021 - CONSUNI). Para descrever uma necessidade é importante algumas informações, conforme o quadro 17 - Informações para descrição de necessidades:

Quadro 18: Informações para a identificação de necessidade de aquisição

1	Código do material no CATMAT/ CATSER
2	Descrição da aquisição/ contratação, unidade e quantidade do material
3	Estimativa preliminar de preços
4	Finalidade da aquisição

Fonte: Elaborada pela Autora com base na Resolução nº 24/2021 – CONSUNI, 2021

O código de materiais (CATMAT) ou serviços (CATSER) é o código que cada material ou serviço possui no Sistema Compras Governamentais⁴. Seria como um CPF para a pessoa física ou o CNPJ para a pessoa jurídica. A definição da descrição e da unidade de fornecimento é importante para a cotação de preços porque para cotar preços é preciso conhecer a descrição do item.

Após a finalização da priorização das necessidades, serão incluídos os itens no Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações (PGC)⁵. O Sistema PGC conforme documento de apresentação – orientação aos usuários do Sistema PGC “é uma ferramenta informatizada disponibilizada pela Secretaria de Gestão aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional para elaboração de planos anuais de contratação”.

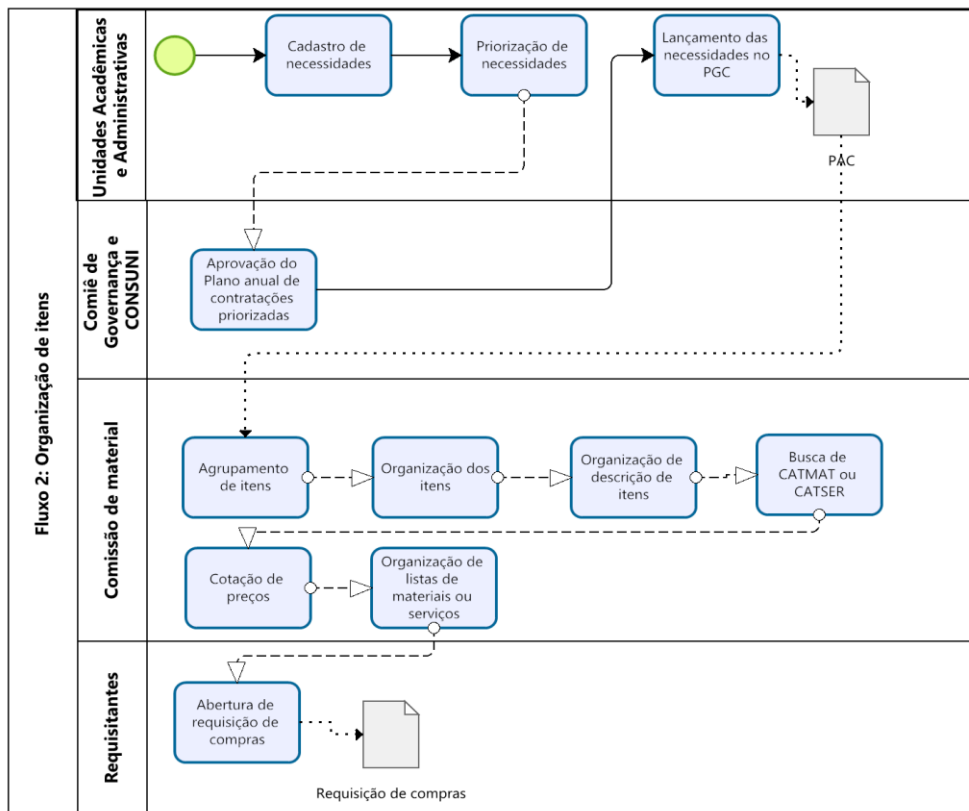
³<https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/conheca-o-compras/sistema-de-planejamento-e-gerenciamento-de-contratacoes/sistema-de-planejamento-e-gerenciamento-de-contratacoes>

⁴ O catálogo de materiais e serviços está disponível em < <https://catalogo.compras.gov.br/cnbs-web/busca>>

⁵ <https://pgc.planejamento.gov.br/login>

Após o cadastro e aprovação dos itens no Sistema PGC, os materiais e serviços serão agrupados e organizados internamente pelas Comissões de materiais. Estas comissões irão verificar: a) as descrições dos itens; b) uma nova cotação de preços; c) disponibilização das listas de materiais para ser solicitada por requisição de compras. O fluxo de informação desse processo não foi mapeado pela UFAL, com base em informações obtidas nas entrevistas, foi desenhada as principais fases para a construção do fluxo. Segue a Figura 20: fluxo de informação da organização de itens pelas comissões de materiais.

Figura 20: Fluxo de organização das demandas pelas comissões de materiais



Fonte: Elaborada pela Autora utilizando o software Bizagi Modeler, 2021

Após a inserção de itens priorizados pelas unidades acadêmicas e administrativas no plano de aquisição e contratações (PAC) do ano, a Coordenação Administrativa de Serviços e Suprimentos (CASS) organizará os itens em listas com base em grupos de materiais e enviará as comissões de materiais competentes conforme o tipo de material, por exemplo, materiais

referentes à equipamentos de proteção individual (EPI) serão trabalhados pela comissão de EPI, e assim ocorrem para os outros materiais.

A comissão de materiais então realizará agrupamentos de itens, verificando as especificações de materiais feitas pelos requisitantes e padronizando descrições, e posteriormente, cotação de preços para os devidos itens. Após essas atividades, serão informadas as unidades acadêmicas e administrativas para abertura de requisição de materiais.

A requisição de compras é feita pelos requisitantes das unidades administrativas e acadêmicas utilizando o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC). O requisitante deverá ainda elaborar os documentos de planejamento como a formalização de demanda, estudos técnicos preliminares e demais documentos.

A formalização de demanda é um documento essencial no processo de contratação porque justifica a necessidade da aquisição ou as consequências da não aquisição, além de possuir as informações que devem constar no termo de referência. Segue o quadro 18 - Informações necessárias para formalização de demanda:

Quadro 19: Informações para a formalização de demanda

	Formalização de demanda
1	Descrever: material ou serviço;
2	Descrever a necessidade de contratação (por exemplo: aquisição de mobiliário);
3	Informar as atividades principais da unidade objeto da requisição;
4	Justificar a razão da aquisição;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Os estudos técnicos preliminares é um documento produzido por cada requisitante no caso de aquisição de material, conforme a Lei 14.133/2021 é “documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução e dá base ao anteprojeto, ao termo de referência ou ao projeto básico a serem elaborados caso se conclua pela viabilidade da contratação”. Os estudos técnicos preliminares são compostos de algumas informações, dentre elas: descrever os requisitos da contratação, levantamento de mercado e demonstrar os resultados pretendidos.

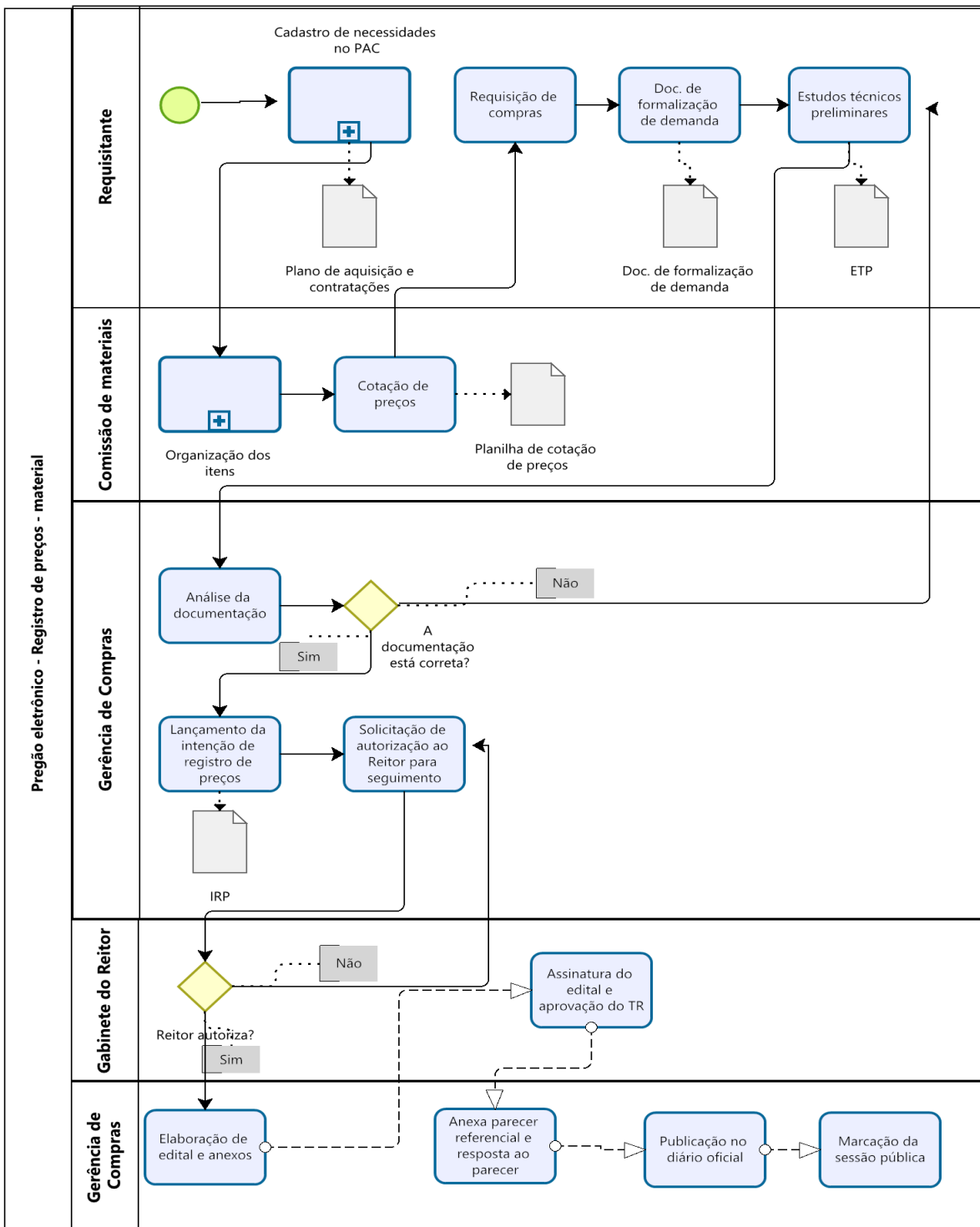
:

Fase interna: Instrução dos processos de pregões eletrônicos

Após a construção de documentos acerca de planejamento pelos requisitantes de compras e a organização dos itens pelas comissões de materiais, o processo de pregão eletrônico é seguido para Gerência de Compras e Licitação da Universidade com finalidade de instrução do processo. O pregão eletrônico pode ser por registro de preços e compra direta. O registro de preços ocorre quando não é possível definir previamente a quantidade a ser demandada, dentre outras possibilidades, e na compra direta o poder público já conhece a quantidade a ser adquirida, conforme suas necessidades. Será apresentado apenas o fluxo de informação para registro de preços por ser o mais utilizado. Segue a Figura 21 - Fase interna: instrução do pregão eletrônico por registro de preços para materiais e serviços:

:

Figura 21: Fase interna: instrução do pregão eletrônico por registro de preços para materiais e serviços



Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Após o recebimento das requisições de compras e dos documentos de planejamento, as Gerências de Compras e Licitação (há atualmente algumas no Campos A.C. Simões, Campus

:

Arapiraca, Campus Sertão e Campus de Ciências Agrárias) realizarão análise das informações que constam nos documentos e instruirão o pregão eletrônico. Será elaborado o edital da licitação, termo de referência, edital no Comprasnet e marcarão a sessão pública.

Fase externa: Operação dos processos de pregões eletrônicos

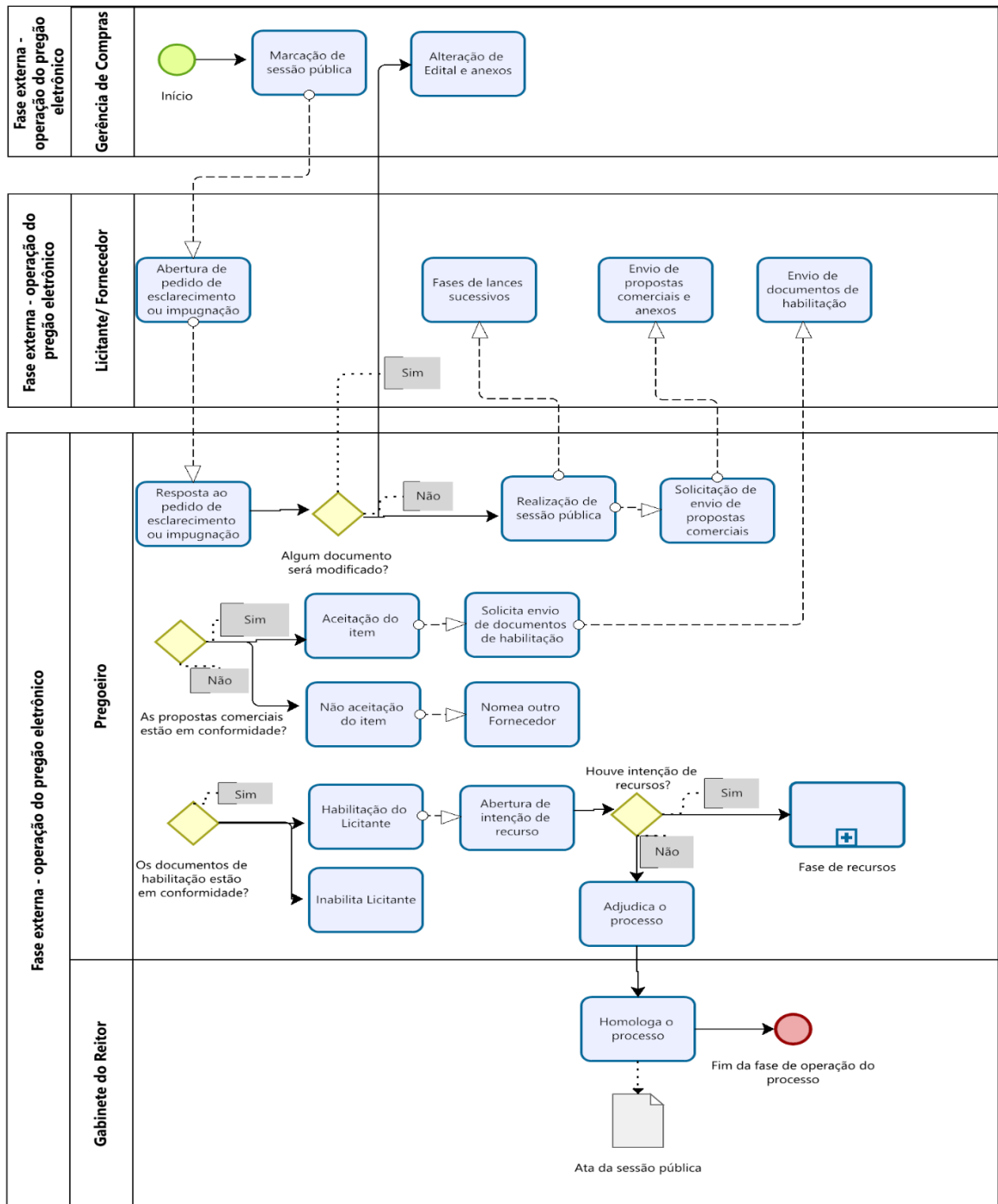
A fase externa do pregão eletrônico inicia com a publicação do edital e demais documentos no Comprasnet (site do governo federal que ocorre a sessão pública). Após a publicação, os licitantes podem entrar com pedidos de esclarecimentos (dúvidas com relação a algum ponto dos documentos) ou impugnar o edital (questionar algum ponto do edital). Se não houver pedidos de esclarecimentos ou impugnação, o pregão eletrônico será iniciado e aberto na data e horários já estipulados na sessão pública.

Na fase de operação do pregão eletrônico, o pregoeiro designado para a sessão, servidor da Universidade, analisará as propostas comerciais anexadas pelos licitantes, pode solicitar auxílio da comissão de materiais para a aceitação do item e posterior fase de habilitação. Nesta fase, serão analisados os documentos de habilitação jurídica, como contrato social ou representantes legais; habilitação técnica como atestado de capacidade técnica que o licitante tenha obrigação de apresentar e demais documentos. Caso o licitante esteja com os documentos corretos, haverá a adjudicação do item e por fim, a homologação do certame.

A adjudicação do item é realizada pelo pregoeiro e atesta que a empresa é a vencedora do item licitado; posteriormente ocorre a homologação do item exercida pela autoridade competente da instituição (Reitor (a) da Universidade), neste ato, o responsável afirma que todos os procedimentos foram realizados legalmente e que os atos realizados na sessão pública são válidos. Segue a figura 22 – fluxo da fase externa – operação do pregão eletrônico:

:

Figura 22: Fase externa - operação de pregões eletrônicos



Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Segue para o tópico capacitação dos servidores e necessidades de melhorias do local de trabalho.

4.3 Capacitação de servidores que atuam nos pregões eletrônicos e necessidades de melhorias no local do trabalho

Acerca de capacitações acerca de pregões eletrônicos, dos 13 entrevistados, 05 (cinco) responderam que não tiveram capacitação para o exercício da função; e 07 responderam que obtiveram capacitação; sendo assim, compreende-se que a maioria está capacitada para o exercício das atividades. Dos cinco que responderam pela negativa de capacitação, 04 deles possuem entre nove a dez anos de tempo na Universidade; Alguns deles como Requisitante 1 não recebeu capacitação para atuar como requisitante, mas já atuava no setor de compras anteriormente; ou o Requisitante 3 que informou “não recebi capacitação, mas aprendi com as amigadas que fiz nos setores de compras e nos manuais de compras da Universidade [...]”;

Dos sete entrevistados que receberam capacitação, eles possuem um tempo de Universidade entre cinco anos e dez anos, um servidor do Campus Viçosa respondeu que “todos os anos tinha capacitação presencial e *on line* e que por isso me sinto preparado”, alguns responderam que no início aprendeu com os colegas que iam passando como realizar as atividades, mas posteriormente foram sendo capacitados pela Universidade.

A respeito de necessidades de melhorias no local de trabalho, foi perguntado “*Como é a estrutura física do local de trabalho? Possui computadores para todos do setor, ar-condicionado, impressoras dentre outros? Precisa de alguma melhoria? Quais?*”. 06 entrevistados responderam que há necessidade de melhorias e citaram os pontos a serem melhorados. Segue o quadro 20 - Itens mais citados para melhoria da estrutura de trabalho:

:

Quadro 20: Itens mais citados para melhoria da estrutura de trabalho

1	Melhoria na estrutura física
	Internet instável
	Compra ou reforma de mobiliários
	Compra de computadores, impressoras e scanners
2	Compra e instalação de telefones

Fonte: Dados da pesquisa, 2022

O quadro 20 caracteriza-se pelas necessidades de melhorias no local de trabalho declaradas pelos entrevistados. Sete deles responderam que a estrutura proporcionada pela UFAL era suficiente para a realização das atividades, o Requisitante 2 informou que tinha dois monitores para o trabalho, mas que durante a pandemia apenas o computador dele funcionava. Entrevistado da Instrução 1 informou uma melhora na estrutura, antes dividia uma sala com outros servidores de outros setores, e agora possuem uma sala com ar-condicionado e novas cadeiras.

Dos seis entrevistados que responderam que a estrutura de trabalho precisava aperfeiçoar, as maiores necessidades foram: melhoria da estrutura física do setor; internet instável; mobiliário inadequado (cadeira, mesas de trabalho); ausência de telefone (ramal) e ausência/troca de computadores, impressora e scanners; Com relação à estrutura física, o Requisitante 1 disse que “[...] a estrutura é precária [...] está quase caindo”, já o Pregoeiro 4 relatou que como o local de trabalho é grande, sem divisórias com outros setores, há muita perda de atenção pela entrada de pessoas constantemente; Alguns servidores comentaram sobre a instabilidade da internet na UFAL, o Requisitante 4 comentou que apesar de ter computadores “fica difícil trabalhar com a internet caindo”; O membro de comissão 1 também citou a instabilidade da rede.

Algumas necessidades de melhorias podem interferir no fluxo de informações e de comunicação organizacional como uma rede de internet instável para a realização de reuniões remotas (presente durante o período de pandemia da covid 19), computadores e telefones (ramais). Com relação aos ramais telefônicos, o Requisitante 3 cita que “Eu não tenho um

telefone (ramal) todas as vezes que eu preciso usar o telefone eu preciso ir à sala da secretária [...]eu já usei telefone particular para ligar para fornecedor [...]antes eu fornecia o telefone da secretaria e o fornecedor ligar para mim e não tem ninguém para atender”. A falta do ramal telefônico ou poucos ramais na Universidade pode causar problemas de comunicação entre a Universidade e pessoas externas a ela, como o informado pelo entrevistado. Então compreende-se que alguns problemas na estrutura interna da Universidade podem causar obstáculos no fluxo de informação entre membros da organização ou entre membros e pessoas externas a ela.

4.4 Atividades que os servidores possuem mais dificuldade em realizar no pregão eletrônico

Pertinente às atividades exercidas pelos agentes que atuam nos pregões eletrônicos, questionou-se aos entrevistados “*quais as atividades que você tem dificuldade em realizar e por quê?*”. A finalidade da pergunta foi para verificar se as dificuldades que os servidores enfrentaram eram relacionadas à gestão da informação e obteve-se as seguintes respostas:

Quadro 21: Atividades com mais dificuldades nos pregões eletrônicos

Entrevistados	Dificuldades	Problemas relacionados à gestão da informação
Requisitante 1	Elaborar justificativas porque possuem informações muito específicas de pessoas que possuem um conhecimento da área diferente da minha [...]	<ul style="list-style-type: none"> ● Necessidades de informação; ● Busca e obtenção de informação;
Requisitante 2	Eu acredito que na prática as justificativas de compras eram as mais difíceis (...) então a única dificuldade era identificar os pedidos, como a unidade não tinha um controle de almoxarifado.	
Requisitante 3	No meu caso o que tenho mais dificuldade é na elaboração do termo de referência , como eu trato de compra de materiais de diversos tipos, como a unidade possui cursos de tecnologia, é a mesma dificuldade que um técnico administrativo tem, como por exemplo um advogado vai precisar comprar um equipamento da engenharia do petróleo. [...] Eu acredito nos técnicos e professores e o que	<ul style="list-style-type: none"> ● Necessidades de informação; ● Busca e obtenção de informação; ● Produtos e serviços de

	eles me demandam da pureza do material, da qualidade do material, a construção da especificação [...]	informação;
Requisitante 4	<ul style="list-style-type: none"> • É uma dificuldade sim que os técnicos e professores não sabem construir uma descrição de material e foi por isso que compilamos uma lista com uma grande quantidade de itens porque aí fica como um catálogo [...]; • Quando eles não querem participar do planejamento, isso é muito ruim porque não temos uma noção da realidade daquele setor e do que ele precisa; 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades de informação; • Busca e obtenção de informação;
Comissão 1	[...] essas subcomissões não se conversam [...] sinto que falta um diálogo entre as subcomissões. [...] essa falta de definição do que será adquirido por cada subcomissões está causando dois problemas: 1) itens repetidos com a mesma descrição no catálogo de materiais; 2) particionamento das aquisições (umas unidades requisitantes buscam um item do catálogo e outras unidades requisitantes buscam outro itens do catálogo) e estamos particionando as aquisições.	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação de informação;
Comissão 2	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar uma descrição condizente com que o mercado deseja saber, ou se coloca pouca informação ou se coloca informação em excesso; • Busca de cotação; 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de informação; • Busca e coleta de informação;
Instrução 1	Elaboração de edital e termo de referência porque é uma responsabilidade grande que vai impactar diretamente no resultado final da licitação e porque os objetos são específicos e não é possível manter uma padronização	
Instrução 2	[...] Problemas que acontecem que não dependem de mim, vamos supor cotação, a gente chega na fase de instrução e nos deparamos com problemas de cotação que deveriam ter sido vistos antes, descrição de material ou então, coisas que não dependem de mim. [...] é rever coisas de fases anteriores e tenho que dar uma solução. [...] O problema não é de realizar a tarefa do processo, mas as informações que vem no processo	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de informação; • Busca e coleta de informação;
Pregoeiro 1	A parte mais difícil para mim é responder recurso [...] a questão de ter que buscar jurisprudência [...] que ainda são muito controvérsias ainda;	<ul style="list-style-type: none"> • Produto e serviços de informação;
Pregoeiro 2	são muitos procedimentos [...] são muitos detalhes e assim o medo de dar alguma coisa errada e prejudicar toda uma equipe [...] porque não tem um tutorial certinho dos procedimentos que devem ser feitos pós pregão [...].	<ul style="list-style-type: none"> • Produto e serviços de informação;
Pregoeiro 3	[...] acho complicada é a fase de recursos porque a gente não tem, dependendo da nossa formação a gente não consegue ter tanta expertise em responder recursos.	<ul style="list-style-type: none"> • Produto e serviços de informação; • Divulgação de informação;
Pregoeiro 4	Na operação do pregão acho complicado [...] a parte de	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de

	habilitação [...] analisar se a documentação é legítima, se aquela habilitação financeira está certo aparecem algumas informações esdrúxulas que não sei o que é, aí fica a dúvida se está certo ou errado.	informação; ● Produto e serviços de informação; ● Divulgação de informação;
Apoio	Tinha algumas planilhas de outros processos que não apresentavam todas as memórias de cálculo, todas as análises da planilha. Sem o valor dos insumos, por exemplo, a gente tem dificuldade na realização da renovação.	● Uso da informação;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

As maiores dificuldades dos usuários seriam na elaboração de documentos que contêm informações, por exemplo, na elaboração de justificativa, edital e termo de referência. As informações presentes nesses documentos são elaboradas por aqueles setores ou servidores que utilizam os materiais ou serviços, por isso, percebe-se que os usuários que realizam a confecção desses documentos não possuem o conhecimento sobre as informações. É um problema relacionado à necessidade de informação (de conhecer quais as informações necessárias para a confecção do documento) e de busca e obtenção de informações (procurar essas informações).

Ficou claro que a construção de uma descrição do material é ponto importante para o sucesso na aquisição de um material, porque ele pode interferir na cotação de preços, já que o requisitante do material precisa conhecer e descrever suas necessidades para que a aquisição possa ser mais acertada. Esse pode ser um problema causado nas fases de necessidade de informação e obtenção de informação.

Como as etapas de gestão da informação estão relacionadas com algumas dificuldades relacionadas às atividades dos pregões eletrônicos, é necessário um estudo para descrever a gestão da informação na Universidade Federal de Alagoas. Foram identificadas algumas categorias de análises. Seguem quadro de categorias pesquisadas e subcategorias:

Quadro 22: Categorias e subcategorias

	Categoria		Subcategorias
1	Necessidade de informação	1.1	Necessidades de informações para realização de atividades
2	Busca e obtenção de informação	2.1	Fonte de informação para obtenção de informação
		2.2	Fonte de informação confiável, suficiente e tempo para obtenção de informação
3	Organização de informação	3.1	Registro de esclarecimento ou informação em suporte e como é realizado
		3.2	Armazenamento de informações importantes do pelo setor
		3.3	Fácil acesso e recuperação de informações internas do setor
		3.4	Fácil acesso e recuperação de informações de outros setores
4	Produtos e serviços de informação	4.1	Produtos e serviços de informação elaborados pelo setor e feedback de usuários
		4.2	Produtos e serviços de informação elaborados por outros setores de compras
5	Distribuição de informação	5.1	Forma de distribuição de informações sobre procedimentos de pregões eletrônicos e se é suficiente para realização de atividades
		5.2	Distribuição de informações de outros setores relacionados a compras e se são suficientes para realização de atividades
		5.3	Comportamento de compartilhamento de informações, aprendizados e conhecimentos com outros servidores
		5.4	Incentivo ao compartilhamento de informação pela instituição
		5.5	Uso de aplicativo de mensagens (<i>whatsapp</i>) em comunicações internas
6	Uso de informação	6.1	Uso de informações na instituição

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022, foi adaptado de Choo (2006)

4.5 Categoria: Necessidade de informação

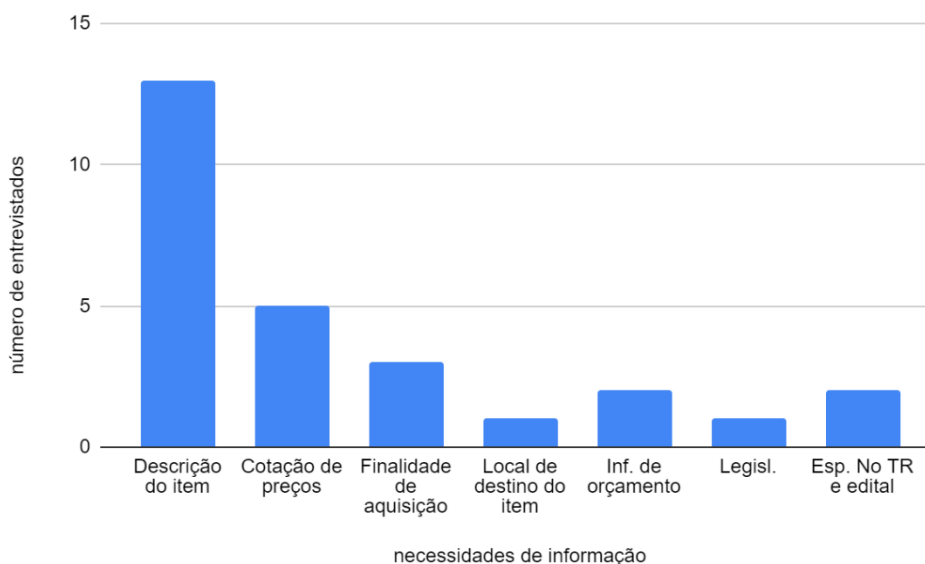
A busca pela necessidade de informação é o primeiro passo do ciclo de gerenciamento da informação de Choo (2006), “o primeiro passo para criar uma estratégia de administração da informação é avaliar acuradamente as necessidades de informações dos vários grupos e indivíduos da organização” (CHOO, 2006, p. 405). As necessidades informacionais geralmente estão conectadas com as tarefas desempenhadas pelos usuários, segundo Rocha, Duarte e Paula (2017, p.41) “[...] no desempenho da tarefa, a necessidade informacional surge a partir de uma tarefa a ser realizada ou de um problema a ser resolvido e o sucesso da busca de informação pode ser determinante para a conclusão da tarefa [...]”.

A categoria necessidade de informação foi dividida em apenas uma subcategoria: Necessidades de informações para realização de atividades. Foi perguntado aos entrevistados “*para o exercício de suas atividades, você precisa de informações de outros setores ou servidores e quais são as principais informações?*”.

4.5.1 Necessidade de informações para a realização de atividades

Foram observadas algumas necessidades de informações nas atividades exercidas pelos entrevistados no pregão eletrônico, segue a figura 23 - necessidades de informações nos pregões eletrônicos:

Figura 23: Necessidades de informação nos pregões eletrônicos



Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Na figura 23 refere-se à citação que cada entrevistado realizou em cada necessidade de informação. Na elaboração da pergunta aos entrevistados não foram dadas opções fechadas para resposta, essas foram ditas pelos entrevistados e organizadas para a construção da figura. Conforme os entrevistados, é necessária a informação de outros servidores ou setores para o exercício de atividades, caso contrário, as atividades não podem ser realizadas, o Requisitante 2 explicou que “[...] informações que demandava dos colaboradores de Viçosa, dos professores e técnicos, para que conseguisse elaborar as justificativas, porque são equipamentos e serviços diferentes da minha rotina diária [...]”. O entrevistado Instrução 2 explica que “[...] só haverá sucesso se ela especificar exatamente o que ela quer daquela compra”.

Foram encontradas como principais necessidades de informação: a descrição completa do material ou serviço a ser contratado; cotação de preço e finalidade de aquisição. Foi observado que a descrição completa do item foi citada por todos os entrevistados, então é uma necessidade importante para a execução de atividades desde o requisitante da unidade que recebe a demanda interna até pelos pregoeiros na fase externa do pregão eletrônico.

:

A descrição do item é o passo inicial para uma aquisição de material com qualidade, “[...] o defeito está na descrição quando você não descreve o produto bem, chega qualquer coisa ou não chega nada, produto fracassado [...]” (Requisitante 3). Por efeito, essa atividade nem sempre é fácil de ser realizada pelas unidades que necessitam do material “[...] às vezes o requisitante não conhece e nem sabe o item [...]” (Comissão 2). E muitas vezes, eles delegam a escolha e a definição de especificação para os membros de comissão, o que foi citado durante os discursos.

As informações também precisam chegar da forma mais clara e rápida possível, o Pregoeiro 3 informou que “[...] como pregoeira, precisa que tudo chegue da melhor forma possível, da maneira mais clara possível para que a gente não tenha problemas na forma de operar o pregão com descrição, com preço, cláusulas do edital [...]”.

De acordo com Choo (2006, p.100) a necessidade de informação “[...] é capaz de articular os vazios de informação que precisam ser preenchidos, de modo a criar um conhecimento ou permitir uma ação”, por isso a falta de informação ou uma informação mal esclarecida pode causar um retrabalho ou dificuldade na execução de tarefas para servidores em fases posteriores. Conforme o Pregoeiro 3 “[...] a gente pega do fornecedor detalhes sobre a descrição que não ficaram tão claras na elaboração do termo de referência [...] aí não temos a informação e só quem tem é aquele que solicitou, que vai usar o material, então às vezes a gente precisa da informação e não é tão rápida a resposta e não vem de forma clara”.

A identificação da necessidade de informação pode mostrar os problemas informacionais em uma determinada atividade em uma organização, pode trazer à tona alguma circunstância que necessita ser resolvida para que haja uma mudança no agir. No contexto da instrução dos pregões eletrônicos, segundo os entrevistados, a descrição do item e a cotação de preços são informações importantes para o seguimento do processo e por isso pode ser uma necessidade que deve ser observada pelos gestores para, por exemplo, uma divulgação de informação de como realizar melhor essa atividade, de elaboração de produtos e serviços de informação que visem uma construção de especificação de materiais mais adequada.

Como resumo da categoria, segue o quadro 23 – resumo da categoria necessidade de informação:

:

Quadro 23: Resumo da categoria necessidade de informação

Problema	Consequências
<ul style="list-style-type: none"> Falta ou incompleta descrição do item a ser contratado; 	<ul style="list-style-type: none"> A descrição completa do item é importante para o sucesso final da contratação; A necessidade de informação: descrição completa do item foi citada por todos os entrevistados; Nem sempre os usuários sabem construir uma especificação; A falta da descrição ou descrição mal elaborada pode causar retrabalhos;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

4.6 Categoria: Busca e obtenção de informação

A busca de informação, em conformidade com Choo (2006, p.84) é “[...] o processo pelo qual o indivíduo procura informações de modo a mudar seu estado de conhecimento [...]”. É possível que essa busca ocorra para diversos fins, dentre eles, a resolução de uma determinada tarefa. A busca da informação é uma ação dos usuários, são agentes sociais da informação “[...] pois, ao longo da vida, necessitam de informações para desempenhar diferentes papéis sociais” (SANTOS et al., 2019, p.28)

Na categoria busca e obtenção de informações foram subdivididas em duas subcategorias: fontes de informações para solução de problemas e fontes de informação confiável, suficiente e tempo de obtenção da informação.

4.6.1 Fonte de informação para obtenção de informação

Foi perguntado aos servidores “*qual a fonte de informação que você busca para resolução de dúvidas ou problemas nas atividades em processos de pregões eletrônicos que nunca tenha vivenciado?*”, foi observado dois critérios: a fonte de informação mais escolhida para a primeira opção e as fontes de informação mais citadas.

Quanto à preferência por fonte de informação para a resolução de problemas foi constatada as fontes mais escolhidas: busca no site da instituição e acesso ao colega do setor, seguido do uso de aplicativos de mensagens como *whatsapp*, ir presencialmente ao setor para

tirar a dúvida e busca de atos normativos na internet. Segue o quadro 24 – fonte de informação por preferência:

Quadro 24: Resumo da categoria necessidade de informação

Preferência	Fonte de informação
1	Site da Universidade
2	Acesso ao colega de trabalho
3	Uso de aplicativos de mensagens (<i>whatsapp</i>)
4	Presencialmente ao setor para esclarecimento
5	Busca de atos normativos na internet

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

No tocante às fontes de informações mais citadas pelos entrevistados para a resolução do problema, verificamos que as mais citadas foram colegas do setor (8), em empate foram buscadas no site da UFAL (5), aplicativos de mensagens como whatsapp (5) e normativos (5). Há o uso de aplicativos de *chat* como fonte de informação que Ferreira, Jardim e Ziviani (2018, p.55) chamam de fontes eletrônicas “são compostas por informações em bases de pesquisa da *web* tais como *e-mail* (pessoal ou da empresa), fóruns, grupos de discussão *on line*, *messenger*, *skype* e similares”. Segue o quadro 25 – fonte de informação mais citada:

Quadro 25: Fonte de informação mais citadas

Fontes mais citadas	Fonte de informação
1	Acesso aos colegas do setor
2	Busca no site da Universidade
	Uso de aplicativos de mensagens (<i>whatsapp</i>)
	Busca de atos normativos na internet

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Conclui-se que, quando os servidores possuem alguma situação nova, a escolha por fontes de informação para a resolução da tarefa é por colegas próximos no setor e sites da

:

instituição. O uso de colegas próximos, segundo alguns estudos, pode acontecer com mais frequência e por isso, esse tipo de fonte deve ser considerada em uma organização: "os usuários obtêm informações de muitas e de diferentes fontes, formais e informais. As informais, inclusive colegas e contatos pessoais, são quase sempre tão ou mais importantes que as fontes formais, como biblioteca e banco de dados" (CHOO, 2006, p.79). "Como resultado, a maioria tem nas informações verbais suas fontes mais importantes [...] a maior parte da informação provém de contatos pessoais; o restante, de conversas telefônicas [...]" (DAVENPORT, 2002, p.41).

A busca por colegas do setor, segundo alguns entrevistados foi escolhida porque "[...] ir pessoalmente acho mais efetivo porque você tem a resposta na hora ou se mandar *e-mail* ou mensagem às vezes demora 1 dia ou 2 dias[...]" (Requisitante 3); O Requisitante 4 respondeu que busca a fonte pessoal porque tem uma colega de trabalho altamente qualificada, e assim acaba sendo mais prático, por buscar alguém mais próximo. Percebe-se que a busca por fonte pessoal é mais prática e fácil para os entrevistados.

É observado nos servidores que atuam há pouco tempo nas funções que a preferência pela fonte pessoal ocorre porque é onde se encontram pessoas experientes que já enfrentaram a situação e "[...] sempre que há uma operação de pregão eu vou para Pró-Reitoria de Gestão Institucional (PROGINST) porque lá tem pessoas mais experientes e me dá mais segurança a operação, acho que lá a informação é mais rápida e não vai atrasar o processo" (Pregoeiro 2), então a escolha é pela resposta célere; Esse entendimento é o mesmo de Carvalho (2001,p.07) "[...] a comunicação informal permite o acesso às informações de modo instantâneo [...] ele é um processo que permite a comunicação interpessoal de modo direto, através de telefone, reuniões e conferências".

O entrevistado da Gerência de Contratos informou que prefere a fonte pessoal em razão da localização física próxima com os setores que possuem as informações para o exercício de suas atividades "[...] quando a gente vai colocar pessoalmente, a gente pode colocar uma série de situações, descrever mais rápido e ter essa resposta mais rápida. Essa aproximação física é importante para a atividade aqui na área de contratos, acho muito relevante". A aproximação física com as fontes de informação pode causar uma busca por fontes pessoais por diversas

razões, dentre elas, a questão da acessibilidade da fonte, “a acessibilidade de uma fonte é importante variável que orienta a decisão de usar ou não uma fonte” (CHOO, 2006, p.96).

A acessibilidade é produto da proximidade da fonte, do esforço físico exigido [...] “(CHOO, 2006, p.96). “No nível mais básico, trocamos mais informações com colegas que estão no mesmo espaço físico. Estudos sistemáticos sobre comunicação organizacional mostram que a proximidade física aumenta a frequência da comunicação em grupo” (DAVENPORT, 2002, p.55). Então pode-se considerar que a aproximação física pode influenciar a busca da informação pessoal, o que foi verificado no relato do membro da Gerência de Contratos.

Não foi constatada busca de informação por fontes pessoais externas, ou seja, “[...] compostas por pessoas ou informações obtidas de fora da organização tais como colegas de outras empresas [...]” (FERREIRA; JARDIM; ZIVIANI, 2018, p.55), apenas um entrevistado falou sobre a fonte externa “[...] muito dificilmente nós procuramos fontes externas à Universidade [...] é mais fácil procurar um colega da UFAL do que fora” (Membro de comissão 1).

O uso de fontes externas pode ser aplicado, dependendo da situação e questões objeto de resolução. Caso sejam dúvidas acerca de procedimentos internos é preferível que sejam utilizadas fontes internas, já que pessoas dentro da organização estão mais habituadas com a questão. Contudo, se há uma necessidade de melhoria, e a questão retrata uma novidade, não havendo na organização uma pessoa que conheça a questão, é preferível uma busca por fontes externas para compreender como outras instituições estão lidando com o problema.

Durante a narrativa dos entrevistados, foi observado que no momento de esclarecimento de dúvidas, os servidores da Universidade buscam as fontes pessoais preferencialmente. O uso de fontes pessoais é positivo para que o fluxo de informações se mantenha constante, as trocas de informações são importantes para a resolução de problemas no cotidiano das instituições e a construção do conhecimento.

O conhecimento, de acordo com Nonaka e Takeuchi (2008, p.57) tem relação com a ação, diferente de informação que é “[...] um meio necessário ou material para extrair e construir o conhecimento [...]”. Para os autores, o conhecimento é dividido em duas classificações: conhecimento tácito e explícito. O conhecimento tácito, conforme Llarena, Duarte e Navarro

(2017, p.74) é “[...] o conhecimento prático e decorrente de experiências vivenciadas por cada indivíduo”.

O conhecimento explícito, consoante Nonaka e Takeuchi (2008, p.42) é formal e sistemática e pode ser comunicado e compartilhado. Llarena, Duarte e Navarro (2017, p.76) “[...] denotam habilidades, experiências, feitos escritos que se comunicam com facilidade. Pode-se recorrer aos informes, manuais, normas de organização, documentos internos [...]”.

Na Universidade, é um motivo de preocupação que os servidores não tenham escolhido manuais, políticas, orientações, ou seja, documentos que expressam o conhecimento explícito da instituição. O conhecimento explícito deve ser incentivado nas organizações para a construção da memória e conhecimento organizacional e incentivo à aprendizagem, principalmente em instituições que possuem uma rotatividade de colaboradores de tempos em tempos, em que muitas das vezes o conhecimento é perdido.

No momento em que os servidores utilizam o esclarecimento de dúvidas por fontes pessoais há o processo da socialização, nomeado por Nonaka e Takeuchi (2008, p.60) na teoria do espiral do conhecimento. A socialização é “[...] um processo de compartilhamento de experiências [...]” (conhecimento tácito para conhecimento tácito), contudo, conforme os autores, caso seja realizada de maneira isolada (apenas com a socialização) é uma forma limitada de criação de conhecimento “[...] a não ser que o conhecimento compartilhado se torne explícito, não pode ser facilmente alavancado pela organização como um todo” (NONAKA; TAKEUCHI, 2008, p.61).

Por isso, entende-se que a busca da fonte pessoal é importante para a organização na medida que influencia a construção do conhecimento, porém, não deve ser realizada de maneira isolada, a organização precisa incentivar o processo da externalização (transformação do conhecimento tácito para o explícito), ou seja, tornar o conhecimento em um suporte que favoreça o acesso do conhecimento a todos os indivíduos.

Ao tornar o conhecimento explícito é possível construir uma memória organizacional, trazendo os passos e metas que a organização objetiva seguir, os procedimentos que são realizados e assim, no futuro, também melhorá-los, conseqüentemente é possível auxiliar as organizações nas padronizações de procedimentos, pois com o conhecimento explícito, os procedimentos tornam-se claros.

4.6.2 Fonte de informação confiável, suficiente e tempo de obtenção da informação

Foi perguntado “*das fontes de informação que você prefere, elas são confiáveis, suficientes, rápidas ou demoradas para aquisição?*”; A maioria dos entrevistados responderam que as fontes utilizadas são confiáveis, suficientes e obtenção rápida; Como o Quadro 25 - fonte de informação confiável, suficientes e tempo de acesso à informação:

Quadro 26: Fonte de informação confiável, suficientes e tempo de acesso à informação

Entrevistado	Fonte de informação confiável	Fonte de informação suficiente	Fonte de informação rápida ou demorada
Requisitante 1	Sim	Não, não é repassado tudo, às vezes são truncadas, fica faltando alguma coisa	Rápida
Requisitante 2	Sim	Sim	Depende da informação, mas no geral é rápida
Requisitante 3	Não, Eu nunca acredito 100% na informação dada pessoalmente, eu sempre vou ler/ estudar aquela orientação	Não	Rápida
Requisitante 4	Sim	Sim	Rápida
Comissão 1	Sim	Sim	Rápida
Comissão 2	Sim	Sim	Rápida ou demorada, depende da informação e da disponibilidade da pessoa
Instrução 1	Na maioria das vezes sim	Na maioria das vezes sim	Rápida
Instrução 2	Sim	Sim	Rápida
Pregoeiro 1	Sim	Sim	Geralmente é rápida
Pregoeiro 2	Sim	Sim	Demorada
Pregoeiro 3	Não	Não	Rápida
Pregoeiro 4	Sim	Sim	Rápida
Apoio	Sim, mas alio a informação que eu obtenho do meu colega com a legislação	Sim	Depende da informação

:

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

O entrevistado da comissão 1 explicou que a fonte é confiável porque na comissão em qual faz parte, as pessoas embasam as informações em normativos, têm um maior embasamento, trazendo assim a confiança; também Pregoeiro 4 explica que “[...] as fontes pessoais sim, acredito que são confiáveis e suficientes porque acredito que são pessoas comprometidas”. Sobre a confiabilidade das informações “[...] o sujeito deve recuperar e utilizar informações confiáveis e que supram suas necessidades” (SANTOS; GOMES; PAIVA; SILVA; LOPES, 2019, p.27).

A confiabilidade são “indivíduos ou instituições que ganharam credibilidade em um determinado campo” (DAVENPORT, 2002, p.184). Compreende-se que a confiabilidade, com base nos discursos dos entrevistados, remete que as informações são confiáveis porque quem as fornecem são pessoas que demonstram ser confiáveis e que por isso causa uma segurança. Então entende-se que a confiabilidade da informação tem relação com quem fornece a informação.

O uso de informações confiáveis visa a construção do conhecimento “[...] o sujeito deve recuperar e utilizar informações confiáveis e que supram suas necessidades, além de ter acesso aos ambientes, aos dispositivos e aos sujeitos com os quais possa interagir, visando à construção e ao compartilhamento do conhecimento” (SANTOS; GOMES; PAIVA; SILVA; LOPES, 2019, p.27).

O requisitante 1 informou que são confiáveis as informações, mas não suficiente, pois falta alguma informação do que é passado pela instituição e que por conta disso, só é percebido a ausência, ao final do processo, o que acaba causando um retrabalho, sendo assim, acaba não sendo suficiente. Uma informação que não é transmitida de forma exata pode se tornar não confiável para uma futura busca, porque perderia o valor da informação. Davenport (2002, p.152) explica que há seis características de valorização de, sendo uma delas, a exatidão: “a exatidão para ser percebida como valiosa e utilizada com confiança, a informação deve ser exata”. Ou seja, uma informação dada de forma não completa pode ser uma informação não confiável.

Quanto à resposta que as fontes de informação não eram confiáveis, o pregoeiro 3 declarou que as fontes de informação não eram confiáveis e não suficiente “Às vezes não é tão confiável porque um detalhe ou outro pode não estar lá ou pode estar duplicado aí você precisa ver qual o documento correto”. Nessa fala, o pregoeiro se refere aos documentos de instrução do processo, disponibilizados no *google drive* que são inseridos pela Coordenação de Administração de Serviços e Suprimentos da Pró-Reitoria de Gestão Institucional (CASS/PROGINST), então para ele a fonte de informação não é confiável porque pode ter alguma informação que não foi inserida no *google drive*.

Com relação à velocidade para obtenção da informação, a maioria dos entrevistados responderam que a obtenção da informação é rápida, contudo alguns responderam que em determinadas situações pode não ocorrer uma celeridade, como no discurso do Pregoeiro 2, onde ele fala da demora da Procuradoria Geral Federal (PGF) da Universidade “[...] não sinto que há um *feedback* rápido de informações partindo da PGF quando estamos operando um pregão e precisamos de uma resposta o quanto antes, essa falta de agilidade na resposta da PGF gera uma tristeza [...]” segundo o entrevistado isso causa um não prosseguimento do processo, trazendo prejuízo.

Quando há uma demora na obtenção da informação, ela pode perder o critério de acessibilidade (característica do valor da informação) “Se é difícil ou muito demorada, pode não valer a pena procurá-la [...] alguns tipos de informação são mais acessíveis do que outros [...]” (DAVENPORT, 2002, p. 153).

Segue resumo da categoria:

Quadro 27: Resumo da categoria busca e coleta de informação

Problema	Consequências
<ul style="list-style-type: none"> • Informações não são transmitidas no inteiro teor 	<ul style="list-style-type: none"> • Só são observadas quando necessárias no final do processo; • Gera retrabalho;
<ul style="list-style-type: none"> • Busca por fontes pessoais em sua maioria 	<ul style="list-style-type: none"> • Fontes pessoais são importantes em uma organização, mas deve haver uma preocupação em converter o conhecimento tácito em explícito;
<ul style="list-style-type: none"> • Alguns setores não dão um feedback rápido quando há a busca de informação; 	<ul style="list-style-type: none"> • Em atividades que são urgentes uma resposta rápida, a demora pode gerar um retrabalho ou insatisfação

:

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

4.7 Categoria: Organização de informações

A organização da informação de acordo com Choo (2006, p.409) pode trazer uma facilidade na partilha da informação e a sua recuperação, "a maneira como a informação é armazenada reflete como a organização percebe e representa seu ambiente [...]. Na categoria Organização de informações foram subdivididas em três subcategorias: a) Registro de esclarecimento ou informação em suporte e como é realizado; b) Armazenamento de informações importantes pelo setor e informações de fácil acesso ou recuperação internas do setor; c) Informações de fácil acesso ou recuperação de outros setores.

4.7.1 Registro de esclarecimento ou informação em suporte e como é realizado

Foi perguntado: *"Você costuma registrar o esclarecimento de uma dúvida em algum suporte e quais são esses meios?"*. O registro de informações faz com que o conhecimento seja visualizado pelo usuário em um dado momento ou para facilitar também o compartilhamento a outros usuários. Por isso, o hábito do registro de informações pode trazer benefícios para as organizações, como a construção de uma memória organizacional, em consonância com Choo (2006, p.409) "a informação armazenada representa um componente importante e frequentemente consultado da memória da organização".

O registro de informações é uma forma de externalização, segundo Nonaka e Takeuchi (2008, p.62) é "um processo de articulação do conhecimento tácito em explícito". Os autores defendem ainda que a "[...] documentação ajuda os indivíduos a internalizarem o que vivenciaram, enriquecendo assim seu conhecimento tácito [...]" (NONAKA; TAKEUCHI, 2008, p.67). Conforme os autores, a prática de manuais facilita a transferência do conhecimento explícito para outras pessoas.

Na pesquisa, a maioria dos entrevistados responderam que fazem registro dos esclarecimentos que obtêm em algum suporte; sendo realizados como principais meios de

:

registro em caderno, *e-mail*, planilhas no *google drive* e manuais ou orientações. Segue o quadro 28 – formas de registro de informações:

Quadro 28: Formas de registro de informações

	Formas de registros de informações
1	Manuscritos (cadernos ou demais formas)
2	<i>E-mail</i>
3	Planilhas no <i>google drive</i>
4	Manuais e orientações

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Alguns entrevistados utilizam o documento manuscrito ou caderno para posteriormente descrever um tutorial em manuais para ser repassado para outros servidores, como do entrevistado Instrução 2 “[...] fazia o passo a passo com print de telas, fazia bem básico, pensando que aquela informação não serviria só para mim, compartilhando essas “apostilas” com os requisitantes ou membros do setor”;

Segundo alguns entrevistados, o registro da informação é importante para fixar o conhecimento e não precisar perguntar novamente a informação, caso contrário, ela é perdida como descreveu o entrevistado Instrução 2 quando disse “às vezes a gente aprende como fazer e não precisa estar mais consultando [...]” e do Pregoeiro 2 “[...] às vezes eu anoto no *e-mail*, mas precisa fazer, para justamente não ficar perguntando a mesma coisa sempre. Para Santos *et al.* (2019, p.34) “[...] os agentes mediadores podem estimular os usuários a explicitar o conhecimento tácito oral e adotar metodologias por meio das quais possam codificar e registrar esses conhecimentos”.

Com relação ao registro de informações pelos usuários Davenport (2002, p.159) entende que:

Como preservar a informação se ela está apenas na cabeça das pessoas, sujeitas à remoção ou substituição? Precisamente por esse motivo os profissionais de informações fracassam quanto precisam apresentar o contexto histórico. Isso só pode ser feito à custa de muito esforço, quando a própria pessoa detentora desse conhecimento o transfere para o papel ou para computador [...].

Alguns servidores responderam que não registram em suportes, a principal razão, segundo eles, seria que eles aprenderam como realizar a tarefa e por isso não há necessidade em registrar, como informou Requisitante 4 “[...] normalmente se eu tirei a dúvida e resolvi o problema, eu aprendi, então em uma segunda oportunidade já saberei fazer”, e do Pregoeiro 4 “[...] geralmente eu não tenho esse hábito de anotar salvo na memória e espero lembrar da próxima vez”.

Com a pesquisa, foi verificada que a prática do registro de informações não é uniforme na Universidade, pois alguns servidores realizam a exteriorização das informações para seu uso posterior, mas outros não realizam esse procedimento. Com relação a políticas de gestão da informação que disciplinem como deve ser realizado o registro de informação, não há na instituição regulamentos com relação ao tema. O não registro contínuo de informações pode causar uma ausência de esclarecimento de como a instituição e seus colaboradores conseguiram resolver um determinado problema, trazendo uma ausência de memória organizacional e dificultar o processo de aprendizagem. Além de causar um retrabalho, desperdício de tempo e falta de padronização de comportamentos.

O não registro de informação ou o conhecimento tácito é prejudicial para a organização se não for transformado em conhecimento explícito porque “[...] enquanto o conhecimento permanece pessoal, de modo que não pode ser facilmente compartilhado, as organizações não conseguem multiplicar o valor dessa experiência” (CHOO, 2006, p.180). Torna-se claro que o conhecimento tácito é importante para uma organização, mas “[...] torna-se substancialmente valioso quando se transforma em novas capacidades, produtos e serviços” (CHOO, 2006, p.201).

A Instituição deve propor incentivos à transferência do conhecimento tácito (que está na mente das pessoas) para o conhecimento explícito (em orientações, manuais e documentos), uma dessas formas é a construção do conhecimento e sua gestão. A construção do conhecimento “não é mais uma atividade em que a organização trabalha isolada, mas o resultado da colaboração de seus membros, seja em grupos internos, seja em parceria com outras organizações [...]” (CHOO, 2006, p.224).

4.7.2 Armazenamento de informações importantes pelo setor

Foi perguntado “o setor que você trabalha costuma armazenar informações importantes para o setor? E quais os meios? A armazenagem é de fácil acesso e recuperação?”

De modo geral, os entrevistados responderam que os setores possuem o hábito de armazenar informações para o uso posterior do setor e utilizam os seguintes meios: planilhas no *google drive*, arquivos em geral no *google drive* e na plataforma gestão do conhecimento da UFAL; esse hábito de armazenar informações não há uma instrução ou recomendação formal, o que foi observado nos relatos é que há uma prática ou costume entre os servidores, mas não há uma política uniforme quanto a isso. Segue o quadro 29 - Armazenagem de informações do setor e meios utilizados:

Quadro 29: Armazenagem de informações do setor e meios utilizados

Entrevistado	Armazenamento de informações pelo setor	Meios utilizados
Requisitante 1	Sim	Grupo de <i>whatsapp</i> . Temos várias planilhas e compartilho essas planilhas com os colegas.
Requisitante 2	Sim	O que tivesse de informação necessária que não tivesse no drive eu segurava nos arquivos e as pastas eram compartilhadas com os demais servidores.
Requisitante 3	Não, isso é um problema da UFAL toda, é a mente do servidor, se ele sai daquela posição o histórico e a expertise dele para o setor acaba [...] não existe um padrão de organização da informação, apenas conversamos entre a gente	
Requisitante 4	Sim	Armazena tudo de forma documental e on line
Comissão 1	Sim	Os manuais para execução do trabalho são produzidos por um servidor da comissão distribuído por ele no <i>whatsapp</i> . Para uso interno da comissão também não é armazenado de forma interna.
Comissão 2	Sim	Tem uma planilha no <i>google drive</i> que utilizamos
Instrução 1	Sim	Tem a pasta do <i>google drive</i> que possui muita coisa
Instrução 2	Sim	Armazenado no drive pessoal do setor, mantemos um controle de memorando, de ofícios por pastas, de anos anteriores

:

Pregoeiro 1	Não	
Pregoeiro 2	Não, eu que trabalho com compras na unidade o que acabo fazendo é um tutorial para não ficar repetindo	
Pregoeiro 3	Sim	No drive do setor nós temos as pastas de acordo com os pregões, o tipo de processo
Pregoeiro 4	Sim	A gestão do conhecimento e a planilha do google, rede de compras, registramos sim as informações, precisamos melhorar um pouco essa alimentação dessas bases
Apoio	Sim	[...] a maior dificuldade é manter o status atualizado de cada processo, como número de volume é grande, temos uma planilha para atualização e é disponibilizado para os colegas do setor,

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Observa-se que os setores passaram a utilizar o *google drive* como aliado no registro e organização de informações, os setores utilizam atualmente seus documentos internos nessa forma de dispositivo, pode-se levantar como hipótese uma mudança de organização, já que com a pandemia houve a necessidade do trabalho remoto e por isso, os setores precisaram inserir os documentos importantes em pastas remotas.

A plataforma “gestão do conhecimento” no site da Universidade Federal de Alagoas foi criada em 2014 aproximadamente, pela Gerência de Patrimônio e Suprimentos e a Divisão de Compras, ambos setores vinculados à Superintendência de Infraestrutura (SINFRA/UFAL) à época, atualmente os setores são pertencentes à Pró-Reitoria de Gestão Institucional (PROGINST/UFAL).

A plataforma é utilizada para divulgação de informações às unidades administrativas e acadêmicas para auxiliá-las nas aquisições da Universidade, tendo orientações, manuais, *check list* de documentos quanto às licitações, orçamentos, contratos, dentre outros. Inicialmente a ferramenta não estava inserida no site da Universidade, sendo utilizada apenas para divulgação de informações em compras, posteriormente, foi anexada ao portal da Universidade e expandida para outras áreas como informações sobre almoxarifado, contratos, orçamento, dentre outros.

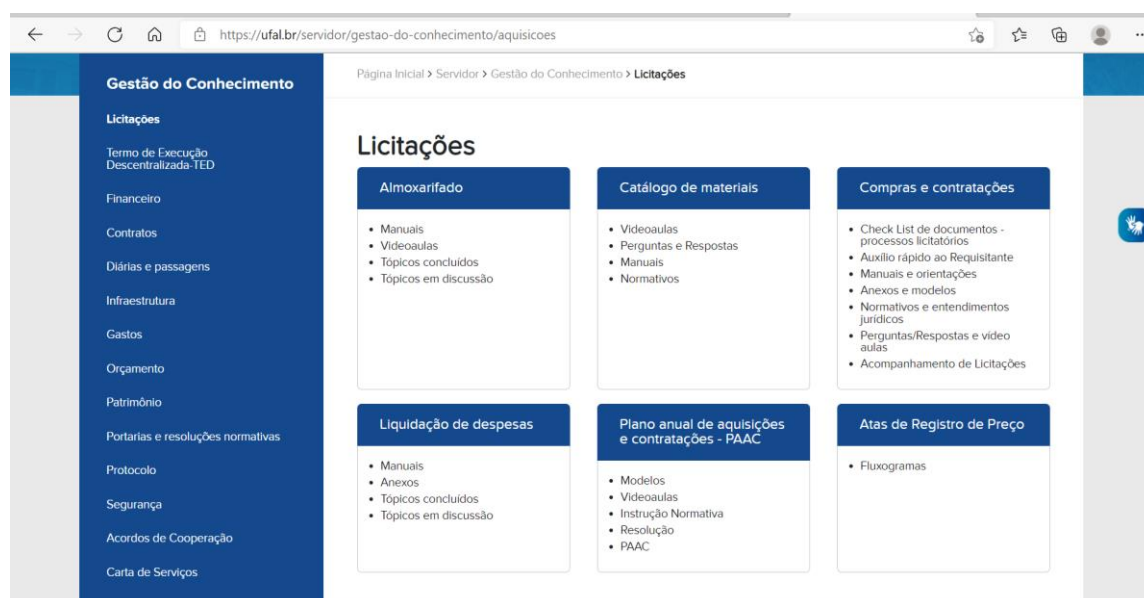
A partir de 2018, a ferramenta “gestão do conhecimento” na área de compras é gerenciada pela Pró-Reitoria de Gestão Institucional (PROGINST/UFAL), especificamente a

Coordenação de Administração, Serviços e Suprimentos (antiga Gerência de Patrimônio e Suprimentos), após a migração de setores de compras da SINFRA para a PROGINST.

A ferramenta é utilizada como meio de divulgação de informações em acesso aberto e com o foco para as unidades acadêmicas e administrativas que são requisitantes de compras (necessitam do material ou serviços) com o foco mais externo. Já o *google drive* teve seu uso intensificado na pandemia da Covid 19 para uso de pastas remotas, já que a Universidade à época, não possuía mecanismo de compartilhamento on line, apenas pastas físicas em rede, sendo utilizado com acesso restrito aos servidores que fazem parte nas gerências de compras e pregoeiros, além dos membros de comissão de material, tendo assim, um foco interno.

Segue a figura 24 – *Print screen* da gestão do conhecimento:

Figura 24: Print de tela do portal Gestão do Conhecimento da UFAL



Fonte: Acesso em: <[Licitações — Universidade Federal de Alagoas \(ufal.br\)](https://ufal.br/servidor/gestao-do-conhecimento/aquisicoes)>

Nos relatos de entrevistas foi observado que alguns entrevistados se remeteram mais às pastas do *google drive* do que ao portal gestão do conhecimento. Em estudos futuros, poderia ser verificado se os usuários da Universidade utilizam a plataforma, qual a opinião sobre o portal e o que poderia ser melhorado.

Poucos entrevistados responderam que não há armazenamento de informações no setor, o que se destacou foi a resposta do Requisitante 3 quando disse “[...] não existe um padrão de organização da informação, apenas conversamos entre a gente [...]” para o entrevistado há apenas conversas informais entre os servidores da unidade, não havendo um registro de informações. Considera-se que o resultado geral foi positivo na medida em que foi verificada uma preocupação dos servidores em ter registro interno de pastas dos setores para facilitar a execução das tarefas internas, e houve poucos servidores que não realizam essa prática.

Apesar do saldo positivo dentre os entrevistados, houve casos em que esses armazenamentos não são realizados, e a forma de armazenamento ainda fica à cargo dos setores de forma particular e isolada. Pelas respostas, demonstrou-se que não há uma padronização de como as informações devem ser organizadas: uns usam o *whatsapp* para isso, planilhas, pastas do *google drive* no setor, ou seja, a escolha é livre aos setores de como realizar a organização.

A instituição poderia verificar em diálogos com os principais setores de compras, melhores práticas que pudessem ser adotadas para uniformizar a organização de informações. O conhecimento e a informação podem ser usados para a construção de práticas “a importância da informação e do conhecimento na construção de práticas estruturantes e de ferramentas de gestão relevantes para o desenvolvimento das atividades organizacionais em todos os tipos de instâncias operacionais, sejam administrativas ou estratégicas” (ALVES; BARBOSA, 2010, p.118).

4.7.3 Fácil acesso e recuperação de informações internas do setor

Quanto ao modo de acesso das informações registradas internamente, foi perguntado “*das informações que são armazenadas internamente no setor, elas são de fácil acesso e recuperação?*” Segue o quadro 30 – informações de fácil acesso e recuperação:

Quadro 30: Fácil acesso e recuperação

Entrevistado	Fácil acesso e recuperação: Informações internas dos setores
Requisitante 1	Sim, Grupo de whatsapp. Temos várias planilhas e compartilho essas planilhas com os colegas.

:

Requisitante 2	Sim, pastas no google drive eram compartilhadas com os demais servidores.
Requisitante 3	Não há armazenagem de informações no setor
Requisitante 4	Sim, [...] com advento dos arquivos compartilhados temos muitas pastas com arquivos compartilhados que facilita o acesso, uma planilha e qualquer outra informação.
Comissão 1	Sim, os manuais para execução do trabalho são produzidos por um servidor da comissão é distribuído por ele no whatsapp.
Comissão 2	Sim, É fácil o acesso à planilha mencionada no google drive até porque fica disponível para todos terem acesso (membros da comissão, coordenador de compras só para visualizar).
Instrução 1	Sim, é fácil de acessar e recuperar
Instrução 2	Sim, Armazenado no drive pessoal do setor
Pregoeiro 1	Não, não há armazenagem
Pregoeiro 2	Sim, como trabalhamos pelo google drive, então qualquer servidor pode acessar.
Pregoeiro 3	Sim, de livre acesso e recuperação nas pastas do google drive
Pregoeiro 4	Sim, Acho que é fácil de encontrar é no portal da UFAL, fica visível, é só ter conhecimento para procurar o que você está precisando.
Apoio	Não, a forma de organização das informações hoje da gerência é de difícil acesso e recuperação, até mesmo para os próprios membros do setor, a gente tem as informações cadastradas, mas não está tão facilmente acessível.

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

A maioria das respostas dos entrevistados quanto ao fácil acesso e recuperação em informações internas do setor foi positivo entre os membros do setor, foi visualizado que os setores organizam suas informações em planilhas ou demais documentos no *google drive* e que esses documentos são compartilhados entre os membros ou então utiliza-se o *whatsapp* de grupos para o compartilhamento de informações. Como cita o entrevistado da Comissão 1 “[...] os manuais para execução do trabalho são produzidos por um servidor da comissão e é distribuído por ele no *whatsapp* [...]”, esse compartilhamento ocorre para outros servidores fora da comissão;

Das poucas respostas negativas ao fácil acesso e recuperação foi do entrevistado da Gerência de Contratos “[...] a forma de organização das informações hoje da gerência é de difícil acesso e recuperação, até mesmo para os próprios membros do setor, a gente tem as

informações cadastradas, mas não está tão facilmente acessíveis[...]”, ou seja, mesmo que o setor insira informações em sistemas, essas informações não são facilmente localizadas;

Não basta o registro de informações dentro dos setores, mas que as informações sejam acessadas com facilidade, caso contrário, esse registro será sem efeito, de acordo com Choo (2006, p.409) a informação “adquirida ou criada é fisicamente organizada e armazenada em arquivos, bancos de dados computadorizados e outros sistemas de informação, de modo a facilitar sua partilha e sua recuperação”. E continua, o acesso à informação é importante para “facilitar o debate, a discussão e o diálogo, assim como para responder a perguntas, interpretar situações ou resolver problemas [...]” (CHOO, 2006, p.409). Por isso, pode-se considerar que o registro das informações é essencial, mas fornecer uma boa recuperação não pode ser deixado de lado.

Alguns entrevistados responderam que o setor ao qual está vinculado não realiza armazenamento de informações como o afirmado pelo Requisitante 3 e o Pregoeiro 1. O Requisitante 3 faz uma crítica quanto à falta de organização da informação na Universidade e a falta de padronização, segundo o entrevistado “[...] é um problema da UFAL toda, é a mente do servidor, se ele sai daquela posição, o histórico e a *expertise* dele para o setor acaba [...] , não existe um padrão de organização da informação, apenas conversamos entre a gente”.

É observado que falta uma padronização de como deve ser realizado o registro e organização da informação. Nos demais relatos dos entrevistados é percebido que cada servidor realiza esse registro de uma maneira diferente: uns utilizam grupos de *whatsapp*, e outros no *google drive*, e os demais de outras formas. O registro de informações é importante para que o conhecimento que se encontra na mente dos indivíduos (conhecimento tácito) não seja perdido, trazendo benefícios como na memória organizacional, para evitar perdas de tempo e retrabalho de alguma questão já resolvida anteriormente.

Quanto às possíveis causas para o não registro de informações ou seu registro não padronizado poderia ser a falta de normatização e políticas de gestão de informação e do conhecimento. A falta de normatização causa a falta de padronização, trazendo insegurança para a organização, pois faz com que cada servidor ou setor realize esse comportamento de maneira diferente ou até mesmo não tenha registro de informações internas, fazendo com que o conhecimento se perca com o tempo.

4.7.4. Fácil acesso e recuperação de informações de outros setores

No tocante ao acesso de informações de outros setores, foi perguntado “*as informações disponibilizadas de outros setores é de fácil acesso e recuperação? É suficiente para a realização do seu trabalho?*” Segue a quadro 31 - Fácil acesso e recuperação de informações de outros setores:

Quadro 31: Fácil acesso e recuperação de informações de outros setores

Entrevistado	Fácil acesso e recuperação: Informações internas de outros setores
Requisitante 1	Não, Acho difícil. como elas não ficam registradas nos portais transparência da UFAL e SIPAC, acabo tendo que enviar email [...] Nem sempre os setores sabem julgar as informações que são importantes, às vezes não consideram uma informação importante e acaba sendo para outros setores.
Requisitante 2	Não, DCF ⁶ principalmente em relação à empenhos; 2. Outros setores: se a gente quer utilizar o saldo de outra unidade, muitas das vezes mandamos email e ligamos e o pessoal não atende, são informações e trocas de informações que precisávamos ter e temos essa dificuldade;
Requisitante 3	Não, ao meu ver é se você sabe usar a tecnologia, você consegue achar a informação. já tive dificuldade com o DCF eu sinto que eles são também reservados com relação ao relacionamento com os servidores [...]
Requisitante 4	Sim, a única informação que eu tenho que buscar de forma específica na reitoria é quando o SIPAC dá problema e a gente não consegue visualizar o orçamento da unidade se o valor que está disponível é real ou não, mas nesse sentido, com problema relacionado ao SIPAC, mas em outras situações não.
Comissão 1	Sim, fácil acesso e recuperação
Comissão 2	Sim, fácil acesso e recuperação
Instrução 1	Sim, fácil acesso e recuperação, [...] Eu consigo ter acesso às informações por email ou whatsapp. Às vezes algumas unidades têm dificuldade de colocar as informações corretas, mas o que precisa de ajuste, eu consigo essas informações das unidades.
Instrução 2	Não, [...] Às vezes para requisitar essa informação é por email, não sei se o email não transmite o que a pessoa quer exatamente. Informações que estão disponíveis no SIPAC é tranquilo. Às vezes preciso abrir um processo rápido, mas não sei para qual setor, e o setor que eu acabo mandando também não informa o setor correto. Quando

⁶ Departamento de Contabilidade e Finanças

	vamos precisar de informação sobre pagamento, aí não sabemos com quem temos que falar. Sinto uma falta de clareza a quem recorrer.
Pregoeiro 1	Não, [...] As informações de empenho, de liquidação de despesa, chega muita dúvida de processo de pagamento e assim, que precisaria de uma organização maior de outras unidades, seriam setores como DCF, CPO [...].
Pregoeiro 2	Não, [...] No DCF A sensação que eu tenho é que omite informação que deveria ser dada aos setores , às vezes precisamos saber no final do ano se o item foi empenhado, mas para dar um retorno para unidade principalmente um valor alto e eu acho que a partir do momento que é empenhado deveria estar incluído no SIPAC, aí no final do ano não temos informação e quando passa que vira o exercício é que vamos saber que aquela requisição de compras não foi empenhada [...]
Pregoeiro 3	Não, [...] rede de compras no google drive, mas só que às vezes não tá tudo lá, às vezes tá lá mas está de uma forma que a gente sabe bem como encontrar, às vezes acho até complicado a gente identificar aqueles documentos que precisamos porque às vezes não estar de fácil acesso.
Pregoeiro 4	Não, [...] Tem informações que solicitam para gente porque não tiveram acesso nos setores (CPO e DCF, mais o DCF), a parte de pagamento, nota fiscal, ateste de nota fiscal, liquidação de despesas, então acho que é um ponto a se considerar.
Apoio	Não, [...] gestão do conhecimento mas tem-se uma dificuldade de clareza no fluxo no diagrama do fluxo dos procedimentos que são adotados por cada setor, a velocidade com que as coisas são publicadas na aba transparência, a gente não encontra as atas, porque ao publicar as atas demora um tempo para estarem válidas e só depois que pode ser publicada na transparência, aí gera um <i>delay</i> nas informações.

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

A maioria dos entrevistados responderam que possuem dificuldade em acessar as informações de outros setores, em algumas situações, os departamentos que deveriam disponibilizar as informações não conhecem as necessidades informacionais dos usuários e esse não conhecimento pode interferir na maneira como as informações não são disponibilizadas, como por exemplo o relatado pelo Requisitante 1 “[...] nem sempre os setores sabem julgar as informações que são importantes, às vezes não consideram uma informação importante e acabam sendo para outros setores”. A fala do servidor remete que muitas das vezes quem organiza as informações e a disponibiliza, não conhece as demandas de outros usuários e acabam não sabendo filtrar o que é importante disponibilizar e o que não é importante.

Não é uma tarefa fácil determinar àquelas informações que são essenciais e úteis para diferentes usuários, já que cada pessoa pode entender as informações que são importantes de uma maneira diferente “[...] o valor da informação reside no relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação. Assim, a informação só é útil quando o

:

usuário lhe infunde significado e a mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos” (CHOO, 2006, p.70), ou seja, a pessoa ou setor que disponibiliza informações precisa compreender as necessidades dos usuários para então, disponibilizar aquelas informações que serão úteis. Para Santos *et al.* (2019, p.33) é necessário o trabalho do mediador da informação nesse processo:

[...] a atuação do mediador é essencial para que o usuário acesse a informação de que necessita, use-a e se aproprie dela. O profissional faz a mediação nas atividades de mediação indireta e ao interagir diretamente com os usuários para facilitar o acesso à informação e seu uso. [...] o usuário é o elemento central é de apoiar esse usuário em seu desenvolvimento cognitivo, cultural e social.

A organização de informações precisa ser melhorada, como informou o Requisitante 1 “[...] sei dos meus colegas que vem até mim para achar uma determinada informação que acho com mais facilidade. Mas meus colegas sentem falta de algo mais organizado”. O entrevistado da Gerência de Contratos falou que “[...] talvez seja minha ignorância mesmo de buscar onde eles estão localizados [...] eu desconheço onde posso ter acesso”, dos relatos acima, pode até ser que as informações estejam nos produtos elaborados por esses setores, porém a forma de organização pode dificultar o acesso às informações buscadas. O acesso às informações (facilidade de uso), em conformidade com Choo (2006, p.412) é um dos requisitos de qualidade definido por Taylor que melhoram os produtos e serviços de informação. É importante que o produto de informação possa ser de fácil localização “a facilidade de uso reduz a dificuldade de usar o produto ou serviço e inclui [...] tornar o acesso físico mais fácil” (CHOO, 2006, p. 412).

Os usuários precisam de uma informação para a continuidade de uma tarefa, quando há esse vazio de informação, baseado na falta de informação, é comum o servidor parar a atividade para buscar a informação, por isso podemos trazer a teoria de *sense making* de Brenda Dervin (1983) “indivíduo como um ser em movimento, em passagens por diversas experiências e construções de significados, mas que diante de uma determinada situação é obrigado a uma parada pela ausência de informação, “o vazio cognitivo” (ROCHA; DUARTE; PAULA, 2017, p.04).

Alguns entrevistados citaram o Departamento de Contabilidade e Finanças (DCF) como setor que não disponibiliza informações, como Requisitante 3 “[...] às vezes precisamos saber

no final do ano se o item foi empenhado [...] e não temos informação e quando passa o exercício é que vamos saber que aquela requisição de compras não foi empenhada [...].”

Uma compra é empenhada quando é gerado o instrumento da nota de empenho ao final do processo, isto é, documento que assegura uma reserva financeira ao fornecedor que após a entrega do produto, o pagamento será realizado. Então, na fala do entrevistado, a informação do empenho de um item significa que o recurso financeiro será guardado para a despesa, em determinadas situações, quando o item não é empenhado, o recurso financeiro é retornado para o Governo Federal e o valor não será utilizado pela UFAL. Nesse último relato percebe-se atraso de informação ou até mesmo a não disponibilização.

Com base nos relatos, infere-se que a não disponibilização de informações de alguns setores, como o Departamento Financeiro (DCF) e Orçamentária (CPO) pode ter relação com problemas de comunicação. Não se sabe se a causa do problema de comunicação é pelas demandas de trabalho que dificulta a comunicação ou problemas de relacionamento com outros setores, como pode ser observado na fala do Requisitante 3 “[...] já tive dificuldade com o DCF, eu sinto que eles são também reservados com relação ao relacionamento com os servidores [...]”. Em estudos futuros, poderia ser estudado esse ponto.

Em uma organização é importante a comunicação institucional, além do acesso à informação “[...] para que o sujeito produza novos conhecimentos precisa ter acesso à informação, que só será ampliada se ele socializar e materializar seu conhecimento” (SANTOS *et al.*, 2019, p.30). Para Choo (2006, p.222) “[...] a disponibilidade da informação promove a partilha do conhecimento tácito e a troca de ideia”. Trazendo para o caso prático, quando o entrevistado diz que informação sobre o não empenho só ocorre no próximo exercício, significa que caso a informação fosse disponibilizada no mesmo exercício, alguma decisão poderia ser tomada para que o recurso financeiro não retornasse, como por exemplo, utilizar o recurso para alguma ata de registro de preços vigente do órgão. Então, o não acesso à informação pode dificultar uma tomada de decisão.

A falta de informação de um determinado setor em uma organização pode sobrecarregar um outro departamento, como foi citado pelo Pregoeiro 4 “[...] tem informações que solicitam para gente porque não tiveram acesso nos setores (CPO e DCF, mais o DCF), a parte de

pagamento, nota fiscal, ateste de nota fiscal, liquidação de despesas, então acho que é um ponto a se considerar”.

Há pontos que também devem ser considerados quando se trata de organização e transmissão de informações, já que são ciclos que podem se relacionar, a organização de informações pode facilitar a transmissão delas. Se há na instituição uma normatização que discipline como as informações devem ser estruturadas para facilitar a sua distribuição; se positivo, se os colaboradores da Universidade seguem esse normativo. Pode-se responder que na Universidade, não há políticas de gestão da informação que disciplinem como as informações devem ser transmitidas aos usuários.

Observa-se que a maioria dos entrevistados responderam que não há um fácil acesso e recuperação de informações de outros setores e que com isso causa dificuldade na execução do trabalho, talvez esses setores responsáveis pela organização das informações não sabem as necessidades dos usuários para suas atividades, e o mais preocupante, realmente é a ausência de organização de informação pode sobrecarregar um outro departamento, já que se o usuário não tem uma boa comunicação com o setor que deveria dar o acesso à informação, ele vai buscar essa informação de um outro departamento que possui uma relação.

Segue o resumo da categoria:

Quadro 32: Resumo da categoria organização de informação

Problema	Consequências
<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em acessar informações de outros setores; 	<ul style="list-style-type: none"> • Pode causar retrabalhos em processos pela falta ou falha de informações; • Pode causar sobrecarga de demandas de informações de outros setores pela falta de informação de outro setor;
<ul style="list-style-type: none"> • Não identificação de informações que são importantes para usuários; 	<ul style="list-style-type: none"> • Pode causar atraso na execução de tarefas pelo usuário pela falta de informação;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

4.8 Categoria: Produtos e serviços de informação

Na categoria Produtos e serviços de informação foram subdivididas em duas subcategorias: a) Produtos e serviços de informação elaborado pelo setor e *feedback* dos usuários; b) Produtos e serviços de informação elaborado por outros setores de compras;

:

4.8.1 Produtos e serviços de informação elaborado pelo setor e feedback dos usuários

Foi perguntado “*o setor que você trabalha elabora produtos e serviços de informação? Quais? E qual o feedback dos usuários?*”. A maioria dos entrevistados responderam que elaboram produtos e serviços de informação. Entre os setores de instrução e pregoeiros, todos responderam que elaboram produtos e serviços de informação. Entre requisitantes de compras e membros de comissão, metade dos entrevistados fazem produtos de informação.

Os requisitantes de compras são membros das unidades acadêmicas e administrativas da Universidade que solicitam demandas aquisitivas, são eles que necessitam dos materiais a serem licitados e, portanto, são os usuários principais de informação. Os requisitantes também recebem instruções informacionais dos setores de compras como as gerências de compras, coordenação orçamentária, dentre outros. Os requisitantes de compras, ao mesmo tempo que recebem as informações dos setores de compras, também são agentes informativos em suas unidades acadêmicas e administrativas, porque instruem os servidores de suas unidades com informações sobre como elaborar uma justificativa, como cotar preços, dentre outras informações.

Como são geradores de informação, conseqüentemente, elaboraram produtos de informação, por exemplo o relatado pelo requisitante 1 em sua unidade acadêmica, utilizando o portal da transparência da unidade como mecanismo de divulgação de produto e serviços de informação realizado pela unidade requisitante “[...] também portal da transparência da unidade acadêmica, separado por abas e todas as orientações são registradas no portal da transparência” (Requisitante 1) e também o Requisitante 2 “[...] e *mails* de envio e um mini curso de capacitação na unidade para eles aprenderem como fazer a pesquisa de preços e elaborar descrição de produtos [...]”.

Geralmente os produtos e serviços de informação realizados pelos setores são planilhas e orientações publicadas na transparência do site da UFAL; envio de *e-mails* aos usuários; minicursos ofertados dentro das unidades; manuais, *check list*, modelos de informações e documentos para a instrução de pregões eletrônicos, mensagens por whatsapp informando os procedimentos. Segue abaixo o quadro 33 – Produtos e serviços de informação realizados pelos setores:

:

Quadro 33: Produtos e serviços de informação realizados pelos setores

	Produtos e serviços de informação
1	Planilhas e orientações publicadas na transparência do site da UFAL
2	<i>E-mails</i> aos usuários
3	Mínicursos ofertados dentro das unidades
4	Manuais, <i>check list</i> , modelos de informações e documentos para a instrução de pregões eletrônicos
5	Mensagens por <i>whatsapp</i> informando os procedimentos

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Os produtos e serviços de informação são um exemplo de conhecimento explícito, de acordo com Nonaka e Takeuchi (2008, p.74) o conhecimento explícito “[...]é simples de ser codificado e anunciado em palavras ou sob outros formatos”. Para Choo (2006), conhecimento explícito é “aquele que pode ser expresso formalmente com a utilização de um sistema de símbolos, podendo, portanto, ser facilmente comunicado ou difundido[...]”. O conhecimento explícito é baseado em regras para manutenção de registros, regras de utilização da informação e regras de planejamento” (CHOO, 2006, p.189).

Considera-se que o resultado foi positivo na medida que foi verificado que as unidades acadêmicas e administrativas possuem a preocupação de elaborar produtos e serviços de informação.

No tocante aos *feedbacks* recebidos dos usuários que utilizam esses produtos, foi relatado que às vezes receberam *feedback* de usuários. De uma maneira geral, o retorno foi positivo na medida em que receberam os documentos corretos sob algumas demandas; ou seja, o produto de informação obteve o objetivo esperado que seria o recebimento de informações corretas. O membro da Comissão 1 disse que os manuais são feitos pelo membro da comissão “[...] geralmente ele recebe muitos agradecimentos, o pessoal pede o manual para enviar novamente, então acredito que a aceitação é muito boa”. Ou seja, aparentemente há pedidos de envio dos documentos produzidos dando a entender que há uma boa receptividade na opinião do entrevistado.

Alguns relataram que receberam um retorno pelo *whatsapp* e que alguns usuários descreveram que sentem que faltou mais clareza na informação “[...] um ou outro fala que ficou um pouco confuso, mas porque alguns documentos que eles recebem não são totalmente produzidos por Arapiraca [...] um ou outro fala que ficou um pouco difícil de entender a informação [...]”. Nesse relato, foi observado que falta uma clareza de informações, talvez os produtos precisem ser reformulados para que possam atender a todos os usuários, desde o iniciante até aquele que já entende do processo.

A clareza de informações, segundo Davenport (2002, p.152) estaria inserida no requisito da exatidão (requisitos que determinam o valor da informação), conforme o autor “A exatidão para ser percebida como valiosa e utilizada com confiança, a informação deve ser exata”. Como não há normativos acerca da gestão da informação na Universidade que possa determinar as informações que devem conter nos produtos de informação em compras, o comportamento de disseminar informações ocorre por vontade própria de cada setor, salvo divulgação de informação obrigatórias por lei aos cidadãos para o controle social, por exemplo: divulgação do edital e termo de referência.

É importante que além da elaboração de produtos e serviços de informação haja uma busca de avaliações quanto aos produtos, de acordo com Santos, Paiva e Lopes (2019, p.29) “[...] avaliação dos produtos e dos serviços disponíveis e realizados nesses ambientes visam atender às suas necessidades informacionais, para que possam construir novos conhecimentos e apoiar a tomada de decisões”, não basta a confecção de produtos de informação, mas atentar se esses produtos atendem aos usuários que irão utilizá-las, por isso, ouvir o usuário que os utilizam é imprescindível.

Foi observada a elaboração de produtos e serviços de informação por parte dos entrevistados, porém não há uma uniformização desses produtos, como pode ser verificada no quadro 33 - Produtos e serviços de informação realizados pelos setores, havendo aqueles que formam planilhas e orientações publicadas na transparência do site da UFAL, outros *e-mails* aos usuários e assim, sucessivamente. A uniformização dos produtos seria importante para trazer uma linha de pensamento de como esses produtos deveriam ser elaborados “têm uma função de coordenação, de modo que a solução implementada por um grupo é coerente com

muitas outras soluções e tarefas que estejam sendo desenvolvidas em outro local da organização” (CHOO, 2006, p.190).

Contudo o órgão deve atentar para o não engessamento das ações, pois pode inviabilizar novas ideias e inovação, de acordo com Choo (2006, p.227) é importante uma disponibilização de diferentes produtos e serviços de informação, pois “cada vez mais, as organizações não oferecem apenas um produto ou serviço que ajuda os consumidores a criar valor por si mesmos”. Uma uniformização de como os produtos e serviços de informação podem ser elaborados pode ser interpretado com engessamento ou imutabilidade de produtos, porém significa estabelecer diretrizes para a sua elaboração, com planos, modelos. Não inviabilizando a produção de diversos produtos de informação.

4.8.2 Produtos e serviços de informação elaborados por outros setores de compras

Na pergunta anterior, foi observada a percepção dos produtos e serviços de informação do setor do entrevistado e o recebimento de *feedback* quanto a ele. Nessa próxima seção, buscou-se analisar a opinião que o entrevistado tem dos produtos de informação de outros setores. Então foi perguntado “*Qual a sua opinião sobre produtos e serviços de informação elaborados por outros setores de compras?*”. Para os entrevistados foram identificados alguns pontos negativos dos produtos de informação de outros setores em compras.

Foi observado que as orientações não estão atualizadas e nem em conformidade com a atualização de sistemas, como entrevistado Instrução 2 “[...] não consegui achar um manual para utilizar o sistema do Sipac mesa virtual, eu senti essa falha [...]”. A atualização de produtos e serviços de informação é essencial para o uso do produto, conforme Davenport (2002, p.153) a atualização é um requisito de valor da informação “em muitos casos, a informação só é útil se estiver atualizada”.

A falta de atualização do produto de informação é um problema e ponto negativo para uma organização, mais que ter um *layout* bonito, um produto de informação precisa estar com as informações atuais para que possa auxiliar os usuários na execução da tarefa. Pouco ajudaria o usuário ter acesso a uma orientação que se refere a um normativo revogado ou um sistema que foi atualizado. Um produto de informação desatualizado, provavelmente causará uma perda de interesse em sua utilização no futuro.

Os entrevistados informaram que o Departamento de Contabilidade e Finanças (DCF) e Coordenação de Programação Orçamentária (CPO) não possuem produtos e serviços de informação ou não estão disponíveis, como informou o Requisitante 3 [...] acho que não tem produtos de informação com relação aos processos de pagamento”, e do membro de comissão 1 “[...] DCF é um dos que não tem manual praticamente, tem casos que não sabemos o que fazer. [...] Os da CPO, os manuais não estão *on line* [...]”.

Ter produtos e serviços de informação é essencial para o funcionamento organizacional na medida que, com eles, pode ocorrer a diminuição de demandas do setor com relação a fornecer informações, segundo o Membro de Comissão 1 “[...] muitas das vezes esse é o motivo que eu tenho que estar tirando dúvidas, porque essas informações não estão neles. [...]”.

Pela fala dos entrevistados, os setores citados não possuem produtos de informação, considera-se um ponto fraco, pois são instrumentos para o esclarecimento dos usuários e ponto essencial para a criação do conhecimento organizacional e da aprendizagem, como observa-se pela fala do membro de Comissão 1 que precisa tirar dúvidas porque as informações não estão em manuais, orientações, regulamentos dentre outros.

A criação de manuais e orientações é uma forma de conhecimento explícito, como Nonaka e Takeuchi (2008, p.59) a criação do conhecimento “está ancorado no pressuposto crítico de que o conhecimento humano é criado e expandido através de interação social entre conhecimento tácito e o conhecimento explícito”. Essa interação os autores denominaram de “conversão do conhecimento”.

Alguns entrevistados relataram que os manuais eram bons, mas que eram muito objetivos (pouco detalhamento), como menciona o entrevistado Instrução 2 “[...] eu sentia que era muito básico, muito objetivo, para mim que nunca tinha feito [...]”. O entrevistado da Comissão 2 falou também “[...] os documentos que estão no *google drive*, tem algumas situações que não se comenta tudo, é sintético [...] “Uma pessoa que está iniciando precisa passar uma observação ou explicação a mais, *cada pessoa tem um tempo para adquirir um conhecimento, umas adquirem mais rápido e outras demandam um certo tempo. porque cada pessoa tem forma de obter a informação de maneira distinta*” (Comissão 2). Nesta fala podemos relacionar com a teoria de *sense making* (Dervin), conforme Naumer, Fisher e Dervin (2008, p.02):

:

O Sense-Making se concentra em como as mensagens são compreendidas pelos receptores de informações e comunicadas em seus contextos de vida, reconhecendo que existem diferenças nos entendimentos, conhecimentos, posições sociais, situações e outros fatores das pessoas que afetam a criação de sentido”.

Esse discurso do entrevistado na Comissão 2 também remete a necessidade dos produtos e serviços de informação preencherem o requisito da adaptabilidade, que consoante Choo (2006, p.413) “seria oferecer produtos e serviços que atendam às necessidades específicas de uma pessoa, que está numa determinada situação e tem de resolver um problema específico [...]”. É difícil que um produto de informação possa atingir diversas pessoas porque cada indivíduo é particular e possui uma carga de experiências, mas é essencial que as organizações busquem adequar os produtos para níveis de conhecimento diversos.

Conforme os entrevistados, há orientações que são sintéticas (falta um certo detalhamento de informações), segundo Choo (2006, p.413) seguindo o pensamento de Taylor, é preciso uma redução de ruídos nos produtos de informação para melhorá-los. A redução de ruídos seria “[...] alcançada pela exclusão de informações indesejáveis e inclusão de informações valiosas. [...] ajudar os usuários a encontrar exatamente o que desejam e selecionar informações que provavelmente atendam ao interesse da população de usuários” (CHOO, 2006, p.413). Pode demonstrar que os manuais possuem uma boa qualidade, mas talvez precisem ser reformulados com o foco nos usuários que os utilizam, se esses usuários iniciais não estão conseguindo absorver a informação, talvez a maneira que esteja sendo utilizado não seja o mais indicado.

De acordo com Santos *et al.* (2019, p.29) é importante adotar práticas de gestão do conhecimento que apoiem os usuários em sua formação e sua evolução “[...] destacam-se as que identificam o perfil dos usuários, suas necessidades e as demandas de informação e de conhecimento, como por exemplo, os estudos de usuários”. O que as autoras quiseram explicar está relacionado à fala do entrevistado quanto ao grau de conhecimento que cada usuário possui e que nem todos irão absolver a mesma informação da mesma maneira.

É essencial, antes da elaboração do produto de informação, conhecer os possíveis usuários que utilizarão esse produto, suas necessidades de informação para que o instrumento de informação possa se adequar às suas necessidades informacionais e atingir o melhor resultado. Segundo as autoras é o que se chama mediação da informação “[...] a atuação do

mediador é essencial para que o usuário acesse a informação de que necessite, use-a e se aproprie dela” (SANTOS *et al.*, 2019, p.33)

Apenas um entrevistado mencionou a questão da mudança do visual das orientações. Segundo o membro de comissão 1 “[...] talvez ele não seja tão fácil de ser seguido, para quem precisa do visual”. A apresentação da informação conforme Davenport (2002, p.161) “é uma das chaves para lhes agregar valor. Uma apresentação que cause impacto positivo faz com que a informação seja respeitada, ao passo que uma apresentação pobre ou pouco atraente só pode causar rejeição”.

A identificação dos principais problemas na instituição sobre produtos de informação descritos pelos entrevistados é o primeiro passo para que ocorra uma mudança neles, pois a partir das informações, será possível criar conhecimento e rever as ações que poderão ser implementadas. Foram encontrados problemas como: falta de clareza e manuais pouco detalhados; manuais desatualizados; ausência de produtos e serviços de informação;

A falta de clareza e manuais pouco detalhados pode ter relação com a forma como esses instrumentos são elaborados, geralmente por pessoas que já possuem um conhecimento mais avançado e que no seu nível de conhecimento, a orientação já produzida irá repercutir na execução das tarefas, contudo aquela pessoa com conhecimento mais raso não irá absorver esse conteúdo, precisando assim de mais informações com detalhamento.

O mais indicado, antes da elaboração de produtos de informação, seria ouvir esses usuários que utilizam esses produtos para indicar suas maiores dificuldades (necessidades de informação) e pedir *feedback* desse produto ao final. De acordo com Nonaka e Takeuchi (2008, p.40) a abordagem de empresas japonesas é o “reconhecimento de que a criação do novo conhecimento [...] depende da exploração dos insights tácitos e, com frequência, altamente subjetivos das intuições e dos palpites dos empregados individuais e de torná-los disponíveis para teste e uso pela empresa como um todo”. Então ouvir os usuários que exercem as funções e fazê-los participar de melhorias nos produtos de informação pode fazer diferença no aprimoramento desses produtos.

Os entrevistados relataram que as orientações na plataforma “Gestão do Conhecimento” da UFAL estão desatualizadas, quanto a conteúdos e procedimentos de sistemas. O portal

“Gestão do Conhecimento” é uma plataforma no site da UFAL voltada para divulgação de procedimentos internos como manuais, políticas, modelos e documentos.

A desatualização é um ponto importante a ser combatido pela organização, porque essas orientações são o norte que os usuários precisam para atuação de suas funções, e o fato pode trazer pontos negativos como: a falta de interesse em acessá-los, pois se um manual está desatualizado, o usuário irá buscar a informação de outra forma; a perda de conhecimento explícito já que as orientações escritas é uma forma desse tipo de conhecimento; se houver mudanças de pessoas ou migração para outros setores o conhecimento será perdido; além da enfraquecimento de memória organizacional.

A ausência de produtos e serviços de informação de outros setores também foi citado como problema pelos entrevistados. As consequências também podem estar ligadas como da desatualização de produtos. Por fim, produtos de informação com pouco visual também foi citado como problema, mas de menor incidência, o visual mais agradável pode interferir no interesse do usuário em utilizar um produto de informação, mas não somente isso, considera-se ter informações mais detalhadas e atualizadas pode trazer mais interesse a um visual bonito. Esses fatores podem ser estudados em estudos futuros.

Segue resumo da categoria:

Quadro 34: Resumo da categoria produtos e serviços de informação

Problemas	Consequências
<ul style="list-style-type: none"> Falta de clareza das informações 	<ul style="list-style-type: none"> Pode trazer a confusão no entendimento das informações nos produtos de informação;
<ul style="list-style-type: none"> Desatualização de produtos de informação e de procedimentos relacionados à sistemas; 	<ul style="list-style-type: none"> Pode causar a perda de interesse no uso do produto;
<ul style="list-style-type: none"> Ausência de produtos e serviços de informação de outros setores; 	<ul style="list-style-type: none"> Pode aumentar as dúvidas dos usuários pela ausência de produtos; Pode causar retrabalhos ou atrasos no processo por ausência de informação;
<ul style="list-style-type: none"> Manuais pouco detalhados; 	<ul style="list-style-type: none"> Pode dificultar o entendimento das informações daquelas pessoas que estão iniciando na atividade;
<ul style="list-style-type: none"> Produtos de informação com pouco visual ou imagem; 	<ul style="list-style-type: none"> Pode aumentar a rejeição ao produto de informação e deixar de ser utilizada pelos usuários;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

:

4.9 Categoria: Distribuição de informação

De acordo com Choo (2006, p.414) a distribuição de informação é um processo em que as informações “se disseminam pela organização, de maneira que a informação correta atinja a pessoa certa no momento, lugar e formatos adequados”. Na categoria Distribuição de informação foram subdivididas quatro subcategorias: a) Forma de transmissão de informações sobre os procedimentos do pregão eletrônico; b) Transmissão de informações de outros setores relacionados a compras; c) Comportamento de compartilhar informações, aprendizados e conhecimentos com outros servidores; d) Incentivo ao compartilhamento de informações;

4.9.1 Forma de transmissão de informações sobre procedimentos do pregão eletrônico e se é suficiente para realização de atividades

Foi perguntado “*Como são transmitidas as informações nos pregões eletrônicos e se é suficiente para realização de atividades?*”. Alguns entrevistados responderam que a divulgação de informações são repassados em reuniões remotas (*google meet*), como forma de capacitação, e em grupos de *whatsapp* são repassadas algumas informações como prazos para realização das etapas.

Quadro 35: Meios de transmissão de informações dos procedimentos

	Transmissão de informações
1	Reuniões remotas (<i>google meet</i>), como forma de capacitação
2	Grupos de <i>whatsapp</i> são repassadas algumas informações

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Geralmente as informações não são repassadas em meios formais “[...] informações boca a boca” (Pregoeiro 1), o Requisitante 3 falou o mesmo “[...] é boca a boca [...] não existe uma comunicação oficial, pelo menos não chega a mim, o que eu fico sabendo é porque tenho um contato com o pessoal do processo de compras [...]”. Há uma prevalência de transmissão de informações por comunicações informais e orais utilizando plataformas digitais como reuniões remotas (*google meet*) e grupos de *whatsapp*, caracterizando transmissão do

:

conhecimento tácito, ou seja, compartilhamento de conhecimento de uma pessoa diretamente para outra pessoa.

Contudo, de acordo com Nonaka e Takeuchi (2008, p.61) o compartilhamento de conhecimento tácito somente (de pessoa para pessoa) é uma forma limitada de conhecimento. Sendo necessária a transformação em conhecimento tácito para explícito para que o conhecimento seja alavancado pela organização como um todo.

Divulgar informações de maneira informal pode trazer alguns pontos negativos, como aquele servidor que não participou da reunião pode não ter esse acesso à informação posteriormente, salvo se tiver colegas que participaram e assim transmitir o que foi informado, além disso, o colega que participou pode não o informar de maneira correta. Outro ponto seria falta de informações oficiais da instituição que pode ocasionar falta de padronização nos procedimentos ou atividades a serem realizadas pelos usuários.

Apesar dos grupos de *whatsapp* ser uma ferramenta digital de texto e que pode ser utilizada para aprimorar a divulgação de informações para todos do grupo, de acordo com Llarena, Duarte e Navarro (2017, p.64) “[...] a evolução ganhou novas formas de transmissão de conhecimento, sobretudo, por meio de recursos tecnológicos; adquirimos habilidades que mudaram a história da humanidade”. Mas nem sempre toda ferramenta digital é o meio ideal para divulgação sobre procedimentos, alguns aplicativos funcionam mais como conversas para esclarecimentos de dúvidas do que divulgação sobre novos procedimentos. Mais à frente a ferramenta de comunicação por aplicativos de mensagens será discutida sobre os pontos positivos e negativos.

O entrevistado da Gerência de Contratos informou que há uma falta divulgação de andamentos de processos com os setores envolvidos, segundo ele “[...] é bom a gente tá sabendo das contratações que estão saindo [...] mesmo que não tenhamos uma atuação direta [...] a gente pode se preparar se é algo que vai envolver a gente [...]”, segundo ele, a falta de divulgação de demandas em andamento acaba sobrecarregando os setores porque estes não tinham uma ideia de que uma nova demanda chegaria a eles.

Nesse relato há um indício de falta de informação e comunicação entre setores de compras sobre a divulgação de processos em andamento, trazendo, segundo o entrevistado, uma sobrecarga de trabalho em algumas situações, fazendo com que esses departamentos não

pudessem se preparar para demandas que iriam chegar no setor. Até o momento não há política de gestão da informação na Universidade que discipline como devem ocorrer as transmissões de informações, inclusive quanto à comunicação entre setores.

A comunicação entre membros de uma organização pode originar o conhecimento organizacional. De acordo com Choo (2006, p.225) o conhecimento estratégico de uma organização “reside em sua capacidade de gerar conhecimentos duradouros, que são construídos ao longo do tempo. Essa capacidade resulta da qualidade da rede interna de pessoal, habilidades, comunicações, recursos de informação e normas culturais [...]”. Para Davenport (2002, p.52) o comportamento de compartilhar informação e obter conhecimento são fundamentais para uma organização. Sendo assim, a comunicação organizacional é essencial para a construção de conhecimento organizacional.

Com relação à divulgação de informações quanto aos procedimentos, o Pregoeiro 3 relatou que alguns procedimentos não são divulgados, principalmente na fase da operação do pregão “[...] a gente vai operar um pregão, sabemos a etapa que vamos seguir, que é de divulgar o pregão, quando será a sessão e no dia da sessão (lances, análise de propostas), a gente sabe fazer porque já estávamos fazendo ao longo do tempo, mas não existe um fluxo de quais as etapas da operação [...]”. Segundo o relato, não há a transmissão de informação para a construção de conhecimentos, nem o tácito e nem o explícito. Quando o entrevistado fala “a gente já sabe fazer porque já estávamos fazendo ao longo do tempo” entende-se que há um conhecimento tácito do entrevistado, que se encontra na mente do servidor, mas este também explica que não existe um fluxo das etapas de operação, ou seja, não há exteriorização (a transmissão do conhecimento tácito em explícito).

A ausência do conhecimento explícito na organização pode causar a ausência de memória organizacional, a falta de construção de boas práticas que poderiam ser aplicadas por servidores que atuam na mesma tarefa, além de retardamento de atividades principalmente com a saída de pessoas dos departamentos.

4.9.2 Distribuição de informações de outros setores relacionados a compras e se são suficientes para a realização das atividades

Foi perguntado “*Qual a sua opinião sobre a divulgação de informações de outros setores relacionados a compras com demais setores? É suficiente para a realização de atividades?*”. Foi constatada uma falta de fluxo de informações entre os setores e servidores, e que alguns setores possuem problemas em divulgar informações com os demais departamentos. A dificuldade em divulgar informações pode ser ocasionada por problemas de comunicação interna, como informou o Pregoeiro 4 “[...] precisaria melhorar um pouco a comunicação entre os setores, principalmente esses setores que os nossos trabalhos são interligados CPO e DCF”.

Alguns entrevistados relataram que a divulgação de informações de outros setores para eles é insuficiente “[...] não conseguem chegar a gente. A gente precisa ir ao setor para realizar uma consulta [...]” (Requisitante 1), como também o pregoeiro 1 “[...] não é suficiente porque temos que estar a todo momento pedindo informação quando precisa [...]”. Alguns entrevistados falaram de problemas em divulgação de informações financeiras “[...] as informações financeiras falham muito [...]” (Requisitante 1) “[...] “[...] DCF que deveria divulgar informação, facilitar o acesso à informação, deveria colaborar mais com os setores de compras porque está interligado [...]” (Pregoeiro 2).

Alguns falaram que a divulgação de informações sobre a conclusão de notas de empenho e se estas foram finalizadas ao final do ano não são realizadas. Como disse o entrevistado “Comissão 1” “[...] DCF não atualiza o que já empenhou, você descobre que foi empenhado meses depois [...]” (Comissão 1). Também o Pregoeiro 2 “[...] no final do ano não temos informação e quando passa que vira o exercício é que vamos saber que aquela requisição de compras não foi empenhada [...]”. Alguns informaram que há uma falha e uma falta de clareza “[...] de saber quem faz o que, como faz? Às vezes chega uma informação de cima para baixo, como se a gente soubesse quem está mandando a informação” (Instrução 2).

Barreiras informacionais entre departamentos é encontrada na literatura como fato corriqueiro, segundo Davenport (2002, p.116) “[...] na maioria das empresas ocidentais, nem a informação formal e nem a informal fluem bem entre departamentos diferentes. Existe todo tipo de barreira impedindo o fluxo horizontal”. O mesmo que foi observado na Universidade. As dificuldades de comunicação entre departamentos podem ser causadas por alguns fatores

como divergências de pensamentos entre líderes, divergências de políticas ou até mesmo falta de cultura organizacional ao compartilhamento de informações. Em estudos futuros poderia ser pesquisado as principais causas para esse fato.

Contudo, ocorrendo qualquer desses fatores é imprescindível que a instituição deve focar em combatê-los, pois problemas de comunicação podem trazer prejuízos à organização como um todo, como atrasos de procedimentos, falta de construção do conhecimento organizacional, dificuldade em tomadas de decisão, dentre outros.

Uma das formas que pode ser aplicada para melhoria de comunicação interna ou entre departamentos seria por meio de reuniões mensais ou trimestrais de modo a não impossibilitar a realização de atividades de cada colaborador, podendo ser presenciais ou por meio remoto (*Google Meet*), uso de *e mail* institucional, grupos de email interno ou outras formas.

Sobre cultura informacional, Alves e Barbosa (2010, p.107) explicam que ela “impõe ou induz os atores da relação social a atuarem na mesma orientação e objetivos da organização, bem como em relação à produção e uso da informação”. Segundo os mesmos autores o compartilhamento da informação está ligado com a cultura informacional “[...] interação social que possibilita a construção de organizações mais flexíveis, ágeis e inteligentes, bem como relações mais abertas e confiáveis, as quais irão contribuir para uma cultura informacional que valorize processos participativos [...]” (ALVES; BARBOSA, 2010, p.126).

Por isso, a cultura do compartilhamento de informações entre setores deve ser incentivada na organização para que haja construção de conhecimentos organizacionais que facilitem as melhores práticas e tomadas de decisões mais acertadas para o benefício da Universidade. Na próxima pergunta haverá mais discussão sobre o comportamento de compartilhamento de informações entre os servidores que atuam nos pregões eletrônicos.

4.9.3 Comportamento de compartilhar informações, aprendizados e conhecimentos com outros servidores

Foi perguntado “*Você costuma compartilhar informações e aprendizados com outros servidores? O compartilhamento de informações acontece mais com aqueles que trabalham próximo? Os entrevistados responderam que divulgam informações e aprendizados com outros*

servidores e os meios utilizados são em conversas informais, em reuniões e grupos de *whatsapp*, além de meios formais como o *e-mail*.

Quadro 36: Meios utilizados pelos servidores para compartilhamento de informações

	Meios de compartilhamento de informações
1	Conversas informais em reuniões;
2	grupos de <i>whatsapp</i> ;
3	Troca de <i>emails</i> ;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

O hábito do compartilhamento de informação entre colegas é essencial por diversas razões, principalmente para que o conhecimento não seja perdido, podendo trazer resultado positivo para os processos, esse é o entendimento de Choo (2006, p.414) “[...] distribuição de informações pode acarretar [...] o aprendizado organizacional, a recuperação de informação torna-se mais provável e novas informações podem ser criadas pela junção de itens esparsos” e de Lin e Li (2006, p.1641) “[...] compartilhando com outras pessoas em um setor de suprimentos, a organização pode aumentar o fluxo de informação, melhorar a eficiência e responder ao cliente rapidamente às necessidades”.

Sugaraha e Vergueiro (2010, p.106) entendem que “uma vez compartilhada por meio do conhecimento individual, esta informação pode contribuir para o desenvolvimento de parcerias que tragam benefícios recíprocos”, ou seja, pode contribuir para um aprendizado em equipe. Quanto mais compartilhamento de informações, maiores chances de informações ocorrerem de forma correta no decorrer do processo “[...] precisamos compartilhar informação para que cheguem na gente os documentos mais corretos possíveis” (Pregoeiro 4).

Os entrevistados responderam que o compartilhamento de aprendizados acontece geralmente com colegas próximos que trabalham no mesmo setor ou embora sejam de setores diferentes, mas que realizam as mesmas tarefas. As formas utilizadas são pessoalmente e em

grupos de *whatsapp*. De acordo com Davenport (2002, p.55) “no nível mais básico, trocamos mais informações com colegas que estão no mesmo espaço físico [...]”.

Observa-se que na organização há uma troca de informações em sua maioria no modo pessoal por meio de conversas entre servidores e em grupos de *whatsapp*. Essa troca deve ser incentivada pelos gestores da Universidade pois faz crescer a comunicação organizacional. Contudo é importante que as trocas de informações que geram o conhecimento “envolve processos mentais, compreensão e aprendizado que têm lugar na mente da pessoa” (DUTRA, 2021, p.260) seja convertido de conhecimento tácito para explícito. Caso contrário, o conhecimento estará na mente das pessoas e não na organização como um todo.

O ambiente do departamento pode favorecer o fluxo de informações entre os servidores, conforme Choo (2006, p.96) “O ambiente de trabalho é constituído pelas características físicas e sociais da organização ou da unidade em que um grupo de pessoas trabalha - atributos que influenciam as atitudes em relação à informação [...]”. Um entrevistado respondeu que não compartilha com pessoas do mesmo setor porque não há comunicação entre os servidores “[...] costume compartilhar com outras pessoas porque a interação com a minha unidade é muito mínima, as pessoas não têm interação [...]”.

A falta de interação entre servidores de uma mesma unidade ou de unidades dispersas pode trazer prejuízo para a instituição. Com a comunicação organizacional há a construção de conhecimentos, conforme Dutra (2021, p.276) “[...] percebe-se a importância da criação na organização de ambientes que vislumbra a troca e busca de conhecimentos dentre as mais diferentes áreas [...]”. Por isso, a falta de interação entre indivíduos pode prejudicar a formação do conhecimento organizacional.

Com a pandemia observa-se uma mudança nas relações sociais, principalmente com o uso de ferramentas *on line* como o *google meet* e o *whatsapp* que passaram a aproximar pessoas que não trabalhavam juntas, o entrevistado da comissão 1 disse que “Eu não sei mais o que são pessoas que trabalham longe, porque eu tive contato durante esse tempo com pessoas de tantos lugares diferentes de tantas unidades diferentes que às vezes eu conheço mais essas pessoas do que aquelas que trabalham na minha unidade [...]”. Entende-se que a tecnologia aproximou pessoas que trabalhavam separadas. Com relação ao compartilhamento de informações por meios remotos, Choo (2006, p.415) explica que:

[...] comunicações mediadas por computador, como correio eletrônico, discussões *on-line* e videoconferências, podem oferecer métodos alternativos de partilha de informações para promover a colaboração remota. Cada um desses canais é capaz de oferecer algum grau de informalidade, *feedback* e espontaneidade que podem estimular comunicações ricas.

Percebe-se que o fator amizade entre os servidores pode ser um motivador para a troca de informações ou conhecimentos, como informou o Requisitante 3 “Por mim mesmo e a amizade que tenho com os colegas. As amizades são quem constroem os resultados, a troca da informação é pela amizade [...]”. Esse é entendimento de Alves e Barbosa (2010, p.121), segundo os autores a troca de informações é proporcionada conforme o grau de confiança que os indivíduos têm com outras pessoas “[...] o compartilhamento da informação ocorre à medida que existam níveis adequados de confiança entre os indivíduos”.

A confiança como requisito para a troca de informação também é entendida como elemento essencial por Lin e Li (2006, p.1.642) “[...] uma boa relação inter organizacional baseada na confiança, compromisso, e visões compartilhadas é necessário para encorajar a troca de informações”. Conforme Macedo *et al.* (2018, p.139) há motivações que podem influenciar o compartilhamento de informação “[...] a falta de confiança entre os usuários e a cultura tradicional dos funcionários em uma organização pode impactar negativamente os processos de compartilhamento”.

Como o compartilhamento de informações é um fator que pode incentivar o crescimento de conhecimento organizacional, é necessário que a Universidade crie mecanismos para incentivar as trocas de informações entre seus colaboradores, além de fomentar o aprendizado organizacional, sendo “[...] uma tarefa vital para as organizações que esperam competir de forma eficaz no ambiente empresarial” (MCGEE; PRUSAK, 1994, p.206).

Uma dessas formas é o incentivo à cultura informacional, como também criação de meios para que a comunicação flua adequadamente na organização. Conforme Alves e Barbosa (2010, p.122) o compartilhamento da informação “necessita que os colaboradores de uma organização tenham acesso a canais, ferramentas, meios e mecanismos adequados”. Para identificar se há na instituição uma cultura de incentivo ao compartilhamento de informação, realizamos esse questionamento. Segue na próxima análise.

4.9.4 Incentivo ao compartilhamento de informações pela instituição

Foi perguntado “*Há incentivo para esse comportamento no seu setor ou na UFAL?*”. Com relação ao incentivo ou estímulo por parte da Universidade, é observado que a instituição não possui uma política de incentivo ao compartilhamento de informação entre os servidores, a pesquisa mostrou que todos os entrevistados realizam a divulgação de informação entre os colegas da instituição, mas o comportamento acontece por vontade própria e não por incentivo da organização. Em conformidade com Choo (2006, p.407) as organizações devem “estabelecer normas e incentivos para partilha de informação [...]”.

O entrevistado da Comissão 1 disse que “É uma prática interna nossa que faz parte da subcomissão de reagentes. Como universidade, essa política não existe [...]”, como também o Pregoeiro 2 “[...] O estímulo que eu recebo para compartilhar a informação é pelo dever que temos de publicar o processo (questão da transparência). Mas a política da universidade de compartilhar a informação, não”.

Lin e Li (2006, p.1.642) explica que o incentivo de troca de informações “[...] é necessária para que a estratégia possa ser desenvolvida para superar as barreiras da troca de informação e encorajar o fluxo de informação em setores de suprimentos [...]”. E ainda para os autores “[...] a alta administração deve compreender a importância do compartilhamento de informações e fornecer visão, orientação e suporte para sua implementação” (LIN; LI, 2006, p.1.646).

Sobre o incentivo e uma política de informação, Davenport (2002, p.52) defende que a política de informação na instituição está relacionada com o comportamento de transmitir informações com seus colegas “[...] não podem ficar apenas a cargo de iniciativa de cada um” (DAVENPORT, 2002, p.52), e continua “[...] as barreiras costumam estar profundamente arraigadas na política de informação de uma organização. Para que o comportamento mude na direção certa, é preciso que a estrutura política também mude” (DAVENPORT, 2002, p.118). Pode-se então perceber que cultura informacional e política institucional estão relacionadas. Política de informação, de acordo com Braman (2016, p.242) “[...] é um termo guarda-chuva empregado para se referir a todas as leis e regulamentos que são aplicados a criação, processamento, fluxo e uso de informação” (SILVA; GARCIA, 2016, p.242).

É preciso que as organizações realizem políticas que incentivem a gestão e trocas de informações, as chamadas políticas de informação “um conjunto de normas e diretrizes que se referem à utilização e divulgação de informação [...]” (AMORIM; SILVA, 2011, p.54) para que os colaboradores troquem, divulguem e usem informações não apenas por conta própria, mas porque há uma política organizacional que os norteiam para a criação de conhecimento organizacional. Além que, uma instituição que possui política de informação preza pela construção de memória organizacional, nas políticas haverá as diretrizes, princípios que norteiam aquela organização e em qualquer tempo eles podem ser visualizados.

4.9.5 Uso de aplicativos de mensagens em comunicações internas

Essa categoria não foi prevista anteriormente, porém pelo número de relatos obtidos foi necessária a discussão. A comunicação interna entre os servidores e setores é imprescindível para um fluxo constante de informações em uma organização. Durante a pandemia, possivelmente pelo distanciamento social, houve uma intensificação de meios de comunicações remotos, sendo menos presencial e mais *on line* como *google meet* para reuniões, *whatsapp* para troca de mensagens e *google drive* para compartilhamento de documentos remotos;

Inácio *et al.* (2009, p.02) explica que o uso de tecnologias no compartilhamento de informações “[...]está cada vez mais inserido nas atividades operacionais internas [...]”. As tecnologias de informação vêm sendo utilizadas como os aplicativos de trocas de mensagens, por exemplo, o *whatsapp*. De acordo com Recuero (2009) citado por Dutra e Barbosa (2020, p.113) “[...] as redes sociais na internet alteram de forma expressiva o fluxo de informações na sociedade, pois permitem que todo ator seja um potencial emissor das informações, além de facilitar a sua circulação”. Segundo Llarena, Duarte e Navarro (2017, p.65) “[...] descobrimos novas possibilidades de produzir, receber e compartilhar conteúdo. Avançamos no desenvolvimento da tecnologia de forma a alcançar limites antes impossíveis e chegamos num momento em que digital e real se confundem [...]”.

O *whatsapp* é um aplicativo gratuito para troca de mensagens, documentos, arquivos, videoconferência, dentre outros, tendo como principais características a troca de mensagens de forma rápida e simultânea. Conforme o site do aplicativo “foi fundado por Jan Koum e Brian Acton que, juntos, passaram quase 20 anos no *Yahoo* [...]” (WHATSAPP, 2022). O *whatsapp* é

uma ferramenta que teve seu uso mais intensificado nos últimos anos, segundo Ruiz (2021, p.05):

[...] as possibilidades de conectividade em nossa sociedade se transformaram, superando as restrições espaciais e temporais típicas das formas de interação do passado. Dentro desses serviços, destacam-se os serviços móveis de mensagens instantâneas *Telegram* ou *WhatsApp*. [...] o *WhatsApp* recebe a melhor avaliação do público (8,5 em 10) e gera um uso muito frequente e intensivo (97% o utilizam diariamente).

A ferramenta já está presente em organizações públicas e privadas, como em bibliotecas públicas “o uso do *WhatsApp* na Biblioteca da Saúde da Unisanta é uma experiência de sucesso e recomenda-se que outras bibliotecas o adotem. Sabe-se que muitas bibliotecas no exterior se utilizam deste serviço, no entanto essa prática no Brasil ainda é bastante tímida [...]” (OLIVEIRA, 2017, p.1.042).

O uso do aplicativo possui algumas características, conforme Presser *et al.* (2020, p.03) uma delas é a interatividade, faz com que as pessoas possam se relacionar “as universidades públicas federais contemporâneas também, cada vez mais, tornam se as universidades da mobilidade, onde as tecnologias móveis passam a fazer parte de suas estratégias de comunicação da informação”. Consoante Macedo *et al.* (2018, p.139) “na contemporaneidade, a evolução das novas tecnologias cada vez mais se baseia em desenvolvimento de aplicativos que unem pessoas [...]”.

Com relação à transmissão de informações, durante o estudo, alguns entrevistados relataram que a instituição ou os próprios entrevistados utilizam aplicativos de mensagens para a troca ou divulgação de informações entre si, conforme o quadro 37 - Comunicação interna por aplicativos de mensagens:

Quadro 37: Comunicação interna por aplicativos de mensagens

Entrevistado	Comunicação interna por aplicativos de mensagens
Requisitante 1	Andei observando é que algumas informações estavam sendo repassadas no grupo de <i>whatsapp</i> , até entendo que seja mais célere, só que que veio uma gama de informações novas passadas no grupo em que se de repente se perdesse essa informação por problema de celular ou algo assim, ficava mais difícil de recuperar, algumas informações significativas não eram passadas por <i>e-mail</i> como portarias, prazos que não me recordo de terem mandado por <i>email</i> , mas colocava no grupo, mas acho que facilitava no momento, mas de outro lado quando eu precisasse da informação dificultava um pouco esse acesso[...]
Comissão 1	Não acho positivo a troca de informações pelos grupos de <i>whatsapp</i> porque no <i>whatsapp</i> as informações são perdidas, se você tiver um problema com seu celular, não tiver um backup, você perde as informações que foram trocadas, e isso já aconteceu comigo, tive um problema com meu aparelho e o <i>backup</i> de três dias não foi feito, então perdi as informações por três dias. Não interessante como informações importantes como data de início e finalização dos trabalhos não são informados por <i>email</i> institucional, mas por <i>whatsapp</i> , acho péssimo, porque não consigo acompanhar 100% das trocas de mensagens que é feita nos grupos, mas quase perdi alguns prazos porque muita informação importante se perdendo em meio a muitas mensagens que tinham naquele período [...].
Comissão 2	[...] Geralmente eu faço a transcrição do que foi dito pelo requisitante ou print de tela, porque mesmo transcrevendo pode ter manipulação de informação, até mesmo no <i>whatsapp</i> a pessoa pode apagar o que tinha dito, por isso sempre é bom um print de tela e o diálogo todo.
Instrução 1	com a pandemia acabou facilitando a questão por <i>whatsapp</i> esse contato de uma forma direta.
Pregoeiro 2	[...] Para coletar as informações que preciso eu utilizo o <i>whatsapp</i> porque é mais rápido, se a comissão estiver apenas com um servidor então é no privado, se tiver mais de um eu fiz um grupo com a comissão desse grupo para poder passar as informações para todos os membros da mesma forma e acelerar o processo e acho que funciona, eu sinto até que eles se sentem até mais seguros de tirar uma dúvida [...]
Pregoeiro 3	o <i>whatsapp</i> e drive acabou gerando isso, essa falta de comunicação oficial.
Pregoeiro 4	Acho que o <i>whatsapp</i> é uma ferramenta bem razoável de se comunicar porque você tem um retorno rápido

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

O uso dessas ferramentas conduz a pontos positivos e negativos. Como benefícios podem ser constatados a celeridade na troca de informações e obtenções de informações. Segundo alguns entrevistados, aplicativos de mensagens é um meio mais célere para troca de informações e proporcionou uma maior ligação entre as pessoas, o entrevistado Instrução 1 falou que “com a pandemia acabou facilitando a questão por *whatsapp* esse contato de uma forma direta”.

:

Consoante Lin e Li (2006, p.1.642) “[...] a implementação de tecnologia de informação atua na organização para compartilhar informação de forma eficiente e segura”. Em consonância com Sugahara e Vergueiro (2010, p.104) as relações em redes sociais “[...] oportunizam a troca e o compartilhamento de informação e conhecimento”.

Outro ponto é a rapidez na obtenção de informações, o Pregoeiro 2 informou que utiliza o mesmo aplicativo por ser mais rápido para obter informações de outros servidores e que, inclusive, acredita que o uso pode acelerar o processo, pois as informações são obtidas mais rapidamente. As tecnologias podem ser utilizadas nas organizações para facilitar o intercâmbio de informações, para Davenport (2002, p.58) “[...] as tecnologias específicas que cada empresa decide implementar, com certeza pode afetar o tipo de informação disponível e a facilidade em acessá-la”.

Contudo, há pontos negativos a serem observados, como perdas de informações importantes nos grupos de *whatsapp*; uso do *whatsapp* como meio de trabalho sem limite de horário; a informalidade no uso do *whatsapp* como meio de comunicação não institucional.

O *Whatsapp* possui alguns mecanismos importantes, como por exemplo a capacidade de registro de informações que podem ser obtidas posteriormente pelos usuários, de acordo com Pereira, Tenório e Menegassi (2021, p.03) “[...] é possível por meio das ferramentas de chat recuperar as informações de conversas antigas [...]”. O registro de informações é importante para que outros usuários da organização possa ter acesso e gerar conhecimento para a realização de atividades, conforme Pereira, Tenório e Menegassi (2021, p.03). (2021, p.08) “o uso de ferramentas de chat, como o *WhatsApp*, pode contribuir para estruturar o conhecimento explícito registrado, auxiliando nos processos de armazenamento e recuperação, contribuindo para a melhor utilização do conhecimento organizacional”.

Contudo, é preciso considerar que há riscos de perdas de informações nos aplicativos de *whatsapp*, alguns entrevistados tiveram experiências de perdas de informações importantes “[...] uma gama de informações novas passadas no grupo em que se de repente se perdesse essa informação por problema de celular ou algo assim, ficava mais difícil de recuperar [...] prazos que não me recordo de terem mandado por email, mas colocava no grupo, mas acho que facilitava no momento, mas de outro lado quando eu precisasse da informação dificultava um pouco esse acesso[...]” (Requisitante 2).

O entrevistado Comissão 1 também comentou sobre a perda de informações “não acho positivo a troca de informações pelos grupos de *whatsapp* porque as informações são perdidas, se você tiver um problema com seu celular, não tiver um *backup*, você perde as informações que foram trocadas, e isso já aconteceu comigo, tive um problema com meu aparelho e o *backup* de três dias não foi feito, então perdi as informações por três dias [...]”. Conforme Presser *et al.* (2020, p.13) o uso de “[...] mensageiros digitais instantâneos, caso esses dados sejam perdidos ou extraviados, dificilmente o acesso ao *e-mail* e seus dados serão recuperados”. O fato relatado pelo entrevistado da Comissão 1 é colocado por Pereira *et al.* (2021, p.06) “[...] Hoje com as ferramentas tecnológicas isso também acontece, quando o funcionário apaga o histórico do *chat* ou perde o celular”.

Por conta do aplicativo ser de trocas de mensagens, é possível que mensagens importantes sejam perdidas em meio a mensagens menos importantes, como explicou o entrevistado “[...] quase perdi alguns prazos porque muita informação importante se perdeu em meio a muitas mensagens que tinham naquele período [...]” (Comissão 2).

Para combater a perda de informações e conhecimentos é necessário que a organização atue para combater o risco, passando a gerir o conhecimento formado pelos servidores da organização, em concordância com Pereira, Tenório e Menegassi (2021, p.03) “com a ampla utilização de ferramentas de *chat* pelas organizações, o desafio em gerir o conhecimento é presente, pois o volume de informações trocadas diariamente é maior, além disso ocorre em maior escala, à medida que os grupos de *chat* podem ter diversos membros”.

Para evitar a perda de informações que são trocadas no grupo pode ser realizado sistematicamente *backup* das informações em acesso via *Google Drive* ou de outra forma, podendo ser realizada pela instituição, segundo Pereira, Tenório e Menegassi (2021, p.03):

[...] o *WhatsApp* já possui a opção de realizar o *backup* das mensagens automáticas via *Google* de acordo com a frequência que os membros desejarem. Com esse repositório será possível armazenar todos os assuntos tratados no *chat* e com uma pasta compartilhada, os membros podem recuperar e reutilizar o conhecimento explícito quando necessário.

Com relação ao uso do aplicativo fora do horário de trabalho, Capurro (2017) citado por Presser *et al.* (2020, p.16) fala sobre a sensação que causa o uso do dispositivo móvel “o novo imperativo moral que obriga as pessoas a estarem disponíveis e acessíveis o tempo todo e em

todo lugar”. O entrevistado Comissão 1 citou o fato narrado “[...] uma coisa que acho ruim é a troca de mensagens em horários fora do expediente e em finais de semana. O *whatsapp* traz essa sensação do brasileiro de proximidade a ponto de eu não saber interromper o horário de trabalho e avançar para o horário de descanso das pessoas [...]”. Diante disso, Presser (2020, p.16) entende que é importante uma mudança cultural “[...] no que diz respeito à cultura em informação dos servidores públicos”.

Os aplicativos de mensagens são úteis e facilitam nas trocas de informações entre um grupo de servidores, porém há algumas informações oficiais que poderiam ser enviadas em meios oficiais também “[...] não interessante como informações importantes como data de início e finalização dos trabalhos não são informados por email institucional, mas por *whatsapp* [...]” (Comissão 1). O Pregoeiro 3 levantou a questão do uso de ferramentas não institucionais “o *whatsapp* e *drive* acabou gerando isso, essa falta de comunicação oficial”.

Não há problema em utilizar aplicativos de mensagens em organizações públicas, caso haja política da instituição para que o uso seja regulamentado, resguardando assim a proteção de segurança da informação e dos usuários que a utilizam. Por isso, para verificar se há políticas de segurança da informação, foram pesquisadas políticas de informação sobre o tema no site oficial da Universidade Federal de Alagoas.

Segundo a política de segurança da informação da UFAL haverá um processo de gestão de riscos para avaliar a gestão de segurança da informação e comunicação “[...] os riscos devem ser monitorados e analisados periodicamente, a fim de verificar mudanças nos critérios de avaliação e aceitação dos riscos [...]”. O correio eletrônico, segundo o normativo acima é o recurso “disponibilizado na rede de comunicação de dados para aumentar a agilidade, segurança e economia da comunicação oficial e informal”.

Com relação à política para uso de aplicativos de mensagens (como *whatsapp*, *telegram*, dentre outros) nas atividades funcionais na Universidade, não foi identificada no site da Universidade, por isso, foi solicitado por acesso à informação (serviço de informação ao cidadão) à UFAL a fim de verificar se há essa política instituída sobre o assunto (processo nº 23546.033234/2022-95).

O Núcleo de Tecnologia da Informação respondeu em 18/05/2022 que o email institucional é meio oficial da universidade para assuntos administrativos e que os documentos

enviados por *e-mail* institucional são considerados enviados. Entende-se pela resposta do setor competente por políticas de tecnologia da informação e também pela ausência de política publicada no site da Universidade que os aplicativos de mensagens não são considerados meio de comunicação oficiais para uso institucional, embora haja o seu uso nas funções administrativas no âmbito da instituição, como foi o relatado por alguns entrevistados na pesquisa.

Referente ao uso do *whatsapp* como ferramenta não institucional foi observado na pesquisa dos autores Presser *et al.* (2020), o estudo se baseou no uso de meios digitais não oficiais em universidades federais por gestão de riscos, segundo eles, foi constatado o uso do *whatsapp* em universidades federais por professores e técnicos, “embora não haja normativa que oriente sua utilização de forma oficial” (PRESSER *et al.*, 2020, p.12). Os autores ressaltam que não há menção no plano de desenvolvimento institucional (PDI) e tampouco em políticas de riscos.

Em matéria publicada em 05 de novembro de 2021 no site da UFAL com o título “Núcleo de Tecnologia investe em segurança de dados e de usuários da UFAL”, de acordo com diretor do NTI “a UFAL vem sendo alvo de ataques cibernéticos de todos os tipos. Alguns deles visando contas individuais dos servidores e alunos, outros visando afetar a infraestrutura computacional da Universidade”, continua o servidor “[...] a segurança da informação é feita por todos os membros da comunidade. Cada um deve redobrar os seus cuidados para não ser vítima de ataques ou expor os demais usuários, sistemas e serviços utilizados pela Universidade”.

Verifica-se uma preocupação da Universidade quanto à segurança da informação em plataformas digitais, ainda mais as instituídas oficialmente pelo órgão (*e-mail* institucional e *google drive*). Se há essa atenção aos meios oficiais, imagine a preocupação das utilizadas de forma livre sem normatização interna e sem controle de riscos. O uso de aplicativos de mensagens precisam ser normatizados e controlados, principalmente quando se utiliza com informações sigilosas, como é o caso de licitações quando há atos que não estão públicos ainda, como na fase de planejamento (fase interna).

O uso de fontes diversas de compartilhamento de informações é preciso ter um cuidado no seu uso não planejado porque é necessária sua monitoração, para Choo (2006, p.407) “[...]

a seleção e o uso de fontes de informação têm de ser planejados e continuamente monitorados e avaliados, como qualquer outro recurso vital para a organização”. Conforme Macedo *et al.* (2018, p.137) a informalidade na troca de informações organizacionais por aplicativos de mensagens é uma prática que “pode apresentar riscos estratégicos para a organização pela informalidade com que os usuários compartilham conhecimento”.

Conforme Presser *et al.* (2020, p.16) “as características de comunicação instantânea, interatividade e viralização desse aplicativo remetem a um modelo pulverizado em conexões, por vezes, sem controle institucional”. O monitoramento dos riscos deverá ser realizado pelas organizações “é necessário monitorar os riscos que envolvem estas ferramentas para a estratégia da organização” (MACEDO ET AL., 2018, p.148). Por isso, a necessidade de uma política de informação no uso institucional “[...] sem diretrizes claras e instituídas, cada usuário gerenciará a informação à sua maneira, elevando ainda mais o grau dos potenciais eventos de risco” (2020, p.17).

A partir da discussão da categoria, segue resumo da distribuição de informação, segue o quadro 38:

Quadro 38: Resumo da distribuição de informação

Problemas	Consequências
<ul style="list-style-type: none"> Falta de divulgação de informações em meios oficiais ou formais e uso do <i>whatsapp</i> como meio informal; 	<ul style="list-style-type: none"> Pode causar riscos estratégicos para organização;
<ul style="list-style-type: none"> Falta de fluxos de informações entre setores; 	<ul style="list-style-type: none"> Retrabalhos pela ausência ou desconhecimento de informação; Usuários precisam estar em busca de informações nos setores que deveriam fornecer informação;
<ul style="list-style-type: none"> Falta de divulgação de informações financeiras ou demais informações; 	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldade em tomadas de decisão que necessitam dessa informação; Dificultar a organização interna pela ausência de informação;
<ul style="list-style-type: none"> Perdas de informações importantes em grupos de <i>whatsapp</i>; 	<ul style="list-style-type: none"> Retrabalhos pela ausência ou desconhecimento de informação; Perdas de prazos, caso a informação tenha sido dada apenas pelo aplicativo;
<ul style="list-style-type: none"> Uso do <i>whatsapp</i> sem limite de horário; 	<ul style="list-style-type: none"> Pode gerar um desgaste entre os servidores; Pode prejudicar o descanso dos servidores;

:

<ul style="list-style-type: none"> • Falta de incentivo institucional na divulgação de informação; 	<ul style="list-style-type: none"> • Pode causar uma falta de uniformidade de comportamentos informacionais; • Pode prejudicar a prática da divulgação de informação dentro da organização;
---	---

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Entende-se a partir das discussões sobre o uso de aplicativos de mensagens que a Universidade deve ficar mais atenta ao seu uso, necessitando instituir políticas e realizando monitoramento dos riscos de maneira constante. O uso desses aplicativos é benéfico para o órgão, facilitando as comunicações organizacionais, mas é imprescindível seu uso controlado, principalmente quando servidores utilizam números pessoais vinculados às contas de *whatsapp* para troca de mensagens institucionais, podendo trazer riscos aos servidores como também à instituição.

4.10 Categoria: Uso da informação

O uso da informação, conforme Choo (2006, p.29) “[...] é aquele em que as organizações buscam e avaliam a informação de modo a tomar decisões importantes”. É a última etapa do ciclo de gerenciamento da informação de Choo (2006). Na categoria Uso da informação foi dividida em apenas uma subcategoria: Uso da informação para tomada de decisão, geração de novas informações ou nova ação de outro servidor.

4.10.1 Uso da informação para tomada de decisão, geração de novas informações ou nova ação de outro servidor

Foi perguntado aos entrevistados: “*das informações que são produzidas por você elas geram a tomada de decisão da Instituição, a geração de novas informações ou a ação de outro servidor? Poderia citar um exemplo?*” A pergunta foi elaborada para verificar se o entrevistado compreende se a informação gerada por ele ocasiona uma tomada de decisão da instituição ou uma ação de outro servidor, ou seja, que ele produz informações.

Quadro 39: Uso da informação

Entrevistado	Uso da informação
Requisitante 1	Sim, a planilha de registro de materiais recebidos, a gente tem a informação o pregão que aquela nota veio, nota que está vinculada [...] saldo orçamentário que temos disponível (se está acabando vamos analisar qual a necessidade maior do setor)
Requisitante 2	Sim, meu conhecimento do histórico de um fornecedor, com base nessa informação conseguimos embasar uma decisão da direção de fazer determinada compra.
Requisitante 3	Sim, quando a gente fala de compras coletivas, a gente vê que aquele produto gerado já ocasiona a produção de descrição para aquisição de outro produto semelhante.
Requisitante 4	Sim, Na parte de planejamento eu monto as planilhas, coeto as informações para que em segundo momento seja montada a licitação e a partir daí seja adquirido o item
Comissão 1	Sim, cito como exemplo a portaria das comissões, se hoje temos as comissões e se chegamos nesse ponto é que antes teve o grupo de laboratórios, teve antes uma portaria específica é porque sempre foi dito que era necessário replicar para outros grupos de materiais [...]
Comissão 2	Sim, Na visão do servidor uma forma seria mais ágil, e para mim me impactou positivamente [...] aí passei a utilizar a informação (procedimento que ele fez) que ele me passou.
Instrução 1	Sim, alguns feedbacks podem aprimorar a questão da atuação dos requisitantes de conseguir realizar um processo de compras de maneira mais eficiente
Instrução 2	Sim, participei do Fórum, fiz o manual e com esse manual gera uma ação para aquele requisitante, então vejo sim que gera uma ação.
Pregoeiro 1	Não sei te dizer.
Pregoeiro 2	Sim, eu vejo muito o compromisso e a responsabilidade na operação do pregão que um procedimento errado que eu tome por desconhecimento técnico vá prejudicar a universidade e o setor em si, isso me dá medo, fico insegura [...]
Pregoeiro 3	[...] ao final de tudo os números que a gente produz vai seguir para os relatórios de gestão para ver se vale ou não insistir em fazer um pregão, se vale a pena ou não o registro de preços.
Pregoeiro 4	Sim, para tomada de decisões não. Não consigo visualizar um exemplo agora.
Apoio	todos os registros que a gente faz causa um impacto no orçamento, no relatório de gestão para coordenação para prestação de informação aquelas solicitações de informações obrigatórias que a gente está sempre compartilhando alguma coisa.

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Os entrevistados possuem o entendimento que são geradores de informação e que essas podem ser utilizadas para a tomada de decisão ou para uma nova ação de outro servidor. A informação gerada também pode ocasionar um conhecimento, como foi o caso de replicar uma descrição de material com base em processos anteriores “[...] aquele produto gerado em um

:

processo já ocasiona a produção de descrição para aquisição de outro produto semelhante (Requisitante 3), como também o uso de portarias de comissões que foi realizada em um momento e que acabou sendo replicada como uma boa prática na Universidade, como explicado pelo entrevistado Comissão 1.

Conforme Choo (2006, p.84) o uso da informação pode gerar um conhecimento “[...] o uso da informação é seleção de mensagens relevantes no espaço mais amplo da informação, de modo que isso gere uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou sua capacidade de agir”.

O uso da informação pode ocasionar uma tomada de decisão. Como tomada de decisão, o Requisitante 1 disse que com a planilha de registro de materiais recebidos pela unidade acadêmica será possível verificar se houve recepção do material e assim, causar uma análise a qual seria a maior necessidade do setor naquele momento; outro exemplo são as informações que geram relatório de gestão, documento utilizado para uma tomada de decisão organizacional, como por exemplo, os tipos de contratações que serão realizados no próximo ano. Com relação ao uso da informação na tomada de decisão, Choo (2006, p.411) compreende que

[...] a informação pode ser recuperada para um reexame dos resultados e fundamentos de decisões passadas e para o esclarecimento de questões como a existência de precedentes, a composição dos grupos decisórios e o procedimento adequado para uma situação de escolha. A tomada de decisões dentro de uma organização precisa parecer racional e responsável, e por isso é necessário um registro das histórias de decisão.

Com relação à tomada de decisão com base em informações, o Pregoeiro 2 demonstrou uma insegurança durante a operação do pregão, tendo receio em decidir equivocadamente por falta de informação correta e que possa trazer como consequência um prejuízo para a Universidade. Ou seja, uma informação recebida pelo servidor pode interferir em uma decisão.

Foi verificado também que a informação realizada por um servidor ou setor é útil para outro setor atuar em novas ações ou dar continuidade aos procedimentos, como informa o Requisitante 4 “[...] eu monto as planilhas, coeto as informações para que em segundo momento seja montada a licitação e a partir daí seja adquirido o item”. Sendo assim, foi verificado com base nos relatos das entrevistas que a informação gerada pelos servidores é utilizada para tomada de decisão, constrói um conhecimento e pode ser utilizada por outros servidores para novas ações.

Com isso, conclui-se a fase de descrição e análise dos resultados na gestão da informação nos pregões eletrônicos na Universidade Federal de Alagoas. Segue-se para resposta do problema de pesquisa, apresentação dos principais problemas identificados e propostas de soluções, fechando assim, o último objetivo da pesquisa.

4.11 Gestão da informação na Universidade Federal de Alagoas e propostas de melhorias

O questionamento que moveu o estudo, tem-se “*Como se caracteriza a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos em uma Instituição Federal de Ensino Superior?*”, a pesquisa foi desenvolvida na Universidade Federal de Alagoas. Observou-se que a gestão da informação na Universidade ainda se encontra em formação, necessitando de algumas melhorias.

Foram encontrados pontos positivos que devem ser considerados, como o uso inicial de manuais de procedimentos, regulamentos, modelos, *checklists* de documentos elaborados por agentes que fazem parte do processo de compras; percebeu-se que algumas comissões de materiais produziram manuais para cotação de preços e que estes são divulgados para outros setores que possuem dificuldade na realização da tarefa. Então considera-se assertiva essa prática na Universidade.

Foi constatado um fluxo de informação entre servidores nos momentos de esclarecimentos sobre procedimentos de pregões eletrônicos, embora observou-se que o conhecimento se mantém tácito. Percebeu-se que alguns setores transmitem informações aos servidores que irão realizar as atividades referente aos procedimentos de pregão eletrônico. Alguns setores já possuem uma organização interna de informações e fazem produtos de informação para serem utilizados internamente nos departamentos. Uma prática percebida que já existe na Universidade e em alguns setores.

A pandemia da Covid 19 no período de 2020 pode ter incentivado o uso de plataformas digitais como o *Google Drive* para o acesso remoto de informações e documentos dentro dos setores e o *Whatsapp* para troca de informações entre servidores e modo para divulgação de informações sobre procedimentos de pregões eletrônicos. Foi observado entre os servidores uma prática de divulgação de informação entre eles, embora não houve um incentivo ou políticas que influenciassem esse comportamento.

Sendo assim, a gestão da informação na UFAL possui pontos positivos e alguns pontos a serem melhorados, aos quais foram discutidos durante o estudo e que serão lembrados posteriormente. Foram verificados problemas dentro da gestão da informação, mas também necessidades de melhorias na gestão do conhecimento, principalmente na tentativa de converter o conhecimento tácito que se encontra na mente dos servidores para conhecimento explícito em políticas, manuais de procedimentos, orientações e dentre outros instrumentos de forma mais padronizada.

Foi utilizado o modelo de gestão da informação de Choo (2006) como a base para análise da gestão da informação em pregões eletrônicos na UFAL dentre os modelos existentes na literatura. O modelo foi utilizado porque ele é referendado em diversos estudos, como Dutra e Barbosa (2020) principalmente ao relacionar a gestão da informação e do conhecimento. O modelo utilizado preencheu as necessidades para análise da gestão da informação, em alguns momentos foi necessária complementação de alguns estudos, principalmente quando houve questões sobre comunicação organizacional, cultura informacional, gestão do conhecimento e políticas de informação.

Na gestão do conhecimento foi necessário o complemento de outros estudos no texto, principalmente utilizando a teoria da espiral do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (2008) com relação ao conhecimento tácito e explícito e os processos de conversão do conhecimento (socialização, exteriorização, combinação e internalização), além de Dutra (2021). Com relação a questões como cultura organizacional foi utilizado Choo (2006); Davenport (2002); Alves e Barbosa (2010). Sobre compartilhamento de informação e a necessidade de troca de informações entre áreas diferentes foi utilizado estudos de Dutra (2021); Davenport (2002).

Na seara da gestão do conhecimento verificou-se algumas produções sobre a possibilidade de gerir o conhecimento, para alguns autores é possível gerir o conhecimento, encontram-se Llarena, Duarte e Navarro (2017); Nonaka e Takeuchi (2008); Choo (2006).

Conforme Llarena, Duarte e Navarro (2017, p.19) o conhecimento deve ser gerenciado “[...] em nossa opinião um dos principais desafios desta nova sociedade que nasce no final do século XX [...] está em entender como gerenciar o conhecimento”. Nonaka e Takeuchi (2008, p.70) explicam que “[...] a criação do conhecimento organizacional é um processo em espiral, iniciando no nível individual e subindo através das comunidades expandidas de interação [...]”.

Há na literatura na Ciência da Informação e da Gestão do Conhecimento um entendimento em que é possível gerir o conhecimento, mesmo que este esteja na mente das pessoas, pois é possível elaborar diretrizes para o seu gerenciamento.

No tocante à gestão do conhecimento, Dutra (2021, p.267) cita alguns benefícios dessa prática para as organizações como para “transformação da maior quantidade possível de conhecimento tácito em explícito [...] aumento de padronização da organização [...] minimização de distâncias daqueles que registram os padrões de execução para aqueles que realizam [...] melhoria de eficiência dos processos internos e diminuir os retrabalhos [...]”.

Então observa-se a importância da gestão da informação e do conhecimento para as organizações. No próximo tópico, seguiu-se para discussão dos problemas encontrados na gestão da informação na Universidade.

4.11.1 Problemas identificados na gestão da informação na Universidade Federal de Alagoas

Ao final da pesquisa, foram identificados alguns problemas em suas fases, segundo Davenport (2002, p.48) “[...] identificar todos os passos de um processo informacional - todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo, todos os problemas que surgem - pode indicar o caminho para mudanças que realmente fazem a diferença”. Algumas questões já foram discutidas no decorrer do texto, no próximo tópico esses problemas serão descritos de forma rápida, apenas como base para discussão das propostas de melhorias. Segue abaixo uma discussão sobre as etapas de gestão da informação e os principais problemas encontrados.

Fase 1 - necessidade de informação

Foi identificado o problema da falta ou incompleta informação sobre descrição ou especificação do item a ser contratado. Essa informação é importante para as etapas da contratação pública até a fase final de operação do pregão eletrônico, principalmente na fase de cotação de preços (valor este utilizado como valor de base para os lances durante a sessão pública). Foi verificado, segundo os entrevistados, que os usuários de forma geral possuem dificuldade em construir uma especificação de itens. Como consequência, problemas na descrição dos materiais podem gerar retrabalhos na organização, como até mesmo aquisições

:

de bens com baixa qualidade, já que a construção de especificação é o primeiro passo para identificar as melhores opções do mercado e para a cotação de preços.

Fase 2 - Busca e coleta de informações

Foram apontadas algumas questões, uma delas é o uso de fontes informais (colegas de trabalho) em detrimento de fontes formais para os esclarecimentos de dúvidas nos pregões eletrônicos, entende-se que o uso de fontes pessoais não seja exatamente um problema, porém ficou claro que houve uma preferência pelo tipo de fonte e não orientações, manuais ou demais formatos de conhecimentos expressos. A Universidade deve se atentar para que a troca de informações orais entre servidores sejam convertidas em suportes (conhecimento explícito) para que o conhecimento não seja perdido no decorrer do tempo ou pela rotatividade de pessoal.

O segundo problema foi que as informações quando buscadas não são transmitidas de forma completa, não sendo suficiente para as realizações das tarefas ou até mesmo algumas informações só são percebidas para serem complementadas ao final do processo, causando um retrabalho, como atrasos de processos ou retornar fases que já estavam concluídas. Uma outra questão que pode estar relacionada é a demora de resposta rápida a busca de informação realizada.

Fase 3 - Organização de informações

Foram detectadas algumas questões quanto à organização de informações na Universidade. A primeira delas é a falta de uniformidade em registro de informações para uso posterior, alguns setores realizam esse procedimento, enquanto outros não realizam, não havendo então uma padronização. Essa falta de padronização pode sugerir que a organização entenda que não há importância o registro de informações, podendo ser resquício da falta de cultura para registrar o conhecimento tácito em explícito. Contudo sabe-se que o registro de informações e de conhecimento é essencial para o processo de construção da memória organizacional e de processos que incentivem a aprendizagem. Ter a aprendizagem como atividade a ser observada por uma organização pode fazer com que ela atinja melhores resultados e evite retrabalhos.

Um segundo problema foi a dificuldade de acesso a informações de outros setores, principalmente setores financeiros. Não foi possível identificar as principais causas, há indícios de problemas de comunicação entre setores. Esse problema deve ser combatido pela organização, tendo em vista que a comunicação organizacional deve ser fluida em uma instituição, principalmente departamentos públicos em que visam preencher as necessidades públicas e prestação de serviços públicos.

Fase 4 – Produtos e serviços de informação

Na fase de produtos e serviços de informação foram observados alguns problemas. Nos produtos e serviços de informação de outros setores foi verificado que não há uma atualização dos manuais, orientações e demais produtos, sendo um ponto negativo, não bastando que essas orientações existam, mas precisam também estar atualizadas para utilização. Uma outra questão na fala dos entrevistados é que alguns setores não possuem produtos de informação, a falta desses produtos pode causar dúvidas com relação aos procedimentos a serem adotados e até mesmo falta de padronização. O que se pode observar é novamente uma falta de padronização de práticas na elaboração de produtos de informação, cada setor elabora o seu, se houver interesse, enquanto os demais não realizam.

Por fim, uma questão encontrada foi nos manuais e orientações que já existem e foram publicadas, alguns entrevistados comentaram que falta uma clareza nos documentos ou são resumidos. Esse problema deve ser observado pela organização no momento da elaboração do documento, buscando esses usuários que necessitam de informações para verificar quais as principais dúvidas e assim elaborar produtos que auxiliem esses servidores.

Fase 5 – Distribuição de informação

Algumas questões foram observadas na fase de distribuição de informação. Foram verificadas que as formas de transmissão de informações acerca de procedimentos dos pregões eletrônicos são por divulgação de conhecimentos tácitos em plataformas como *google meet* e *whatsapp*. Não foi relatado pelos entrevistados o uso de e-mails institucionais ou orientações escritas. Como já discutido a transmissão de informação entre pessoas é importante para o fluxo

de informação na organização, mas é essencial que o conhecimento tácito seja convertido em conhecimento explícito para que ocorra o processo de aprendizagem organizacional.

Foi verificada uma hipótese de problema de comunicação organizacional, também presente na categoria da organização de informação. Alguns entrevistados citaram que a divulgação de informações de outros setores é insuficiente na maioria das vezes, principalmente dos departamentos financeiros. Considera-se então que a melhoria da comunicação organizacional é um fator que deve ser ponto de preocupação dos gestores da Universidade, pois se manteve presente como um problema relevante a ser combatido.

Um outro problema verificado foi a falta de incentivo institucional para a divulgação de informação entre servidores, foi constatado que os agentes realizam a distribuição de informação por ação própria, mas sem um incentivo ou política da Universidade. Esse também é uma questão que deve ser estudada uma melhoria, como a elaboração de políticas de incentivo para o compartilhamento de informações.

Por fim, foi observado o uso de aplicativos de mensagens como o *whatsapp* em comunicações organizacionais. Pesquisou-se os pontos positivos e negativos do uso com base nos relatos de entrevistas, além de políticas de uso na Universidade para esses dispositivos, onde não foi verificada a sua existência no site da Universidade e por questionamento no portal acesso à informação da Universidade Federal de Alagoas. Entende-se que o seu uso pelos servidores não seja um problema, porém deverá coexistir políticas de uso para o aplicativo em atividades institucionais.

Fase 6 – Uso da informação

Na fase de uso da informação foi observado que a maioria dos servidores entendem que são formadores de informação e compreendem que eles também utilizam informações de outros colegas para a execução de uma atividade ou a tomada de decisão em uma determinada questão. Não foi verificado problema nessa fase que ocasionasse uma discussão mais profunda.

Chegamos ao final da análise da gestão da informação. Foram identificadas algumas questões na gestão da informação nos pregões eletrônicos que necessitam de melhorias. Contudo, não foi possível alcançar todos os problemas existentes, apenas o informado nas

entrevistas. Considera-se apenas os mais relevantes ou os mais citados nos discursos. Segue o quadro 40 - fase da gestão da informação e problema.

Quadro 40: Problemas na gestão da informação

Fase da gestão da informação	Problema identificado
Necessidade de informação	Falta ou incompleta descrição do item a ser contratado;
Busca e coleta de informação	● Fonte pessoal é mais utilizada
	● Informações não são transmitidas no inteiro teor
	● Alguns setores não dão um feedback rápido quando há a busca de informação;
Organização da informação	● Dificuldade em acessar informações de outros setores;
	● Falta de uniformidade de procedimentos sobre registro de informações
	● Identificação de informações que são importantes para usuários;
Produtos e serviços de informação	● Falta de clareza das informações
	● Desatualização de produtos de informação e falta de atualização de sistemas;
	● Ausência de produtos e serviços de informação de outros setores;
	● Manuais pouco detalhados;
	● Produtos de informação com pouco visual ou imagem;
Distribuição da informação	● Falta de divulgação de informações em meios oficiais ou formais e uso do <i>whatsapp</i> como meio informal;
	● Falta de fluxos de informações entre setores;
	● Falta de divulgação de informações financeiras ou demais informações;
	● Perdas de informações importantes em grupos de <i>whatsapp</i> ;
	● Uso do <i>whatsapp</i> sem limite de horário;
	● Falta de incentivo institucional na divulgação de informação;

:

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Seguem para as propostas de solução para os problemas apresentados.

4.11.2 Proposta de solução dos problemas identificados na gestão da informação na Universidade Federal de Alagoas

A partir da problemática encontrada na gestão da informação da Universidade será possível caminhar para melhorias. As sugestões de melhorias foram apontadas com referência na literatura em ciência da informação e nas entrevistas. Nem sempre a instituição possui todas as respostas, mas um ponto chave é a busca de boas práticas na estrutura por meio de seus colaboradores, devendo gerenciar o conhecimento interno. De acordo com Nonaka e Takeuchi (2008, p.42) os problemas ou ambiguidades podem ser úteis às organizações “[...] uma nova forma de pensar as coisas, um novo sentido de direção. Assim, [...] o novo conhecimento nasce no caos”.

Durante o estudo foi possível ouvir algumas propostas para algumas questões. De acordo com Choo (2006, p.243) a construção do conhecimento é resultado da colaboração de indivíduos “[...] não é mais uma atividade em que a organização trabalha isolada, mas o resultado da colaboração de seus membros [...]”. A seguir são apresentadas as fases de gestão da informação, seus problemas encontrados e sugestões de melhorias.

Fase 1 – Necessidade de informação

Na categoria “necessidade de informação” foram verificadas que algumas informações como falta ou descrição incompleta de item a ser contratado, cotação de preços, dentre outras informações que são necessárias para o andamento da instrução do pregão eletrônico. Como propostas de solução tem-se:

:

Quadro 41: Problemas e propostas de solução - necessidade de informação

Fase da gestão da informação	Problema identificado	Propostas de solução
Necessidade de informação	Falta ou incompleta descrição do item a ser contratado;	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de produtos e serviços de informação para a construção de descrições de materiais; • Divulgação de informações para construção de descrições de materiais; • Capacitações voltadas para às dificuldades;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

A busca de necessidades informacionais dos usuários é importante porque é a partir delas que é constatada a falta de conhecimento “[...] as necessidades de informação surgem de lacunas de conhecimento, na compreensão e nas capacidades da organização” (CHOO, 2006, p.231).

A partir das necessidades informacionais dos usuários de pregões eletrônicos (aqueles que solicitam itens, instruem processo e operam o certame público) será possível elaborar produtos e serviços de informação mais focados nas necessidades “o primeiro passo para criar uma estratégia de administração da informação é avaliar acuradamente as necessidades de informações [...]” (CHOO, 2006, p.405). De acordo com Santos *et al.* (2019, p.28) “[...] os sujeitos sociais são usuários da informação [...] necessitam de informações para desempenhar diferentes papéis sociais”.

Também é importante que a organização se preocupe com a divulgação de informação para que essas necessidades informacionais sejam superadas, uma dessas formas é por meio de capacitação.

Fase 2 - Busca e coleta de informação

A categoria “busca e coleta de informação” conteve alguns problemas como a busca por fonte de informação pessoal para a resolução de dúvidas durante os procedimentos de pregões eletrônicos em detrimento de fontes expressas como regulamentos, manuais de procedimentos; foram observadas também que as informações eram incompletas quando transmitidas para os usuários; e por fim, alguns *feedbacks* quanto à busca da informação não eram respondidas de forma rápida. Segue o quadro 42.

Quadro 42: Problemas e propostas de solução – busca de informação

Fase da gestão da informação	Problema identificado	Propostas de solução
Busca e coleta de informação	<ul style="list-style-type: none"> • Fonte pessoal é mais utilizada 	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos ou ferramentas que favoreçam a troca de informações entre pessoas; • Incentivar a conversão do conhecimento tácito em explícito;
	<ul style="list-style-type: none"> • Informações não são transmitidas no inteiro teor 	<ul style="list-style-type: none"> • Instituição deve verificar as informações que serão necessárias em cada etapa; • Produzir produtos de informação ou transmitir essas informações aos usuários;
	<ul style="list-style-type: none"> • Alguns setores não dão um feedback rápido quando há a busca de informação; 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilização dos setores quanto a resposta ser rápida; • Política de gestão da informação para disciplinar tempo de resposta; • Fomentar uma maior comunicação entre os setores;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Para o problema da fonte pessoal ser mais utilizada que a fonte expressa, a organização deve incentivar a troca de informações entre servidores já que o compartilhamento de informações origina a aprendizagem organizacional e incentivar por políticas organizacionais que esse conhecimento tácito gerado seja convertido em conhecimento exposto para que outros servidores possam se beneficiar desse conhecimento construído. Em consonância com Nonaka e Takeuchi (2008, p.67) os documentos e manuais “[...] facilitam a transferência do conhecimento explícito para outras pessoas, auxiliando-as assim a vivenciarem, indiretamente, as experiências dos outros [...]”.

Conforme Santos *et al.* (2019, p.34) explica que “[...] os agentes podem estimular os usuários a explicitar conhecimento tácito oral e adotar metodologias por meio das quais possam codificar e registrar esse conhecimento” (CHOO, 2006, p.34). De acordo com Nonaka e Takeuchi (2008, p.42) tornar “o conhecimento pessoal disponível para os outros é a atividade central da empresa criadora de conhecimento”.

Sobre o problema das informações que não são transmitidas de forma completa é importante que a instituição identifique quais as informações que são necessárias em cada etapa

:

do processo e assim, possa confeccionar produtos de informação que contenham todas as informações necessárias. De acordo com Choo (2006, p.67) “[...] a análise de necessidades e de seus usos da informação vem se tornando um componente cada vez mais importante da pesquisa em áreas como a psicologia cognitiva, estudos de comunicação e recuperação da informação [...]”.

Quanto ao problema de alguns setores demora na resposta rápida de algum questionamento é essencial uma sensibilização quanto a uma resposta célere, além de políticas de gestão da informação que verse sobre o tempo de resposta máximo para perguntas e consequentemente a organização deverá fomentar uma maior comunicação entre setores.

Fase 3 - Organização de informações

Na categoria “organização de informações” foram identificados 2 (dois) problemas. O primeiro foi a dificuldade de alguns servidores em acessar informações de outros setores; e o segundo problema que alguns setores não sabem quais as informações que são importantes para os usuários. Segue o quadro 43.

Quadro 43: Problemas e propostas de solução – organização de informação

Fase da gestão da informação	Problema identificado	Propostas de solução
Organização da informação	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldade em acessar informações de outros setores; 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as necessidades de informação junto aos usuários e disponibilizar as informações; Os setores devem elaborar produtos e serviços de informação; Instituição deve elaborar políticas de gestão da informação com prazos e controles para a disponibilização de informações;
	<ul style="list-style-type: none"> Identificação de informações que são importantes para usuários; 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as necessidades de informação junto aos usuários e disponibilizar as informações;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

No problema “dificuldade em acessar informações de outros setores” as possíveis soluções seriam iniciar a identificação de necessidades informacionais dos usuários que realizam uma tarefa e assim, disponibilizar as informações que eles precisam. Os setores devem

também elaborar produtos e serviços de informação, além de que a instituição deve se preocupar em elaborar política de gestão da informação para disciplinar prazos e controles para disponibilização de informação.

Ressalta-se que nenhum setor deve se apropriar de informação e não a transmitir, salvo no caso de informações confidenciais que estão protegidas por sigilo. Fora desses casos, o acesso à informação é dever de um setor, principalmente quando ela é essencial para a realização de uma atividade, como por exemplo tomar decisões. De acordo com Choo (2006, p.411) “[...] a informação pode ser recuperada para um reexame de fundamentos de decisões passadas e para esclarecimento de questões [...] o procedimento adequado para uma situação de escolha [...]”.

Fase 4 – Produtos e serviços de informação

Com relação à categoria “produtos e serviços de informação” foram verificados alguns problemas. O primeiro houve falta de clareza de informações nos produtos; segundo, os manuais e orientações estavam desatualizadas; seguindo de ausência de produtos de informação de outros setores; Orientações pouco detalhadas; e por fim, produtos de informação com pouco visual ou imagem. Segue abaixo o quadro:

Quadro 44: Problemas e propostas de solução – produtos e serviços de informação

Fase da gestão da informação	Problema identificado	Propostas de solução
Produtos e serviços de informação	<ul style="list-style-type: none"> Falta de clareza das informações 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as necessidades de informação dos usuários; Inserir nos produtos de informação com detalhamento;
	<ul style="list-style-type: none"> Desatualização de produtos de informação e falta de atualização de sistemas; 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as necessidades de informação dos usuários; Atualizar e monitorar os produtos de informação com base nas mudanças de legislação ou demais normativos; Atualizar os produtos de informação ou produzir novos produtos inserindo atualização dos sistemas;

	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de produtos e serviços de informação de outros setores; 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as necessidades de informação dos usuários; • Elaborar produtos e serviços de informação; • Instituir políticas de gestão de informação incluindo a obrigação de setores em produzir informação;
	<ul style="list-style-type: none"> • Manuais pouco detalhados; 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar junto aos usuários as informações que são necessárias; • Detalhar os produtos de informação;
	<ul style="list-style-type: none"> • Produtos de informação com pouco visual ou imagem; 	<ul style="list-style-type: none"> • Inserir nos produtos de informação imagens, print de telas, dentre outros recursos;

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Os produtos e serviços de informação devem refletir as principais dificuldades que os usuários possuem com a finalidade de resolução dos problemas desses indivíduos. São essenciais para o funcionamento das atividades institucionais, principalmente porque transfere o conhecimento que está na mente das pessoas e exterioriza em um suporte, fazendo aumentar o conhecimento organizacional, formar uma memória institucional, além de minimizar as idas aos setores para possíveis dúvidas que estariam em orientações, trazendo uma diminuição do retrabalho nas rotinas.

Com relação a falta de clareza das informações nas orientações escritas e manuais pouco detalhados, propostas de melhoria seria no primeiro momento identificar as necessidades de informação dos usuários e posteriormente inserir as informações necessárias nos produtos de informação “[...] ajudar os usuários a encontrar exatamente o que desejam e selecionar informações que provavelmente atendam ao interesse da população de usuários” (CHOO, 2006, p.413). O entrevistado comissão 1 elogiou os manuais atuais na medida em que eles “[...] trazem introdução explicativa e os normativos que regem o tema [...]”, esse fato, segundo ele, deveria ser continuado nos demais.

Quanto à desatualização de manuais também deve ser iniciada com a identificação de necessidades de informação e monitorar os produtos de informação com base nas mudanças de legislação ou demais normativos. Segundo o requisitante 3 para uma sugestão de melhoria seria importante “[...] ter uma pessoa ou setor para planejar e definir metodologias para organizar o

portal gestão do conhecimento da UFAL e monitoramento e atualização das informações na plataforma gestão do conhecimento da UFAL”.

Quanto à ausência de produtos e serviços de informação de outros setores, pode-se iniciar com a identificação de necessidade de informação, elaborar produtos e serviços de informação com base nas necessidades informacionais, além de instituir políticas de gestão da informação incluindo obrigação dos setores em produzir produtos de informação. Ao identificar as necessidades informacionais de cada usuário “[...] devem-se adotar práticas de gestão do conhecimento que apoiem usuários em sua formação [...] auxiliem os agentes mediadores a perceberem as singularidades de cada usuário da informação” (SANTOS et al., 2019, p.29).

Para produtos e serviços de informação com pouco visual ou imagem, uma sugestão é melhorar os manuais de procedimentos com imagens para facilitar o seu uso, segundo Davenport (2002, p.161) “[...] melhorar a apresentação da informação é uma das chaves para lhes agregar valor”. De acordo com o entrevistado comissão 1, é importante nos manuais de procedimentos utilizar *layout* de imagem com *print* de tela, talvez seja mais fácil de compreender o conteúdo”.

O entrevistado comissão 1 sugeriu que outros produtos e serviços de informação fossem criados como a produção de vídeos para tarefas básicas tendo como público-alvo os técnicos e docentes da Universidade, como exemplo de assuntos “como descrever adequadamente um material a ser adquirido”; “Quais as informações necessárias para a especificação de um material?”. Lembre-se que esses pontos foram às necessidades de informações mais citadas pelos entrevistados.

Fase 5 – Distribuição de informação

Na distribuição de informação foram encontradas algumas questões. O primeiro foi identificado a falta de divulgação de informações em meios oficiais (*email* institucional) e a divulgação em meios informais (*whatsapp*). O segundo, a falta ou dificuldade de comunicação entre setores. O terceiro, a falta de divulgação de informações financeiras para os demais servidores; O quarto, perda de informações importantes em grupos de *whatsapp*, além de uso institucional do aplicativo sem limite de horário; e por fim, falta de incentivo da Universidade na divulgação de informações entre servidores e setores. Segue o quadro 45.

:

Quadro 45: Problemas e propostas de solução – Distribuição de informação

Fase da gestão da informação	Problema identificado	Propostas de solução
Distribuição da informação	<ul style="list-style-type: none"> Falta de divulgação de informações em meios oficiais ou formais e uso do <i>whatsapp</i> como meio informal; 	<ul style="list-style-type: none"> Instituir uma política de gestão da informação com o regramento para: <ol style="list-style-type: none"> o uso do <i>whatsapp</i> institucional; práticas institucionais para a divulgação de informação;
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de fluxos de informações entre setores; 	<ul style="list-style-type: none"> Instituir uma política de gestão da informação com o regramento para: <ol style="list-style-type: none"> Práticas institucionais para divulgação de informação; Práticas que incentivem a troca de informações entre setores; Avaliar quais as principais razões que dificultam a troca de informações entre setores e como combater;
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de divulgação de informações financeiras ou demais informações; 	<ul style="list-style-type: none"> Instituir uma política de gestão da informação com o regramento para: <ol style="list-style-type: none"> Práticas institucionais para divulgação de informação; Busca de outros meios de divulgação conforme as necessidades dos usuários;
	<ul style="list-style-type: none"> Perdas de informações importantes em grupos de <i>whatsapp</i>; 	<ul style="list-style-type: none"> Instituir uma política de gestão da informação com o regramento para: <ol style="list-style-type: none"> Práticas institucionais para divulgação de informação; Regramento para o uso de <i>whatsapp</i> institucional; Incentivo para que os usuários realizem backup de mensagens; A organização deverá realizar <i>backup</i> periodicamente e anexar no <i>google drive</i> ou outro dispositivo que permita o acesso;
	<ul style="list-style-type: none"> Uso do <i>whatsapp</i> sem limite de horário; 	<ul style="list-style-type: none"> Instituir uma política de gestão da informação com o regramento para: <ol style="list-style-type: none"> Práticas institucionais para divulgação de informação; Regramento para o uso de <i>whatsapp</i> institucional e de seus horários;
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de incentivo institucional na divulgação de informação; 	<ul style="list-style-type: none"> Instituir uma política de gestão da informação com o regramento para práticas institucionais para divulgação de

		informação; • Criar incentivos para o compartilhamento de informação;
--	--	--

Fonte: Elaborada pela Autora, 2022

Foi citado que a transmissão de informações entre setores estava comprometida, o fluxo contínuo de informações externas “[...] para esclarecer ambiguidades, preencher as lacunas, atualizar interpretações externas [...]” (CHOO, 2006, p.415). Com relação à comunicação institucional, Nonaka e Takeuchi (2008, p.52) explicam que “os membros da equipe criam novos pontos de vista através do diálogo e da discussão [...] integram suas diversas perspectivas individuais em uma nova perspectiva coletiva”. Para facilitar a comunicação organizacional, o entrevistado comissão 1 sugeriu a criação de grupos de *email* para troca de informações entre membros e resposta de *e-mails* a outros interessados.

Sobre a divulgação de informações sobre pregões eletrônicos em meios oficiais, alguns entrevistados sugeriram que a Universidade deveria comunicar que as informações estão disponíveis para consulta, deixar claro que as informações sobre pregões eletrônicos existem e estão disponibilizadas (Pregoeiro 4; Comissão 1; Instrução 2). Além disso, que a divulgação seja realizada em meios oficiais como site da instituição e *e-mails* institucionais (Comissão 1), além de criação de fóruns para troca de informações entre os servidores (Membro de apoio – contratos).

Para os problemas relatados, uma sugestão para melhoria seria a elaboração de políticas de gestão da informação na Universidade com a finalidade de normatizar o uso de *whatsapp* institucional e seus horários, as informações que podem ser divulgadas e as que não podem por questões de confidencialidade.

Além de criação de incentivos para o compartilhamento de informações institucionais, de acordo com Choo (2006, p.407) é preciso que as organizações “[...] criem rotinas e canais para relatar e sistematizar a informação; estabelecer normas e incentivos para partilha de informação [...]”. Conforme Llarena, Duarte e Navarro (2017, p.144) “[...] a base para implantar um modelo de gestão do conhecimento em uma organização [...] motivar constantemente as pessoas quanto à troca de informação e conhecimento”.

As políticas de informação podem ser a base para a melhoria de problemas na gestão da informação porque são instrumentos que disciplinam as práticas informacionais, podendo normatizar prazos para divulgação de informação, usos de meios formais e informais de informação, como por exemplo, o uso de aplicativos de mensagens como meio oficial de compartilhamento de informações dentro da instituição. As políticas de informação, segundo Oliveira (2005) citada por Amorim e Silva (2011, p.53) são refletidas como “os objetivos, desafios e metas a serem alcançados, sendo que muitas vezes pode servir de guia estratégico, estabelecendo assim, uma direção a ser seguida pelos funcionários”.

De acordo com Amorim e Silva (2011, p.52) há um crescente número de informações que carecem de gerenciamento “[...] surge a necessidade de discutir e implementar políticas informacionais que proporcionem o melhor aproveitamento das informações disponíveis”. Por isso, acerca dos problemas encontrados durante o estudo, uma das possíveis soluções de mitigação seria investimento em políticas de gestão da informação.

Fase 6 – Uso da informação

Não houve a identificação de problemas nessa fase da gestão da informação.

Segue-se para considerações finais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo tem como problema de pesquisa: Como se caracteriza a gestão da informação em pregões eletrônicos em uma Instituição Federal de Ensino Superior. Na investigação, realizou-se a descrição e análise das fases de gestão da informação, desde a necessidade de informação até seu uso. Ao final do estudo, foram propostas algumas medidas para minimização dos problemas encontrados com base em entrevistas e literatura sobre o tema.

Tem-se como objetivo geral analisar como se caracteriza a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos em uma Instituição Federal de Ensino Superior, ao qual foi dividido em 03 (três) objetivos específicos: a) identificar e analisar os elementos do ciclo de gestão da informação na Instituição; b) analisar a gestão da informação nos pregões eletrônicos na Instituição; c) sugerir pontos a serem melhorados da gestão da informação na Organização;

Com relação ao objetivo “identificar e analisar os elementos da gestão da informação”, foi utilizado o modelo de Choo (2006) como base para a análise da gestão da informação na UFAL. Na análise, descrição e discussão de resultados teve por base os discursos dos 13 entrevistados acerca dos pontos da gestão da informação como identificação de necessidades de informação dos servidores para a realização de atividades em pregões eletrônicos, modo de organização de informações internas, os produtos e serviços de informação, a divulgação de informações com relação ao processo.

No primeiro objetivo foi possível identificar as principais necessidades informacionais dos entrevistados no processo de pregão eletrônico, como a necessidade de descrição completa do material e cotação de preços, desde os requisitantes de compras até pregoeiros. Também foi possível observar que há o predomínio de fontes pessoais para resolução de dúvidas pelos entrevistados. O primeiro objetivo foi importante para o seguimento do segundo objetivo “analisar a gestão da informação nos pregões eletrônicos na UFAL”.

No segundo objetivo “analisar a gestão da informação nos pregões eletrônicos na UFAL” após as descrições das etapas de gestão da informação, foi realizada uma análise da gestão da informação com seus pontos positivos e negativos encontrados, como benefícios identificados destacam-se que os entrevistados possuem uma preocupação em registrar o conhecimento em suportes, como manuais de procedimentos ou orientações, e que há na

instituição uma prática de elaboração de produtos e serviços de informação, apesar de não ser uma prática uniforme em todos os setores de compras, como foi relatado pelos servidores.

Os entrevistados também possuem uma prática de compartilhamento de informações entre colegas ou por grupos de *whatsapp*, o que demonstra ter uma cultura de divulgação de informação, apesar de não ser uma prática constante, já que a instituição não incentiva a troca de informações e nem possui políticas de gestão da informação.

Observa-se como prejuízos à gestão da informação na Universidade, como alguns setores possuem mais dificuldades em divulgar informações tanto para usuários (por ex: requisitantes de compras) como para outros setores; fontes pessoais sendo mais utilizadas para resolução de dúvidas quanto aos procedimentos de compras, havendo conhecimento tácito mas falhas em conversão de conhecimento tácito em explícito (manuais, orientações em formatos explícitos); Dificuldade no acesso de informações de outros setores; manuais de compras desatualizados e pouco detalhados, dentre outros problemas.

Aos problemas sobre gestão da informação, não foi possível esgotar todas as questões, mas apenas os principais citados pelos servidores que atuam nos pregões eletrônicos. Então algumas anomalias podem não ter sido identificadas.

O terceiro objetivo da pesquisa “sugerir pontos a serem melhorados da gestão da informação na Organização”; A partir dos problemas encontrados, identificou-se e analisou-se pontos a serem melhorados. Uma das ferramentas sugeridas para a resolução dos problemas é elaboração de políticas de gestão da informação para disciplinar como a informação pode ser divulgada, quais os meios podem ser utilizados, tempo de resposta para solicitação de informações, além de regimentos próprios para a utilização de aplicativos de mensagens para atividades institucionais, onde pode ser definido o tipo de informação que poderá ser compartilhada, os horários para divulgação de informação, dentre outros regulamentos.

O estudo da gestão da informação em organizações é imprescindível para a melhoria dos processos organizacionais. Algumas informações básicas para a instrução de pregões eletrônicos ocorrem nas primeiras fases e que traz consequência sobre as fases finais do processo (fase de operação do pregão eletrônico), principalmente a elaboração de descrição do material e a cotação de preços (inclusive umas das dificuldades descritas pelos servidores no pregão eletrônico) e que são usadas em quase todas as fases do processo.

O estudo trouxe como contribuição uma discussão teórica sobre o tema de gestão da informação e do conhecimento, além de temas como cultura informacional, políticas em gestão da informação, fluxo de informação e comunicação organizacional em uma instituição pública e principalmente em temas como licitação e compras governamentais, além de analisar a gestão da informação em pregões eletrônicos na Universidade, identificando os principais problemas no ciclo do processo.

Foram identificadas as informações necessárias desde o início do processo e como serão utilizadas, podendo gerar produtos e serviços mais bem elaborados, como essas informações serão divulgadas para que cheguem nas pessoas certas e no momento adequado, trazendo pregões eletrônicos com informações mais corretas, podendo assim, diminuir o retrabalho de rotinas.

Muitos aspectos devem ser considerados para uma melhoria dos processos aquisitivos, como melhorar a capacitação de servidores, aumentar o quantitativo de colaboradores, um mapeamento e modelagem de processos, mas é importante que as organizações não deixem de lado a gestão da informação porque é a base para uma mudança organizacional.

Como limitações do estudo destaca-se a dificuldade da pesquisa durante o período da pandemia de Covid 19, principalmente na fase de coleta de dados por entrevistas, já que foram realizadas remotamente pelo *google meet*, em alguns casos houve a instabilidade de internet, nada que tenha inviabilizado o estudo.

Outra limitação pode ocorrer pelo número de entrevistados e setores que não foram pesquisados, dependendo do número de pessoas entrevistadas, outros problemas no ciclo de gestão de informação poderiam ter sido identificados. Teve-se a preocupação, durante o estudo, em realizar entrevistas com mais de um servidor, totalizando treze servidores, evitando assim, coleta com único respondente, a fim de atingir a validade e confiabilidade do estudo.

Destaca-se que o estudo pode ser realizado em quaisquer outras organizações públicas ou privadas, tendo em vista que houve descrição dos métodos realizados durante a pesquisa, como também os roteiros de entrevistas e os procedimentos adotados durante a coleta de dados.

Foram constatados que alguns setores da UFAL possuem mais dificuldades em divulgar informações tanto para usuários (por ex: requisitantes de compras) como para outros setores, esse ponto poderia ser aprofundado em estudos futuros, se a falta de comunicação entre os

setores pode ser um fator limitante do compartilhamento de informações e quais os fatores que podem influenciar esse fato.

Em estudos futuros também poderia ser analisado os produtos e serviços de informação em seu conteúdo e avaliar os pontos a serem melhorados. Pode-se estudar com relação a pandemia de covid 19 se influenciou a diminuição do uso de *email* institucional e o aumento do uso de plataformas digitais, se há essa relação na Universidade.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Alessandra; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: uma perspectiva teórica. **Ciência da Informação**. v.39, n.2, p.115-128. Maio/ago 2010. Disponível em: <[SciELO - Brasil - Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: uma perspectiva teórica](#) > Acesso em março. 2022.
- ALVES, Cláudio Augusto; DUARTE, Emeide Nóbrega. A relação entre a Ciência da Informação e a Ciência da Administração. **Transinformação**. v.27, n.1, p.37-46. Jan/Abr.2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/r4Sj5pJ7pYdz5N6YDGh9BTb/abstract/?lang=pt> Acesso em: 18.Out. 2021.
- ALVES, Janaina. **Núcleo de Tecnologia investe em segurança de dados e de usuários da UFAL**. Portal da Universidade Federal de Alagoas, Maceió/AL, 05 nov. 2021. Disponível em: <<https://ufal.br/ufal/noticias/2021/11/nucleo-de-tecnologia-da-informacao-investe-em-seguranca-de-dados-e-de-usuarios-da-ufal>> Acesso em: 14 mai. 2022.
- AMORIM, Victor Aguiar Jardim de. **Licitações e contratos administrativos: teoria e jurisprudência**. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas. 2017.
- AMORIM, Fabiana Borelli; SILVA, Terezinha Elisabeth da. A política de informação como agente modificador da cultura organizacional. **PontodeAcesso**. v.5, n.1, p.51-65. abr. 2011. Disponível em: [Microsoft Word - V5 POLITICAS revisado1.doc \(brapci.inf.br\)](#) Acesso em: mar. 2022.
- ARAÚJO, Grice Barbosa Pinto de; LEMOS, Leany Barreiro de Souza. A gestão de compras públicas: um estudo de caso da Central de Compras do Distrito Federal. **Teoria e prática em Administração**. v.10, n.2, p.124-137. Jul-dez 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/tpa/article/view/51188> Acesso em: 30 ago. 2021.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70. 1977.
- BELINSKI, Ricardo; FREDERICO, Guilherme Francisco. Modelo teórico de avaliação da gestão da informação nos processos logísticos e de gestão da cadeia de suprimentos nas instituições federais de ensino superior brasileiras. **AtoZ**. v.8, n.1, p.21-26, jan/jun 2019. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/67255> Acesso em: 20 ago. 2021.
- BIZ, Alexandre Augusto; NAKATANI, Marcia Shiku e Massukado; PAVAN, Cecília de Souza. Análise da gestão da informação na Secretaria de Estado do Turismo do Paraná – STU/PR. **Turismo em análise**, v.24, n.2, p.278-297, ago. 2013. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/64183> Acesso em: 28 jun. 2021.

BRASIL. [Lei 8.666 (1993)]. **Dispõe sobre o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.** Brasília, DF: Presidência da República, [2002]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18666cons.htm > Acesso em: 2 mar. 2021.

BRASIL. [Lei 10.520 (2002)]. **Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.** Brasília, DF: Presidência da República, [1993]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110520.htm Acesso em: 29 jul. 2021.

BRASIL. [Decreto 10.024 (2019)]. **Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.** Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2019/decreto/D10024.htm Acesso em: 29 jul. 2021.

BRASIL. [Lei 14.133 (2021)]. **Regulamenta a Lei de Licitações e Contratos Administrativos.** Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.133-de-1-de-abril-de-2021-311876884> > Acesso em: 02 mar. 2021.

BRASIL. [Resolução 510 (2016)]. **Regulamenta procedimentos do Comitê de Ética e Pesquisa.** Brasília, DF: Ministério da Saúde, [2016]. Disponível em: <https://bvsm.sau.gov.br/bvs/sau/legis/cns/2016/res0510_07_04_2016.html> Acesso em: 02 mar. 2021.

BUCKLAND, M.K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science.** v.45, n.5, p.351-360, 1991. Disponível em: <https://ppggoc.eci.ufmg.br/downloads/bibliografia/Buckland1991.pdf> Acesso em: 30 jul. 2021.

CARVALHO, Katia de. Disseminação da informação e informação de inteligência organizacional. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v.2, n.3, p.01-09, jun. 2001. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/5108#:~:text=Neste%20caso%2C%20a%20dissemin%C3%A7%C3%A3o%20assume,Intelig%C3%A2ncia%20Organizacional> Acesso em: 14 jun. 2021.

CARVALHO, Livia Ferreira de; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. Gestão da informação: estudo comparado entre quatro modelos. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v.28, n.1, p.71-84, jan/jun. 2014. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/4159> Acesso em: 15 jun. 2021.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac São Paulo, 2006.

COSTA, Eric Rodrigo; CHAVES, Lucieli Dias Pedreschi; COSTA, André Lucirton; MAZZO, Alessandra. Sucesso e insucesso nas licitações da modalidade pregão: revisão scoping review. **Revistas USP**. v.53, n.1, p. 97-106. 2020. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rmrp/article/view/157217> Acesso em: 20 ago. 2021.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa:** métodos qualitativos, quantitativos e mistos. Porto Alegre: Artmed. 2010.

COMPRAS GOVERNAMENTAIS. Disponível em: <https://www.gov.br/compras/pt-br>

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação.** São Paulo: Futura, 2002.

DUARTE, Emeide Nóbrega; PAIVA, Eliane Bezerra. Identificação de necessidades de informação de usuários na perspectiva da gestão. **Palavra Clave (La Plata)**, v.7, n.1, p.1-15. out. 2017. Disponível em: https://redib.org/Record/oai_articulo1310961-identifica%C3%A7%C3%A3o-de-necessidades-de-informa%C3%A7%C3%A3o-de-usu%C3%A1rios-na-perspectiva-da-gest%C3%A3o/ Acesso em: 13 jun. 2021.

DUARTE, Emeide Nóbrega; FEITOZA, Rayan Aramís de Brito; LIRA, Suzana de Lucena; LLARENA, Rosilene Agapito da Silva; SILVA, Edclayton Bruno Fernandes da. Grupo de pesquisa e aprendizagem como comunidade de prática e de interesse. **Enfoque multidisciplinares da gestão do conhecimento.** João Pessoa: Ed. UFPB, 2019.

DUTRA, Frederico Giffoni de Carvalho; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Modelos e etapas para a gestão da informação: uma revisão sistemática de literatura. **Em Questão**, v.26, n.2, p. 106-131. Maio/ago 2020. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/91922> Acesso em: 04 jul. 2021.

DUTRA, Ludmila Iracema; DUTRA, Larissa Fernandes. A gestão do conhecimento como ponte para o sucesso organizacional: um estudo de caso no setor siderúrgico. **Informação & Informação**. v.26, n.3, p.257-283, jul/set. 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/165671> Acesso em: 05 mai. 2022.

FERREIRA, Renata Costa; JARDIM, Vaniéli Maria César. ZIVIANI, Fabrício. Fontes de informação para geração da inteligência competitiva nas organizações: uma revisão ampliada de literatura. **Inf. Pauta**, v.3, n.2, jul/dez. 2018, p.51-72. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/33475/pdf> Acesso em: 04 jul. 2021.

FLICK, Uwe. **Introdução à metodologia de pesquisa:** um guia para iniciantes. Porto Alegre: Penso, 2013.

FLYNN, Bárbara; FUGATE, Brian. Editorial: Survey research in supply chain management: the need for evolution in our expectations. **Journal of Supply Chain Management**, v.54, n.1, 2018, p.1-15. Disponível em: <[Editorial: Survey Research Design in Supply Chain Management: The Need for Evolution in Our Expectations - Flynn - 2018 - Journal of Supply Chain Management - Wiley Online Library](#)>. Acesso em: ago. 2022.

FREITAS, Wesley R. S; JABBOUR, Charbel J.C. Utilizando estudo de caso (s) como estratégia de pesquisa qualitativa: boas práticas e sugestões. **Estudo e debate**, v.18, n.2, p.07-22, 2011. Disponível em: <<http://www.meep.univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/view/560/550>>. Acesso em ago. 2022.

GUIMARÃES, Eduardo dos Santos. **Manual de planejamento das licitações públicas**. Curitiba: Juruá, 2012.

JÄÄSKELÄINEN, Aki; VIRPI, Sillanpää; HELANDER, Nina; LESKELÄ, Leena Riikka; HAAVISTO Ira; LAASONEN, Valtteri; TORKKI, Paulus Designing a maturity model for analysing information and knowledge management in public sector. **Journal of Information and knowledge management systems**, p.1-21. ago. 2020. Disponível em: https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/VJIKMS-01-2020-0017/full/html?skipTracking=true&utm_source=TrendMD&utm_medium=cpc&utm_campaign=VINE_TrendMD_0&WT.mc_id=Emerald_TrendMD_0 Acesso em: 29 jul. 2021.

INÁCIO, Eneida Giane; VASCONCELOS, Maria Celestre Reis Lobo de; NEVES, Jorge Tadeu de Ramos; GARCIA, João Carlos. Gestão da informação e decisão de compras: uma análise dos processos na Embrapa Transferência de Tecnologia. **Revista de Gestão e Tecnologia**, v.9, n.2, p.1-18, Ago/dez 2009. Disponível em: <http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/245> Acesso em: 09 jun. 2021.

LLARENA, Rosilene Agapito da Silva; DUARTE, Emeide Nóbrega; NAVARRO, Miguel Ángel Esteban. **Gestão do conhecimento nas redes dos Programas para Juventude: modelo baseado nas políticas públicas**. João Pessoa: Ed. UFPB, 2017.

LIN, Binshan; LI Suyi. Accessing information sharing and information quality in supply chain management. **Science Direct**. março 2006. Disponível em: <[Accessing information sharing and information quality in supply chain management - ScienceDirect](#)> Acesso em: 08 mar. 2022.

LUEG, Christopher. Information, knowledge and networked minds. **Journal of knowledge management**, v.5, n.2, p.151-159, 2001. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/228606841_Information_knowledge_and_networked_minds Acesso em: 08 mar 2021.

MACEDO, Valéria; DANTAS, Daniele Cristina; GUEDES, Rodrigo Duarte; CAVALCANTE, Marcos do Couto Bezerra. O uso do aplicativo Whatsapp nas práticas de gestão do conhecimento: o caso de uma comunidade virtual informal de profissionais na área

de tecnologia. **Perspectivas em Gestão e Conhecimento**. v.8, n.especial, p.135-150. Disponível em: <[O USO DO APLICATIVO WHATSAPP NAS PRÁTICAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO: O CASO DE UMA COMUNIDADE VIRTUAL INFORMAL DE PROFISSIONAIS NA ÁREA DE TECNOLOGIA | Perspectivas em Gestão & Conhecimento \(ufpb.br\)](#)> Acesso em: 12 mar. 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

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

MONTEIRO, Samuel Alves; DUARTE, Emeide Nóbrega. Bases teóricas da gestão da informação: da gênese às relações interdisciplinares. **Revista Ciência da Informação e Documentação**, v.9, n.2, p.89-106, set. 2018/fev. 2019. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/133677> Acesso em: 24 jul. 2021.

MONTEIRO, Samuel Alves; DUARTE, Emeide Nóbrega. Avaliação da gestão da informação por meio de indicadores de qualidade. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. **Anais ENANCIB**. Gestão da informação e do conhecimento, p.1-20. Anais do XVI ENANCIB, 2015. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/2665/1073> Acesso em:30 jul. 2021.

MOREIRA, Luciana de Albuquerque; SILVA, Armando Manuel Barreiros da. Gestão e comportamento de busca e uso. **Desafios e perspectivas em gestão da informação e do conhecimento**. Repositório Aberto da Universidade de Porto, 2020. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/128601> Acesso em:12 jun. 2021.

NASCIMENTO, Lucimeiry Maria Minuzzi; TOMAÉL, Maria Inês. Qualidade das informações dos processos licitatórios para a contratação de obras de engenharia na Universidade Estadual de Londrina. **Brazilian Journal of Information Science**, v.7, n. especial, p.154-177, 2013. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/3124> Acesso em:29 jul. 2021.

NASCIMENTO, Lucimeiry Maria Minuzzi; TOMAÉL, Maria Inês. Informação para tomada de decisão em processo licitatório para contratação de obras de engenharia na Universidade Estadual de Londrina. **Perspeticas em Gestão e Conhecimento**, v.2, n.2, p.82-96, Jul/dez. 2012. Disponível: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/53593> Acesso em: 29 jul. 2021.

NAUMER, Carlos M; FISHER, Karen E; DERVIN, Brenda. Sense making: uma perspectiva metodológica. *In*: Conferência em fatores humanos de sistemas computacionais, 2008, Florença, Itália. Disponível em: <[\(PDF\) SenseMaking: A Methodological Perspective \(researchgate.net\)](#)> Acesso em 01 mar. 2022.

NEVES, José Luis. Pesquisa Qualitativa - características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, v.1, n.3, 2ª set.1996. Disponível em: https://www.hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/NEVES-Pesquisa_Qualitativa.pdf Acesso em: 07 mar. 2021.

OLIVEIRA, Rafael Sérgio Lima de; AMORIM, Victor Aguiar Jardim de. **Pregão eletrônico: Comentários ao Decreto Federal nº 10.024/2019**. São Paulo: Fórum, 2020.

OLIVEIRA, Cibele Fernandes de. Serviço virtual: o *Whatsapp* como meio de comunicação na Biblioteca da Saúde da Universidade Santa Cecília - Santos/SP. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.13, n.especial, 2017. Disponível em: [Serviço virtual: o WhatsApp como meio de comunicação na Biblioteca da Saúde da Universidade Santa Cecília – Santos/SP | Fernandes de Oliveira | Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação \(febab.org.br\)](#) Acesso em: 12 mar. 2022.

PAIVA, Fernando Gomes de Paiva; LEÃO, André Luiz Maranhão de Souza; MELLO, Sérgio Carvalho Benício de. Validade e confiabilidade na pesquisa qualitativa em Administração. **Revista das Ciências da Administração**, v.13, n.31, p.190-209, set/dez. 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/2175-8077.2011v13n31p190> Acesso em: 29 jul. 2021.

PEREIRA, Kássia Rayane; TENÓRIO, Nelson; MENEGASSI, Cláudia Herrero Martins. Gestão do conhecimento de *chat* no contexto organizacional: práticas para recuperação do conhecimento. **Brazilian Journal of Information Science: Research trends**. v.15. p.01-26. 2021. Disponível em: [Gestão do conhecimento em ferramentas de chat no contexto organizacional: práticas para a recuperação do conhecimento | Request PDF \(researchgate.net\)](#) Acesso em 12 mar. 2022.

PONJÚAN DANTE, Gloria. La Gestión de Información y sus modelos representativos. Valoraciones. **Ciencia de la Información**, v.42, n.2, p.11-17, mayo-agosto 2011. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/58291> Acesso em: 21 jun. 2021.

PRESSER, Nadi Helena; LIMA, José Alexandre Laurentino de; SILVA, Eli Lopes da. Os riscos do uso dos meios digitais de comunicação não oficiais nas universidades federais. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. v.19, p. 1-23. 2020. Disponível em: [Os riscos do uso dos meios digitais de comunicação não oficiais nas Universidades Federais | RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação \(unicamp.br\)](#). Acesso em 22 mar. 2022.

QUINTINO, Milla Eugênia de Amaral. **Gestão da informação e controle de qualidade no âmbito das compras públicas: uma análise na aquisição de medicamentos em Minas Gerais**. 2019. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração Pública) – Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho da Fundação João Pinheiro. Belo Horizonte. 2019. Disponível em: <http://monografias.fjp.mg.gov.br/handle/123456789/2601> Acesso em: 27 jul. 2021.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; DUARTE, Adriana, Bogliolo Sirihal; PAULA, Claudio Paixão Anastácio de. Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, v.23, n.1, p.36-61, jan/abr. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/88458> Acesso em: 14 jun. 2021.

ROSSET, Andrea Cecília Soares; FINGER, Andrew Beheregarai. Compras públicas sustentáveis: uma revisão sistemática da pesquisa brasileira. **Revista de Administração, Contabilidade e Economia da FUNDACE**. v.7, n.3, janeiro,2017. Disponível em: <https://www.fundace.org.br/revistaracef/index.php/racef/article/view/412> Acesso em: ago. 2021.

RUIZ, Manoel José Lopes. Una investigación a través de la redes sociales en período de confinamiento. **Anales de Investigación**. v.17, n.especial, p.03-14, dez. 2021. Disponível em: <[AN INVESTIGATION THROUGH SOCIAL NETWORKS IN A PERIOD OF CONFINEMENT | Bibliotecas-Anales De Investigacion; 17\(4\):12, 2021. | Web of Science \(bvsalud.org\)](https://www.bvsalud.org/biblioteca-anales-de-investigacion/17(4):12,2021)> Acesso em 12 mar. 2022.

SAEGER, Márcia de Medeiros Travassos; OLIVEIRA, Maria Lívia Pacheco de; PINHO SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Hernández; LUCIO, María Del Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa**. Porto Alegre: Penso, 2013.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Hernández; LUCIO, María Del Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa**. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTANA, Sérgio Luís. Tosta Di; SALES, Pablo Damasceno; SALDANHA NETO, Mário Francisco. A importância da Universidade para eficiência da gestão da informação no setor público. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n.4, p. 37.986-38.003, Abr. 2021. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/28123> Acesso em:27 maio 2021.

SANTOS, Beatriz Rosa Pinheiro dos. **Gestão da informação no setor público de saúde: um estudo em unidades de saúde da família**. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Faculdade de Filosofia e Ciência da Universidade Estadual Paulista. Marília/SP. 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/180948> Acesso em: 27 jul. 2021.

SANTOS, Raquel do Rosário Santos; GOMES, Henriette Ferreira Gomes; PAIVA, Eliete Bezerra; SILVA, Larissa Fernandes da; LOPES, Erica Cristina de Aguiar. O usuário como elemento central das práticas de mediação da informação e da gestão do conhecimento. **Enfoques multidisciplinares da gestão do conhecimento**. João Pessoa: Ed. UFPB, 2019.

SILVA, Andressa Hennig; FOSSÁ, Maria Ivete Trevisan. Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. **Qualit@s Revista Eletrônica**, v.17, n.1, p.1-14, 2015. Disponível em: <http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/view/2113/1403> Acesso em: 27 jun. 2021.

SILVA, Edilene Maria da; GARCIA, Joana Coeli Ribeiro. Política de informação e memória: entrevista com Sandra Braman. **Informação e Sociedade**. v.26, n.3, p.241-245, set. 2016. Disponível em: [50369 \(brapci.inf.br\)](https://brapci.inf.br/50369) Acesso em: 20 mar. 2022.

SILVEIRA, Henrique. Gestão da informação em organizações virtuais: uma nova questão para a coordenação intrerorganizacional no setor público. **Ciência da Informação**, v.34, n.2, p.70-80, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/hRKSjzLgLzbS8VHGYsg47dH/abstract/?lang=pt> Acesso em: 10 jun. 2021.

SOUZA, Liliane Braga Rolim Holanda de; SILVA, Alzira Karla Araújo da. Práticas de compartilhamento da informação e do conhecimento em Bibliotecas Universitárias. **Revista Gestão do conhecimento e fluxo informacional: reconfigurações de comunicações em eventos**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2018.

SOUZA, Daniel Ferreira de; MOREIRA, Laura Monteiro de Castro; PINHEIRO, Pedro Cisalpino; AMORIM, André Luiz Guimarães. Gestão da informação para tomada de decisão: a experiência do mapeamento das informações assistenciais na Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais. In: V CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 5., Jun. 2012, Brasília/DF. Gestão baseada em evidências: o uso da informação para melhoria de resultados alcançados no âmbito do SUS/MG. p.02-18. Disponível em: <https://consad.org.br/wp-content/uploads/2013/05/072-GEST%C3%83O-DA-INFORMA%C3%87%C3%83O-PARA-TOMADA-DE-DECIS%C3%83O-A-EXPERI%C3%84NCIA-DO-MAPEAMENTO-DAS-INFORMA%C3%87%C3%95ES-ASSISTENCIAIS-NA-SECRETARIA-DE-ESTADO-DE-SA%C3%9ADE-DE-MINAS-GERAIS.pdf> Acesso em: 29 jul. 2021.

SOUTO, Hugo Medeiros; ARRUDA, Eduardo Martins de; ARAÚJO, Wagner Junqueira de. Mineração de dados no contexto dos pregões eletrônicos. **Inf. Pauta**, v.4, n.especial, p.47-64. Disponível em: <http://repositorio.ufc.br/handle/riufc/48285> Acesso em: 30 ago. 2021.

STARCK, Katia Regina; RADOS, Gregório Jean Varvakis; SILVA, Edna Lúcia da. Os estilos e os modelos de gestão da informação: alternativas para a tomada de decisão. **Biblios (Peru)**, n.52, p.59-73, 2013. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/69800>> Acesso em: mar. 2022.

SUGARAH, Cibele Roberta; VERGUEIRO, Waldomiro. Aspectos conceituais e metodológicos de redes sociais e sua influência no estudo de fluxos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. v.7, n.2, p. 102-117. jan/jun 2010. Disponível em: <[Aspectos conceituais e metodológicos de redes sociais e sua influência no estudo de fluxos de informação | RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação \(unicamp.br\)](https://www.unicamp.br/revista-digital-de-biblioteconomia-e-ciencia-da-informacao/aspectos-conceituais-e-metodologicos-de-redes-sociais-e-sua-influencia-no-estudo-de-fluxos-de-informacao)> Acesso em: 09 mar. 2022.

TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro. **Gestão do conhecimento**. São Paulo: ed. Bookman, 2008.

THIRYCHERQUES, Hermano Roberto. Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. **Revista PMKT**. Disponível em: http://www.revistapmkt.com.br/Portals/9/Edicoes/Revista_PMKT_003_02.pdf Acesso em: 04 jul. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Relatório de Gestão 2019-2023**. Dispõe sobre relatório de gestão referente ao exercício 2020 apresentado aos órgãos de controle interno e externo e a sociedade como instrumento de prestação de contas anual. Maceió: 2020. Disponível em: <https://ufal.br/transparencia/relatorios/gestao/2020>. Acesso em: 27 jul. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Resolução n° 24/2021**. Redefine a política de elaboração dos planos anuais de contratações (PAC) no âmbito da UFAL Maceió: 2021. Disponível em: https://ufal.br/resolucoes/2021?b_start:int=15 . Acesso em: 27 jul. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Política de utilização do serviço de e-mail institucional da UFAL: 2012**. Disponível em: [Uso do e-mail institucional — Universidade Federal de Alagoas \(ufal.br\)](#). Acesso em: 01 mai 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Política de uso do serviço de armazenamento de dados em nuvem do Google (Google Drive): 2021**. Disponível em: [Política de uso do Drive — Universidade Federal de Alagoas \(ufal.br\)](#). Acesso em: 01 mai 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Política de segurança da informação: sem data**. Disponível em: [Política de Segurança da Informação — Universidade Federal de Alagoas \(ufal.br\)](#). Acesso em: 01 mai 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Resolução n° 20/2021**. Institui o Programa de Transformação Digital da UFAL: 2021. Disponível em: [Resoluções \(ufal.br\)](#). Acesso em: 01 mai 2022.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Ambientes e fluxos de informação em contextos empresariais: o caso do setor cárnico de Salamanca/ Espanha. **Brazilian Journal of Information Science**. v.7, n.especial, p.299-323, 1° set 2013. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/3130> Acesso em: 28 fev. 2021.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Inteligência Competitiva em Organizações: dados, informação e conhecimento. **Revista Data Grama Zero**, v.3, n.4, p. 01-06, agosto 2002. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/3837> Acesso em: 23 Maio 2021.

VARESCHINI, Julieta Mendes Lopes. **Licitações Públicas. Coleção JML Consultoria**. Curitiba: JML, 2012.

ZENG, S.X; LOU, GX; TAM, Vivian W.Y. Managing Informations flows for quality improvement of projects. **Measuring Business Excellence**, v.11, n.3, p.30-40, 2007. Disponível

em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13683040710820737/full/html>
Acesso em: 30 jul. 2021.

APÊNDICE

ROTEIRO DE ENTREVISTA

O formulário foi utilizado como instrumento de coleta de dados para conclusão de Mestrado no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – PPGCI/UFAL.

Este formulário de entrevistas foi utilizado para Requisitantes de compras, Comissão de materiais, Membros que instruem os pregões eletrônicos, Pregoeiros.

1 DO PERFIL DO ENTREVISTADO
<ul style="list-style-type: none"> ● Cargo ou função: ● Onde exerce suas funções: ● Formação: ● Tempo de universidade: ● Tempo no cargo ou função atual:
<p>Referências: O perfil do entrevistado é importante para analisar se algumas respostas irão se repetir e verificar se o perfil desses entrevistados possui relação com essas respostas repetidas. Também para verificar o perfil dos entrevistados pode ser importante para a análise de conteúdo. Analisar se o perfil dos entrevistados irá fazer alguma diferença na obtenção de informação.</p>
2 DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● Quais as atribuições e competências que você exerce no pregão eletrônico desde a fase de identificação das necessidades até a homologação? ● Tem alguma atividade no pregão eletrônico que você ache mais difícil de realizar? Por quê? ● Você foi qualificado e treinado para desenvolver as atividades como requisitante? Como foi esse treinamento? ● O setor que você trabalha possui estrutura física adequada, computadores para todos, internet, mobiliários novos para o exercício de suas atividades? Precisa de melhorias? Quais?
<p>Referências: “A organização de todos os elementos de uma empresa em relação às suas atribuições, responsabilidades e relacionamentos é definida pela estrutura organizacional. Esta estrutura influencia o modelo de gestão da informação da organização” (INÁCIO et al, 2009, p.02).</p>

:

3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÕES

- Quais informações você precisa obter para realizar as atividades no processo?

Objetivo da pesquisa que se refere: Verificar quais as principais necessidades de informações do grupo para a realização de tarefas dentro do processo de pregão eletrônico. Tem relação com o objeto específico “Analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Instituição”.

Referências: Choo (2006) o primeiro passo para criar uma estratégia organizacional é avaliar de forma adequada as necessidades de informação dos indivíduos da organização.

4 AQUISIÇÃO DE INFORMAÇÕES

- Quando você teve alguma situação ou atividade que não sabia como resolver no processo de pregão eletrônico, como buscou a informação? (site da UFAL, legislação, e-mail, colega de trabalho, *WhatsApp* de grupos, pessoalmente). Por que você utilizou essa fonte?
- As fontes de informação utilizadas, você considera que são confiáveis e suficientes?
- A aquisição da informação é demorada?

Objetivo da pesquisa que se refere: Verificar quais as formas de aquisição de informações do grupo para a realização de tarefas dentro do processo de pregão eletrônico. Analisar as fontes de informações utilizadas. Tem relação com o objeto específico “Analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Instituição”.

Referências: “[...] necessidade de gerir informações com qualidade a fim de que as instituições possam aspectos essenciais com fidedignidade e confiabilidade [...]” (SANTANA; SALES; SALDANHA NETO, 2021, p. 37987).

5 DA ORGANIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES

- Quando você é esclarecido sobre dúvida, você costuma registrá-la em algum lugar? Quais os meios? (planilha, sistemas automatizados, e-mail, documentos manuscritos?)
- Seu setor costuma armazenar as informações importantes? Tem alguma forma de organização? A armazenagem das informações é de fácil acesso e recuperação?
- Existe alguma informação em outros setores que você considera de difícil recuperação? Se sim, como você obtém?

Objetivo da pesquisa que se refere: Tem relação com o objeto específico “Analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Instituição”.

Referências: “[...] para ser eficiente, uma mensagem precisa ser clara no processo que envolve vários emissores e receptores” (SANTANA, SALES e SALDANHA NETO, 2021, p.37.991).

6 DO DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

- Seu setor produz algum produto ou serviço de informação? Quais? (Pode considerar por exemplo: manuais, orientações, e-mails com orientações, mensagens internas na sua unidade, ou seja, documentos que informem outras pessoas sobre algo)
- Se respondeu que sim, qual o *feedback* dos usuários com relação aos produtos?
- O que você acha dos produtos de informação realizados pelos setores competentes em compras? (PROGINST; Gerências de Compras; DCF; CPO;)
- Desses produtos elaborados pelos setores de compras, quais são os que mais te ajudam? O que você faria de diferente?

Objetivo da pesquisa que se refere: Tem relação com o objeto específico “Analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Instituição”.

Referências: “Melhorar a apresentação da informação é uma das chaves para lhe agregar valor. Uma apresentação pobre ou pouco atraente só pode causar rejeição” (DAVENPORT, 2002, p.161).

7 DA DISTRIBUIÇÃO / DISSEMINAÇÃO

- Como é a forma de transmissão de informações sobre os procedimentos para abertura de processo de pregão eletrônico?
- Você costuma compartilhar informações, aprendizados, conhecimentos com outros servidores? Como? Se sim, você costuma disseminar informações com pessoas que trabalham com você diretamente ou outros servidores? Quais as formas utilizadas?
- Você é estimulado no seu setor ou na UFAL a compartilhar informações com outros servidores ou setores? Como?
- Você considera que outros setores relacionados a compras divulgam/ trocam informações com outros setores? São suficientes para que você possa realizar suas funções?

Objetivo da pesquisa que se refere: Tem relação com o objeto específico “Analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Instituição”.

Referências: “Trocamos informações com aqueles que vemos com frequência. A comunicação pessoal é fácil – não exige que se escreva um memorando, não precisa ser planejada (...)” (DAVENPORT, 2002, p.238)

8 DO CONSUMO / USO

As informações que você produz são utilizadas para a tomada de decisão ou para produção de outra informação ou ação de um outro servidor ou setor?

Objetivo da pesquisa que se refere: Tem relação com o objeto específico “Analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Instituição”.

Referências: “[...] o uso da informação para a construção de significado e para entendimento requer método e processos que ofereçam um alto grau de flexibilidade da informação e que facilitem a avaliação e a troca vigorosa de múltiplas representações entre os indivíduos” (CHOO, 2006, p.416).

MODELO DE TERMO DE CONSENTIMENTO ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a colaborar do projeto de pesquisa Gestão da informação nos processos pregões eletrônicos na Universidade Federal de Alagoas, dos pesquisadores Sarah Medeiros Batinga, tendo como orientador o Professor Dr. Andrew Beheregarai Finger. A seguir, as informações do projeto de pesquisa com relação a sua participação neste projeto:

1. O estudo se destina a analisar a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Universidade Federal de Alagoas;
2. A importância deste estudo é que a pesquisa pode identificar como ocorre a gestão da informação na instituição e com isso verificar os principais problemas em cada fase e assim, melhorar o processo trazendo mais conhecimento sobre as informações necessárias para sua instrução;
3. Os resultados que se desejam alcançar são os seguintes: espera-se com a pesquisa que possamos identificar como ocorre a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos com a finalidade de aprimorar o processo.
4. A coleta de dados começará em _____ e terminará em _____
5. O estudo será feito da seguinte maneira:
 - Caso a entrevista seja realizada de forma remota será utilizada a plataforma google meet, e o link será encaminhado até 24 (vinte e quatro) horas no mínimo antes do horário marcado pelas partes;
 - Será aberta a sessão de entrevista, sendo informado da necessidade de gravação para segurança do pesquisador e do entrevistado, e se o entrevistado concorda. Ao concordar com a gravação será informado que será preservada a confidencialidade, a entrevista não será divulgada em hipótese alguma, e o entrevistado não será identificado na pesquisa;
 - O entrevistado aceitando em ser gravado, o pesquisador lerá novamente o termo de consentimento esclarecido e perguntará se há alguma dúvida. Não havendo dúvidas as perguntas serão formuladas;

- Na forma remota, as perguntas serão projetadas em apresentação durante a entrevista (uma pergunta por tela); O entrevistado não terá acesso as perguntas de uma vez, apenas quando será perguntado uma por uma; presencialmente as perguntas serão lidas ao entrevistado;
- No formato remoto, caso a conexão da internet desestabilize, o pesquisador e entrevistado tentará entrar novamente, caso não haja sucesso, o pesquisador tentará marcar uma nova data com o entrevistado;

6. A sua participação será nas seguintes etapas: O entrevistado participará da fase de coleta de dados respondendo algumas perguntas formuladas pelo entrevistado;

7. Os incômodos e possíveis riscos à sua saúde física e/ou mental são: o entrevistado pode não se sentir à vontade para responder as perguntas, se houver incômodos para o entrevistado será informado a ele o direito de não as responder e ao entrevistado será informado que poderá desistir de participar do estudo a qualquer momento sem prejuízo;

8. Os benefícios esperados com a sua participação no projeto de pesquisa, mesmo que não diretamente serão: compreender como ocorre a gestão da informação nos processos de pregões eletrônicos na Universidade Federal de Alagoas; será possível elaborar produtos e serviços de informação mais precisos e a Universidade poderá estudar formas de divulgação das informações que possam atender a comunidade universitária;

9. Você poderá contar com a seguinte assistência:, sendo responsável(is) por ela :
.....

10. Você será informado(a) do resultado final do projeto e sempre que desejar, serão fornecidos esclarecimentos sobre cada uma das etapas do estudo.

11. A qualquer momento, você poderá recusar a continuar participando do estudo e, também, que poderá retirar seu consentimento, sem que isso lhe traga qualquer penalidade ou prejuízo.

12. As informações conseguidas através da sua participação não permitirão a identificação da sua pessoa, exceto para a equipe de pesquisa, e que a divulgação das mencionadas informações só será feita entre os profissionais estudiosos do assunto após a sua autorização.

13. O estudo não acarretará nenhuma despesa para você.

14. Você será indenizado(a) por qualquer dano que venha a sofrer com a sua participação na pesquisa (nexo causal).

:

15. Você receberá uma via do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado por todos.

Eu (Nome do entrevistado), tendo compreendido perfeitamente tudo o que me foi informado sobre a minha participação no mencionado estudo e estando consciente dos meus direitos, das minhas responsabilidades, dos riscos e dos benefícios que a minha participação implica, concordo em dele participar e para isso eu DOU O MEU CONSENTIMENTO SEM QUE PARA ISSO EU TENHA SIDO FORÇADO OU OBRIGADO.

Endereço da equipe da pesquisa (OBRIGATÓRIO):

Instituição: Universidade Federal de Alagoas

Endereço: Avenida Lourival de Melo Mota, S/N

Complemento: Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes – ICHICA – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – UFAL;

Cidade/CEP: Maceió/AL/ 57072-900

Telefone: 3214 1342

Ponto de referência: Próximo à Reitoria da Universidade Federal de Alagoas

Contato de urgência: Sr(a). Sarah Medeiros Batinga

Endereço: Avenida Lourival de Melo Mota, S/N - Complemento: Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes – ICHICA – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – UFAL;

Complemento: Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes – ICHICA – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – UFAL;

Cidade/CEP: 57072-900

Telefone: 3214 1342/ 99925 5665

Ponto de referência: Próximo à Reitoria da Universidade Federal de Alagoas

ATENÇÃO: *O Comitê de Ética da UFAL analisou e aprovou este projeto de pesquisa. Para obter mais informações a respeito deste projeto de pesquisa, informar ocorrências irregulares ou danosas durante a sua participação no estudo, dirija-se ao:*

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Alagoas

Prédio do Centro de Interesse Comunitário (CIC), Térreo, Campus A. C. Simões,

Cidade Universitária

Telefone: 3214-1041 – Horário de Atendimento: das 8:00 as 12:00hs.

E-mail: comitedeeticaufal@gmail.com

:

Maceió, de de .

Assinatura ou impressão datiloscópica d(o,a) voluntári(o,a) ou responsável legal e rubricar as demais folhas	Sarah Medeiros Batinga Nome e Assinatura do Pesquisador pelo estudo (Rubricar as demais páginas)

PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PARA A REALIZAÇÃO DE ENTREVISTA EM AMBIENTE VIRTUAL OU PRESENCIAL

As entrevistas semiestruturadas serão realizadas nas formas presenciais nos setores em que há atendimento presencial, e preferencialmente em ambientes virtuais por meio do google meet para os servidores que estão em atendimento remoto. Os procedimentos a serem adotados serão conforme o disciplinado no ofício circular n° 02/2021/CONEP/SECNS/MS nos casos de pesquisa em etapas virtuais. Seguem as fases dos procedimentos:

I. Do convite para participação de entrevista para o estudo:

- Será enviado e-mail individual para cada entrevistado, evitando enviar e-mail com vários destinatários, salvo e-mail com destinatário oculto para assim, os entrevistados não serem identificados;

:

- Será esclarecido ao candidato que antes de responder as perguntas do pesquisador será apresentado o termo de consentimento livre e esclarecido para a sua anuência;
- O entrevistado deverá ler o termo e se concordar em participar deverá imprimir o termo, assiná-lo e reencaminhar por e-mail ao pesquisador, ou poderá responder ao e-mail afirmando “Li o termo de consentimento esclarecido e concordo em participar da entrevista”;
- Com a assinatura do termo, a pesquisadora irá encaminhar uma cópia do termo de consentimento esclarecido assinado;
- Será informado no e-mail que o entrevistado deverá guardar uma cópia da mensagem de convite e que o entrevistado não tem a obrigação de responder todas as perguntas, ele é livre para não responder à pergunta;
- O entrevistado será informado sobre os tópicos das perguntas antes da assinatura do termo de consentimento esclarecido, salvo as perguntas que apenas terá acesso após a assinatura do termo;
- Neste estudo não haverá participação de entrevistados abaixo de 18 (dezoito) anos;
- O modelo de e-mail aos entrevistados estará no apêndice x;
- Após o aceite do termo de consentimento esclarecido enviado por e-mail ou em resposta ao e-mail será marcada a entrevista no horário que ambas as partes possam combinar;
- O entrevistado poderá a qualquer tempo desistir de participar do estudo, podendo enviar um e-mail ao pesquisador informando que não gostaria de participar da pesquisa;

II. Da realização da entrevista:

- Caso a entrevista seja realizada de forma remota será utilizada a plataforma google meet, e o link será encaminhado até 24 (vinte e quatro) horas no mínimo antes do horário marcado pelas partes;

- Será aberta a sessão de entrevista, sendo informado da necessidade de gravação para segurança do pesquisador e do entrevistado, e se o entrevistado concorda. Ao concordar com a gravação será informado que será preservada a confidencialidade, a entrevista não será divulgada em hipótese alguma, e o entrevistado não será identificado na pesquisa;
- O entrevistado aceitando em ser gravado, o pesquisador lerá novamente o termo de consentimento esclarecido e perguntará se há alguma dúvida. Não havendo dúvidas as perguntas serão formuladas;
- Na forma remota, as perguntas serão projetadas em apresentação durante a entrevista (uma pergunta por tela); O entrevistado não terá acesso as perguntas de uma vez, apenas quando será perguntado uma por uma; presencialmente as perguntas serão lidas ao entrevistado;
- No formato remoto, caso a conexão da internet desestabilize, o pesquisador e entrevistado tentará entrar novamente, caso não haja sucesso, o pesquisador tentará marcar uma nova data com o entrevistado;

III. Após a realização da entrevista e do armazenamento dos dados

- O pesquisador será responsável pelos dados gravados nas entrevistas e deverá assegurar o sigilo e confidencialidade das informações;

ANEXO**PARECER CONSUBSTACIADO DO CEP****• DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

Título da Pesquisa: GESTÃO DA INFORMAÇÃO NOS PROCESSOS DE PREGÃO ELETRÔNICO EM UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO

Pesquisador: Sarah Batinga

• Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 52816521.3.0000.5013

Instituição Proponente: Universidade Federal de Alagoas

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

• DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.172.962

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Todas as pendências relatadas no último parecer foram solucionadas. Não foram observados óbices éticos.

Considerações Finais a critério do CEP:

Protocolo Aprovado

Prezado (a) Pesquisador (a), lembre-se que, segundo a Res. CNS 466/12 e sua complementar 510/2016:

O participante da pesquisa tem a liberdade de recusar-se a participar ou de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao

:

seu cuidado e deve receber cópia do TCLE, na íntegra, assinado e rubricado pelo (a) pesquisador (a) e pelo (a) participante, a não ser em estudo com autorização de declínio; V.S^a. deve desenvolver a pesquisa conforme delineada no protocolo aprovado e descontinuar o estudo somente após análise das razões da descontinuidade por este CEP, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao sujeito participante ou quando constatar a superioridade de regime oferecido a um dos grupos da pesquisa que requeiram ação imediata;

O CEP deve ser imediatamente informado de todos os fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo. É responsabilidade do pesquisador assegurar medidas imediatas adequadas a evento adverso ocorrido e enviar notificação a este CEP e, em casos pertinentes, à ANVISA;

Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas. Em caso de projetos do Grupo I ou II apresentados anteriormente à ANVISA, o pesquisador ou patrocinador deve enviá-las também à mesma, junto com o parecer aprovatório do CEP, para serem juntadas ao protocolo inicial;

Seus relatórios parciais e final devem ser apresentados a este CEP, inicialmente após o prazo determinado no seu cronograma e ao término do estudo. A falta de envio de, pelo menos, o relatório final da pesquisa implicará em não recebimento de um próximo protocolo de pesquisa de vossa autoria.

O cronograma previsto para a pesquisa será executado caso o projeto seja APROVADO pelo Sistema CEP/CONEP, conforme Carta Circular nº. 061/2012/CONEP/CNS/GB/MS (Brasília-DF, 04 de maio de 2012).

Continuação do Parecer: 5.172.962

Situação do Parecer:

Aprovado

● **Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

MACEIO, 16 de Dezembro de 2021

● **Assinado por:**

CAMILA MARIA BEDER RIBEIRO GIRISH

PANJWANI

(Coordenador(a))