

# ESTUDO DOS PROCESSOS DO SETOR DE RECLAMAÇÕES DA IDEAL TRANSPORTE URBANO COLETIVO

STUDY OF COMPLAINTS SECTOR'S PROCESSES OF IDEAL TRANSPORTATION URBAN COLLECTIVE

Marco Donizete Paulino da Silva\*

Pedro Ivo Silveira Andretta\*\*

Juliane Cristina Luvizotti\*\*\*

Claudia Daniele de Souza\*\*\*\*

Mariana Monteiro Amado\*\*\*\*\*

Eliane Colepico\*\*\*\*\*

## RESUMO

Este estudo de caso visou à análise e apresentação de proposta de melhoria dos fluxos de informação do setor de reclamações de passageiros de uma empresa de transporte coletivo urbano do interior paulista. Originou-se de uma pesquisa aplicada no primeiro semestre de 2008, na disciplina de Usos e Usuários da Informação do curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Universidade Federal de São Carlos. Seu *corpus* constituiu-se de documentos gerados durante as fases de coleta e análise dessas reclamações, assim como do perfil dos profissionais envolvidos nesse processo. De caráter empírico e analítico, o trabalho foi fundamentado no método de entrevista semi-estruturada. Observou-se que os documentos eram estruturalmente satisfatórios à demanda estabelecida, com profissionais atuando de maneira correspondente às funções exigidas, sugerindo-se, no entanto, a sofisticação dos mecanismos de gerenciamento e transferência da informação produzida através da implantação de um sistema automatizado de gestão de informação e de processos para o serviço de reclamações.

Palavras-chave: Setor de Reclamações. Transporte Coletivo. Ciência da Informação. Usos - Usuários.

## ABSTRACTS

This case study aimed to analyze and present a proposal for improving the information flows in the sector of passenger reclamations in an urban Biblionline, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 56-74, 2010.

public transportation company in São Paulo. It originated from a survey conducted in the first half of 2008, the discipline of Uses and Users of Information in Library and Information Science course, Federal University of Sao Carlos. The corpus consisted of documents generated during collection and analysis of these complaints, as well of the profile of the professionals involved in this process. Of empirical and analytical nature, the work was based on the method of semi-structured interview. It was observed that the documents were structurally satisfactory to the determined demand, with professionals acting in a manner corresponding to the required functions, suggesting, however, the sophistication of management and transfer mechanisms of the information produced through the deployment of an automated management information and processes for the service complaints.

Keywords: Complaints Sector. Public Transportation. Information Science. Uses and Users.

---

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade atual tem necessitado e exigido dos setores de prestação de serviços públicos uma atuação de qualidade crescente. Seus critérios são cada vez mais baseados na

comparação de serviços semelhantes prestados por empresas privadas ou concorrentes e têm como elementos condicionantes dessas reivindicações uma série de estímulos provenientes da cultura contemporânea, que desenvolve uma postura atuante e reivindicadora do cidadão. Setores como os de transporte coletivo, foco desse trabalho, enfrenta problemas decorrentes da falta de estrutura urbana para suportar o constante crescimento do tráfego de veículos particulares e/ou clandestinos e, conseqüentemente, sofre pressão dos grupos urbanos que dele usufruem.

As empresas que atuam no setor de transporte enfrentam embaraços decorrentes da situação descrita e buscam o aprimoramento de suas atividades na intenção de não só cumprir exigências do ambiente externo, mas, sobretudo, agir de uma maneira eficaz para garantir os compromissos por ela assumidos no que tange à seriedade e competência. Estes compromissos se expressam nas ações de seus funcionários e devem espelhar-se nos alicerces de uma empresa cônica de seu papel social. Eis a razão primordial pela qual tal empresa deva investigar as formas de adquirir e manter os conhecimentos técnicos que garantam a eficiência de seus métodos e procedimentos na intenção de manter seu nome e marca/patrimônio constituintes de uma boa e sólida reputação.

Este trabalho foi elaborado no primeiro semestre de 2008 e, à época, inscrevia-se como trabalho final da disciplina de Usos e Usuários da Informação do curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Universidade Federal de São Carlos. Sua proposta alicerça-se em fundamentos teóricos nos quais as questões sobre o tratamento da informação nas empresas de transporte coletivo urbano são estudadas. Foram utilizados como referencial quatro estudos nos quais seus autores analisam uma realidade complexa e vasta. Seus métodos avaliam os mecanismos e processos de que o

Biblionline, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 56-74, 2010.

setor se utiliza ou as dificuldades que o ambiente impõe. Os condicionantes sócio-econômicos e sócio-culturais da população atuam de forma relevante nas atividades dessas empresas fazendo com que respondam com iniciativas direcionadas à amenização das demandas identificadas nos problemas existentes.

Na sociedade da informação, um dos elementos essenciais a potencialização dessa dinâmica interativa é a comunicação - inclusive nas relações de consumo, nas quais o diálogo entre cliente e empresa tornou-se primordial na manutenção de suas relações. O *call center* (0800), assim como o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e formas correlatas de intercâmbio direto com o cliente, são canais de comunicação para a manutenção da excelência de procedimentos, com aplicações rápidas e assertivas de soluções às ocorrências identificadas como inadequadas. Estes mecanismos atuam como serviços de informação que tem a seguinte função:

[...] atender e se comunicar com os consumidores, a fim de administrar elogios, críticas, dúvidas, solicitações diversas, reclamações, sugestões, por meio de contatos via carta, telefone, e-mail, Internet ou outras formas de que a empresa disponibilizar (COSTA; GIACOMINI FILHO, 2006, p.5).

Fatores relacionados ao crescimento desordenado das populações em grandes centros urbanos tornaram-se questões de relevância na utilização das vias públicas de trânsito. Tais fatores foram acentuados principalmente pelo aumento de poder aquisitivo da população e conseqüente crescimento da frota de veículos particulares em circulação nas cidades. Assim as empresas de transporte coletivo sofrem os impactos derivados destas variáveis.

Aumento de veículos em circulação, concorrência de motoristas autônomos, regularizados ou não, aumento de custos na

manutenção de sua frota, são alguns problemas derivados desse panorama. Os argumentos para a solução dessa situação apontam para uma melhor sistematização dos processos de gerenciamento dos seus ativos, aplicando-lhes, um

enxugamento, capacitando o sistema a fornecer “[...] ferramentas e formas sistêmicas de pensar como eliminar perdas, através da concepção e projeto de produto e processo, da melhoria das atividades e da melhoria das conexões entre processos internos e externos e do fluxo (BOUCHARDT; SELLITO; PEREIRA, 2007, p. 303).

Além das questões funcionais e econômicas que atingem as empresas prestadoras desse serviço, existe a questão ética relacionada à missão a que se dirigem seus esforços. Os problemas ambientais surgem num extremo e a acessibilidade de classes menos favorecidas no outro. Ambos são faces da mesma moeda em que o valor de troca possui pesos proporcionais: no primeiro o engajamento em uma luta contra uma atmosfera poluída devido ao uso excessivo de veículos particulares; no segundo, o cumprimento de sua tarefa primordial junto à sociedade, ou seja, proporcionar facilidade de acesso econômico e funcional ao seu serviço, estabelecido na ordem de um serviço público. Em seu estudo, Frederico, Netto e Pereira (1997) apontam uma realidade cada vez mais patente:

As populações urbanas brasileiras, em particular a de São Paulo, fizeram a opção pelo transporte individual e agora sentem os efeitos nefastos de tal escolha, discutindo e aparentemente procurando saídas que representem perdas menores do que aquelas hoje sofridas com os congestionamentos diários (FREDERICO, NETTO; PEREIRA, 1997, p. 415).

Percebe-se então, por meio dos fenômenos envolvidos nos estudos desses processos de uso da informação, uma necessidade

veemente de avaliação, na intenção de localizar problemas e apontar soluções no sentido de tornar o diálogo entre usuários dos transportes coletivos e as prestadoras destes serviços o mais produtivo possível.

Este trabalho inscreve-se como um estudo de uso e usuários de informação no setor de serviços, tendo como objeto os processos relativos ao uso da informação na Empresa Ideal - Transporte Urbano Coletivo (Ideal – T.U.C.) – (não corresponde ao verdadeiro nome da organização em que se aplicou a pesquisa que deu origem a este trabalho. Esse artifício é justificado como condição estabelecida pela dignitária da marca para utilização do material originário de seus departamentos na divulgação, ainda que em nível acadêmico, dos dados coletados, salvaguardando assim seus interesses empresariais), instituição de caráter privado, ligada à prestação de serviços no transporte coletivo urbano no interior paulista. O estudo foi realizado em seu departamento de Tráfego, com foco nos processos de trabalho relacionados ao seu serviço de atendimento de reclamações, objetivando:

- 1) Investigar a forma de gestão da informação nos processos de reclamações da Empresa Ideal - T.U.C.
- 2) Propor melhorias em processos de gestão de informação para setores de reclamações de empresas de transportes coletivos, com base nesta pesquisa.

Um conceito que parece merecedor de definição no âmbito do estudo apresentado é o de “gestão da informação” – considerado essencial na forma como uma organização trata o objeto informação. Marchiori (2002) o define atribuindo-lhe o princípio ativo de:

[...] focar o indivíduo (grupos ou instituições) e suas “situações-problema” no âmbito de diferentes fluxos de informação, os quais necessitam de soluções criativas e custo/efetivas [...]

definir uma metodologia/estratégia para sua “solução” [...] assim como os mecanismos de avaliação do andamento da atividade e seus resultados parciais e totais (MARCHIORI, 2002, p.75).

O papel atribuído ao “gestor da informação”, por conseguinte, é o de “[...] pensar e planejar estrategicamente, estruturar articulações políticas e analisar mercados e contextos.” (MARCHIORI, 2002, p.79), operacionalizando, no âmbito de sua função profissional, o intercâmbio entre as necessidades do meio e a organização na qual atua.

Considera-se que a importância do presente estudo é justificada pela percepção de que seus resultados podem apontar melhores métodos, técnicas e ferramentas na utilização da informação, atendendo, por meio dessa melhora, às necessidades comunicadas pelos usuários que se sintam prejudicados na prestação de serviços oferecidos.

O estudo de uso e usuários pode contribuir para se verificar e para se apresentar soluções relativas ao impacto dos procedimentos de coleta, seleção, análise e armazenamento das informações, entendidos como de suma importância na dinâmica de prestação de serviços.

Os fatores “informação” e “comunicação” são, por esta via, considerados elementos essenciais na articulação dos processos de gestão em qualquer instituição. Daí a importância da pesquisa desenvolvida: saber como se dá efetivamente o processo de conversação entre a instituição e o usuário dos seus produtos e serviços, assim como compreender a trajetória que a informação coletada percorre do ponto inicial até chegar ao seu ponto final.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Desde o final do século XX, o mundo vive numa nova economia em que as atividades de produção estão ligadas à gestão de fluxos de

informação e ao desenvolvimento de tecnologias da informação e comunicação. Esse contexto gera o que se convencionou chamar de “Sociedade da Informação” ou “Sociedade do Conhecimento”, que faz com que a concorrência entre as organizações se baseie na sua capacidade de lidar com a informação, como explica MacGree e Prusak (1996):

Numa economia de informação, a concorrência entre as organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz. As organizações que liderarem essa competição serão as grandes vencedoras do futuro, enquanto as que não o fizerem serão facilmente vencidas por suas concorrentes (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 3).

Uma das ferramentas que pode ser utilizada para tornar uma empresa competitiva é o estudo de uso e usuários da informação. O usuário da informação é definido por Costa, Silva e Ramalho (2009) como “[...] aquele indivíduo ou coletivo que, necessitando de informação, utiliza-a.”. Esse usuário pode apresentar determinado perfil e comportamento, independente deste originar-se de um referente real, potencial ou virtual.

O estudo de usuário da informação tem por objetivo compreender as necessidades, expectativas, preferências, opiniões e avaliações desses usuários em um ambiente específico. No presente documento o usuário da informação está situado no setor de atendimento de reclamações da Empresa Ideal – T.U.C., identificado no coletivo de passageiros do transporte coletivo urbano.

O estudo de uso da informação está relacionado aos processos existentes no fluxo da informação, frequência de acesso, deslocamento, modificação, trânsito, entre outros. Uma proposta de estudo do uso da informação poderia ser aplicada ao serviço de atendimento ao cliente de uma empresa qualquer. O objetivo deste tipo de estudo seria compreender como as pessoas utilizam a

informação, o que as torna usuários da informação, assim como as informações por eles utilizadas. Para tanto, é importante compreender os principais conceitos relacionados ao fluxo da informação: informação e usuário.

Segundo Costa, Silva e Ramalho (2009), a natureza do fenômeno informação está relacionada com um processo de produção de conhecimento em associação ao processo de desenvolvimento, emancipação e liberdade do indivíduo, de seu grupo social e da sociedade como um todo. Cada indivíduo, no seu processo cognitivo de apreensão da realidade e de comunicação pode comportar-se como emissor, receptor de informação ou como ambos, possibilitando a produção do conhecimento por meio do seu *status* social de indivíduo.

Le Coadic (1995, p.5) oferece um conceito simples, porém conciso do termo “informação”, como sendo: “[...] um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual.”. Entretanto, informação não é o mesmo que conhecimento, mas um elemento na formação do conhecimento, que é construído por meio de associações entre conjuntos de informações apreendidas; logo, aquele que obtém informação não obtém necessariamente conhecimento.

Outro fator relevante é que “dado” também não é considerado sinônimo de informação:

[...] na verdade informações são dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contexto. Informação deve *informar*, enquanto os dados absolutamente não têm essa missão. A informação deve ter limites, enquanto os dados podem ser ilimitados. Para que os dados se tornem *úteis como informação* a uma pessoa encarregada do processo decisório é preciso que sejam apresentados de tal forma que essa pessoa possa relacioná-los e atuar sobre eles. (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 23, grifo do autor).

Sobre a importância da informação no âmbito de uma organização, Beal (2004) destaca que:

Com base nas informações coletadas sobre os ambientes interno e externo, a organização pode identificar alternativas e tomar decisões estratégicas para promover mudanças na estrutura e nos processos organizacionais, de modo a garantir a manutenção da sintonia com o ambiente externo e oferecer respostas adequadas para a sobrevivência e crescimento da organização (BEAL, 2004, p.75).

Afirmando ainda que a informação segue leis específicas que podem auxiliar na avaliação do uso da informação, tais como: ser (infinitamente) compartilhada; ter aumento de valor pelo uso (valor agregado); ser perecível; ter aumento de valor devido a sua precisão; ter aumento de valor pela combinação com outra informação. Observando-se, no entanto, que o aumento de sua quantidade não implica, necessariamente, melhora de sua condição ou capacidade de multiplicar-se em benefício ao seu produtor. Muitas dessas leis foram detectadas no estudo da Empresa Ideal T.U.C.

Em relação ao serviço de atendimento de reclamações do usuário-cliente de uma empresa do setor de transporte coletivo, é importante deixar claros os conceitos considerados pertinentes ao mesmo.

Por essa via, parece adequado citar a definição dada por Frederico, Janine Netto e Pereira (1997, p. 419) sobre o transporte coletivo, considerando-o um sistema que fornece “[...] o meio de locomoção para as populações de baixa renda [...]”, observando a seguir que suas dificuldades sempre ofereceram justificativas para uma prestação de um serviço de baixa qualidade a essas populações.

O serviço de atendimento de reclamações de uma empresa de transportes coletivos, por sua vez, pode ser qualificado não só como um canal de comunicação dessa população deficientemente atendida, mas, também pode

instituir-se como instrumento de transformação do serviço oferecido, cumprindo sua função de expressar necessidades do cliente comunicante. Pois, segundo McGee e Prusak (1994, p. 58), no momento dessa interação, a informação redimensiona a posição do cliente, torna-se “[...] um instrumento essencial para a manutenção de um serviço ao cliente num mundo anônimo”.

O SAC encontra-se no âmbito do processo acima descrito, explicitando a vontade de uma população por meio da fala de um indivíduo, representante da classe a que pertence. Segundo Costa e Giacomini Filho (2006, p. 13), o SAC é “[...] um excelente instrumento empresarial, com potencial de alimentar todas as ações de comunicação de marketing [...]”, que, pela função que exerce, pode apontar melhorias quanto à imagem da empresa atenta à solução de possíveis problemas.

Dessa forma encerra-se o tópico sobre o referencial teórico utilizado nesse trabalho transferindo-se a atenção para a descrição das condições em que – no caso estudado – se dão as operações de coleta, análise e transferência de informações no cenário oferecido pela empresa Ideal - T.U.C.

### 3 MATERIAIS E MÉTODOS

No intuito de melhor definir a empresa na qual a pesquisa foi aplicada, segue adiante uma ligeira descrição da mesma, baseada em informações levantadas junto aos seus dirigentes (Observa-se, no entanto, que os dados foram referenciados no presente trabalho sob um nome fictício dado à empresa, criado e utilizado para não identificação da mesma, condição imposta para divulgação desse relato.)

Foi fundada no ano de 2004, a partir do contrato estabelecido com a prefeitura da cidade em que presta serviços – cidade localizada no interior paulista, com cerca de 200 mil habitantes. Emprega, atualmente,

cerca de 520 funcionários, dispendo de 53 linhas regulares que atendem bairros e distritos locais, e 120 ônibus, dentre os quais 12 ônibus convencionais encontram-se adaptados para atendimento a cadeirantes, proporcionando acessibilidade total (elevador). Os investimentos futuros da empresa prevêem a substituição da frota por veículos que cumpram esse requisito. Dispõe também de uma van com capacidade para 4 cadeiras de rodas e três micros com capacidade para seis - gratuitos e com direito a um acompanhante - disponibilizados para transporte porta a porta com agendamento prévio na empresa. Cooperava junto à prefeitura da cidade na manutenção de programas sociais – geridos e criados pelo poder público local – que atendem às seguintes categorias, sob as seguintes designações:

- a) Passe emprego: desempregados e alunos de cursos oferecidos pela prefeitura;
- b) passe atleta: Crianças e adolescentes participantes de projetos esportivos e sociais;
- c) passe cidadão: caráter social;
- d) passe especial: portadores de necessidades especiais e dificuldade de locomoção severa.

Para investigar e sugerir melhorias nos processos de gestão da informação do setor de reclamações da Empresa Ideal - T.U.C., foi escolhido o Departamento de Tráfego, setor de Atendimento de Reclamações dos usuários do sistema de transporte, com foco no estudo das fontes de informação relativas aos fluxos de tratamento das reclamações de passageiros em relação aos serviços de transporte coletivo oferecido.

Para este estudo, as informações coletadas por esses serviços de atendimento foram consideradas como diretamente relacionadas ao grau de eficiência dos serviços prestados, tendo como indicadores de sua relevância a forma com que a empresa as gerenciava.

Para coleta dessas informações foram realizadas entrevistas na última semana de março de 2008, tendo como entrevistados os seguintes profissionais: 1) fiscal interno, que recebe as reclamações dos passageiros; 2) fiscal externo, que coleta informações com os profissionais do veículo de transporte, ou seja, motoristas e cobradores; 3) auxiliar de tráfego, responsável pelo Departamento de Tráfego, que intermedia o processo de coleta, avaliação das reclamações registradas e das informações obtidas nas entrevistas feitas com profissionais do transporte, tendo como atribuição final a sugestão de soluções.

O foco nas ações desses profissionais justificase pelas mesmas estarem diretamente envolvidas no processo de gerenciamento das fontes e recursos de informação. A melhora de seus procedimentos pode repercutir positivamente na interação cliente-empresa, adequando as capacidades e recursos da empresa às reais necessidades e expectativas dos clientes em relação aos serviços prestados.

As principais qualidades observadas nos fiscais interno e externo foram: no primeiro, a capacidade de ouvir e selecionar dados relevantes nos atendimentos a usuários, e; no segundo, a capacidade de distanciamento na formulação dos questionamentos feitos aos profissionais do transporte envolvidos nas ocorrências.

Quanto ao auxiliar de tráfego, foi analisado na posição de usuário final da informação, sem papel ativo no processo de coleta e seleção de dados, cabendo-lhe a responsabilidade de concluir o processo de atendimento, tendo como principais qualidades na execução de sua função analítica: parcimônia, imparcialidade e destreza em reportar aos seus superiores os acontecimentos aferidos.

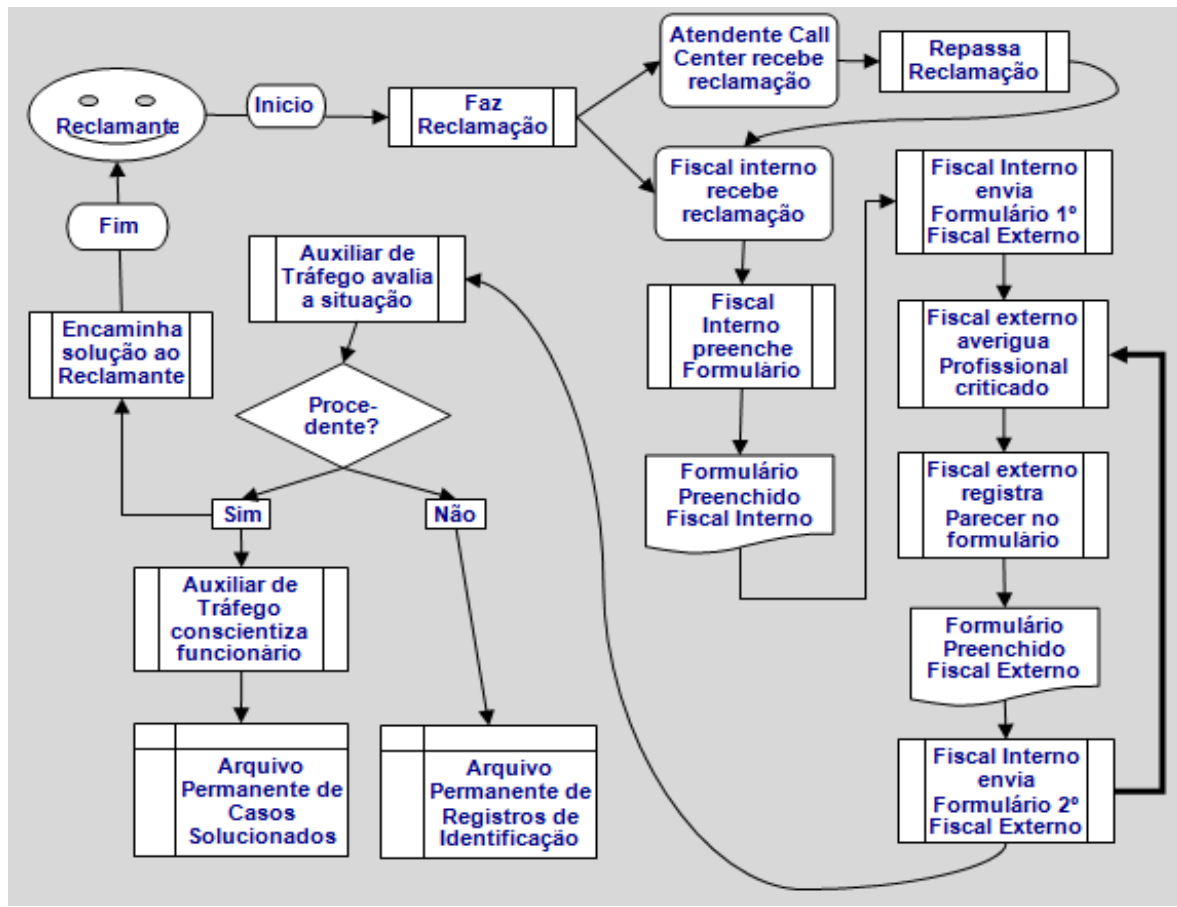
### 3.1 ENTREVISTA E OBSERVAÇÃO

Os métodos de análise do processo se basearam na coleta de dados por meio de entrevista e observação, realizados na última semana do mês de março de 2008. Os tópicos abordados na entrevista com o auxiliar de tráfego foram levantados por meio de análise das informações recebidas dos fiscais interno e externo. Os focos de interesse dessa análise foram os critérios de pertinência e de tomada de decisão identificados nas ações dos profissionais citados.

Na entrevista com os fiscais interno e externo, as questões formuladas foram relacionadas ao histórico profissional de ambos; a relação com o espaço físico de trabalho; a estratégia de atendimento utilizada; o suporte de coleta e registro de dados empregado; o critério de seleção dos dados coletados. Na entrevista com o auxiliar de tráfego, além das questões em torno de sua trajetória educacional-profissional, foi aferido seu grau de envolvimento com as equipes de trabalho, tanto subordinadas quanto supra-ordenadas.

Do material coletado nas entrevistas e observações diagnosticou-se a plena competência dos profissionais entrevistados na execução dos procedimentos, assim como a potencialização dos recursos técnicos e tecnológicos disponíveis por meio do exercício das funções exercidas. Entretanto, notou-se que um conhecimento mais aprofundado do objeto “informação” poderia facilitar a produção de efeitos positivos mais acentuados na representação e solução dos problemas detectados. Baseado nas informações coletadas construiu-se um fluxograma, exposto na Figura 1, apresentada na página seguinte.

Figura 1: Fluxograma dos processos do setor de reclamações da Ideal - T.U.C.



Fonte: Ideal – T.U.C.

No processo acima representado verificou-se o seguinte procedimento:

Disponibilização de dois canais de comunicação entre o passageiro e a empresa:

- 1) 0800: serviço de 0800, nomeado de *Call Center*, sediado em cidade do interior do Estado de São Paulo;
- 2) atendimento local: serviço de atendimento por telefone local.

Tanto as reclamações recebidas no *Call Center*, quanto as que o atendente recebe pelas chamadas telefônicas em seu posto, são registradas num formulário padrão nomeado como “Registro de Reclamações”.

Após o preenchimento desse documento, o fiscal interno escolhe um fiscal externo para

averiguar, junto aos profissionais responsáveis pela linha criticada, se a crítica é procedente.

- Tendo em mãos o Registro de Reclamações, o fiscal externo apura a reclamação junto ao motorista e cobrador da linha averiguada, registrando seu parecer e encaminhando-o ao auxiliar de tráfego.
- Com base nas apurações registradas, o auxiliar de tráfego, toma as decisões cabíveis, sendo possíveis duas destinações:

- 1- nos casos em que existe uma solução para o problema, o cidadão reclamante é informado



de imediato e o Registro de Reclamações é arquivado no “armazenamento permanente de casos resolvidos” e o profissional criticado recebe orientações educacionais, no sentido de sanar possível ineficiência;

2- Caso não se encontre uma solução para o problema, outro fiscal externo é incumbido de nova diligência com o objetivo de definir se o caso procede de um erro do profissional acusado ou de um equívoco.

- Este segundo fiscal externo realiza nova averiguação e registro de sua opinião, reencaminhando-o ao auxiliar de tráfego para apreciação definitiva.
- Se não houver detecção de erro o documento é arquivado no “armazenamento permanente de casos não solucionados” para recuperação de dados em futuras reincidências dos envolvidos.

### 3.2 ANÁLISE DAS FONTES DE INFORMAÇÃO

A análise das fontes de informação teve por objetivo compreender os fluxos de informação e levantar indicadores de seu uso em cada um dos processos. O *corpus* de análise referente às fontes de informação compôs-se de:

- a) Formulários de Registro de Reclamações”;
- b) Formulários de Avaliação do auxiliar de tráfego;
- c) Documentos finais encaminhados ao arquivo da empresa - ou expostos em mural de avisos internos para divulgação interna das ocorrências.

A seleção das fontes deu-se pelos seguintes critérios de avaliação:

- a) Quantidade de documentos gerados pelas reclamações registradas em contraposição à quantidade de documentos de casos solucionados;
- b) Quantidade de casos reincidentes;
- c) Quantidade e disposição dos campos de preenchimento em cada documento;
- d) Análise da necessidade de armazenamento dos documentos e freqüência na reutilização destes.

Os documentos analisados podem ser definidos como:

1) *Registro de Reclamação*: documento produzido nos pontos de coleta de reclamação, ocupando a função de documento-síntese no qual os processos de registro, apuração e solução das ocorrências são centralizados. Tal característica o eleva à condição de elemento chave. Exige manipulações simples, dispondo de campos que identificam: o tipo de reclamação; o canal de comunicação do reclamante; os dados do reclamante; os dados relacionados à linha-trajetória criticada; o parecer do responsável pelo registro; a opinião do responsável pela apuração; o *status* da investigação; a resposta dada ao reclamante.

2) *Demonstrativos de número de ocorrências*: compõem-se de gráficos e tabelas nos quais os índices de ocorrência de reclamações são representados para gerenciamento das ocorrências, assim como para conscientização dos profissionais da empresa. Procurou-se exemplificar esse elemento através dos dados expressos no Quadro 1, simulação das ocorrências típicas no setor de reclamações da Ideal – T.U.C.

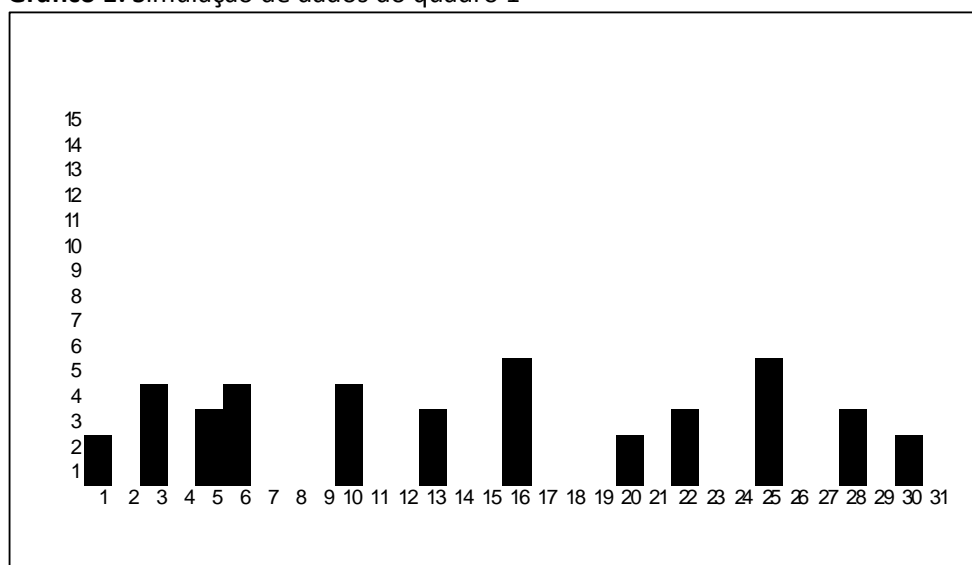
**Quadro 1:** Controle de Reclamações/Mês

| Motivo                 | Quantidade |
|------------------------|------------|
| Não parou no ponto     | 2          |
| Postura dos operadores | 8          |
| Atrasado               | 7          |
| Direção perigosa       | 3          |
| Tratamento idoso       | 5          |
| Limpeza                | 5          |
| Lotação                | 2          |
| Condição da frota      | 3          |
| Desvio de itinerário   | 2          |
| Adiantado              | 3          |

Fonte: Ideal – T.U.C.

Esse mesmo processo de simulação foi utilizado para produção do Gráfico 1, exposto a seguir na intenção de demonstrar as

representações gráficas dadas às informações registradas no setor no período de um mês.

**Gráfico 1:** Simulação de dados do quadro 1

Fonte: Ideal – T.U.C.

Apesar da boa representação de dados desses documentos, foram sugeridos pequenos ajustes na intenção de melhorar a visualização e reconhecimento das tipologias de ocorrências. Tais sugestões foram registradas

mais adiante na seção de perspectivas. O quadro 2, mostrado a seguir, compõe o documento Controle de Índice Anual de Viagens/reclamações.

**Quadro 2:** Controle de Índice anual de Viagens/reclamações

| Dados                 | Mar-06 | Abr-06 | Mai-06 | Jun-06 | Jul-06 | Ago-06 | Set-06 | Out-06 | Nov-06 | Dez-06 | Jan-07 | Fev-07 | Mar-07 | média | meta |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|------|
| Número de viagens     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |      |
| Número de reclamações |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |      |
| Índice de reclamações |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |      |

**Fonte:** Ideal - T.U.C.

No mesmo documento, além do quadro apresentado, há a representação gráfica dos dados registrados nos campos exibidos e um segundo quadro composto de outros quatro campos, relacionados a seguir:

- a) Análise crítica – com a função de descrever e criticar o resultado.
- b) Ação – para definir meta e tomar ações corretivas.
- c) Quando – para registro do período observado.
- d) Quem – para indicar o responsável pela avaliação.

Entende-se que o documento analisado é bastante eficaz na manutenção de um controle rígido dos índices de reclamações registradas.

Observou-se que os tipos de documentos avaliados têm funções de operacionalização dos fluxos de informação e de registro histórico e analítico dos atendimentos, constatando-se que o uso adequado destes

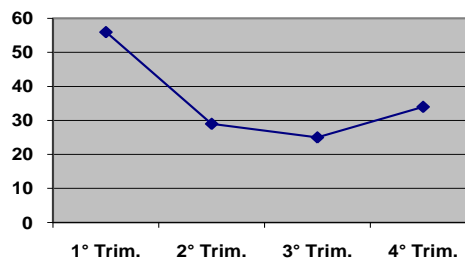
documentos dinamiza os processos internos da empresa e estabelece um enxugamento na produção de documentos desnecessários.

#### 4 RESULTADOS

No tópico a seguir serão apresentados elementos que possibilitam a visualização de alguns posicionamentos - considerados influentes na obtenção dos resultados durante a pesquisa, estabelecendo algumas considerações quanto ao objeto “informação”, seu ajuste na perspectiva da empresa analisada e os principais atributos valorizados nesse processo de reconhecimento.

##### 4.1 PESQUISA DE CAMPO

A base de investigação compôs-se dados expostos no Gráfico 2, no qual encontra-se uma representação simplificada do número de reclamações ocorridas nos quatro trimestres do ano de 2007, utilizando-se, como fonte de dados, documentos fornecidos pela empresa.

**Gráfico 2:** Número de reclamações no ano de 2007

Fonte: Ideal – T.U.C.

A análise empreendida não focou diretamente no número total de reclamações ocorridas durante o ano de 2007, e sim nos índices mais altos das ocorrências registradas (era sabido pelos pesquisadores que o índice mais alto das ocorrências no primeiro semestre era uma situação ímpar no contexto local, pois nesse período a tendência era uma diminuição de reclamações derivada do perfil de usuários locais, em maior número a partir do mês de março), uma vez que se inferiu que a alternância dos altos níveis apontava uma atitude pró-ativa da empresa no sentido de controlá-los. Esses índices puderam ser identificados na seguinte disposição:

- a) 56 reclamações no primeiro trimestre;
- b) 29 no segundo trimestre;
- c) 25 no terceiro trimestre e
- d) 33 no último trimestre.

Notou-se que o monitoramento dos dados mensais pela empresa demonstrou um procedimento salutar. Tal afirmação se sustenta na evidente queda do número de reclamações no segundo e no terceiro trimestre do ano - consequência da ação preventiva da empresa diante da percepção do aumento do índice antes do fechamento do primeiro trimestre.

No entanto, apesar de se observar existência de atitude preventiva, tal preocupação não se mostrou suficientemente produtiva no quarto e último trimestre do ano, momento em que

ocorreu novo aumento. Isto sugere que não houve detecção de um fator determinante e constante da situação, exigindo um aprimoramento nos equipamentos de análise para antecipação de possíveis dificuldades.

Inferir-se que questões de ordem externa à empresa funcionaram como catalisadores destes ápices, questões relacionadas ao ambiente sócio-político-cultural que fogem ao controle da organização. Não se exige aqui prospecções de caráter proféticos ou premonitórios dos eventos que estão por acontecer, no entanto, vislumbra-se uma possível prenúnciação de fatores ambientais periódicos que podem afetar as operacionalizações do tráfego, e/ou, apontar possíveis incoerências relacionadas ao período.

Tais fatores não identificados, apesar de não estarem sob a alçada da empresa, geram uma imagem negativa da mesma junto aos seus usuários, o que impõe que os estudos e observações sobre trajetórias e adjacências sejam aprofundados no intuito de mapeá-los não só geograficamente, mas com atribuições mais abrangentes, relacionando-os aos movimentos constantes da agenda urbana local.

O que foi sugerido como solução a essa questão será exposto de maneira mais detalhada na seção de perspectivas.

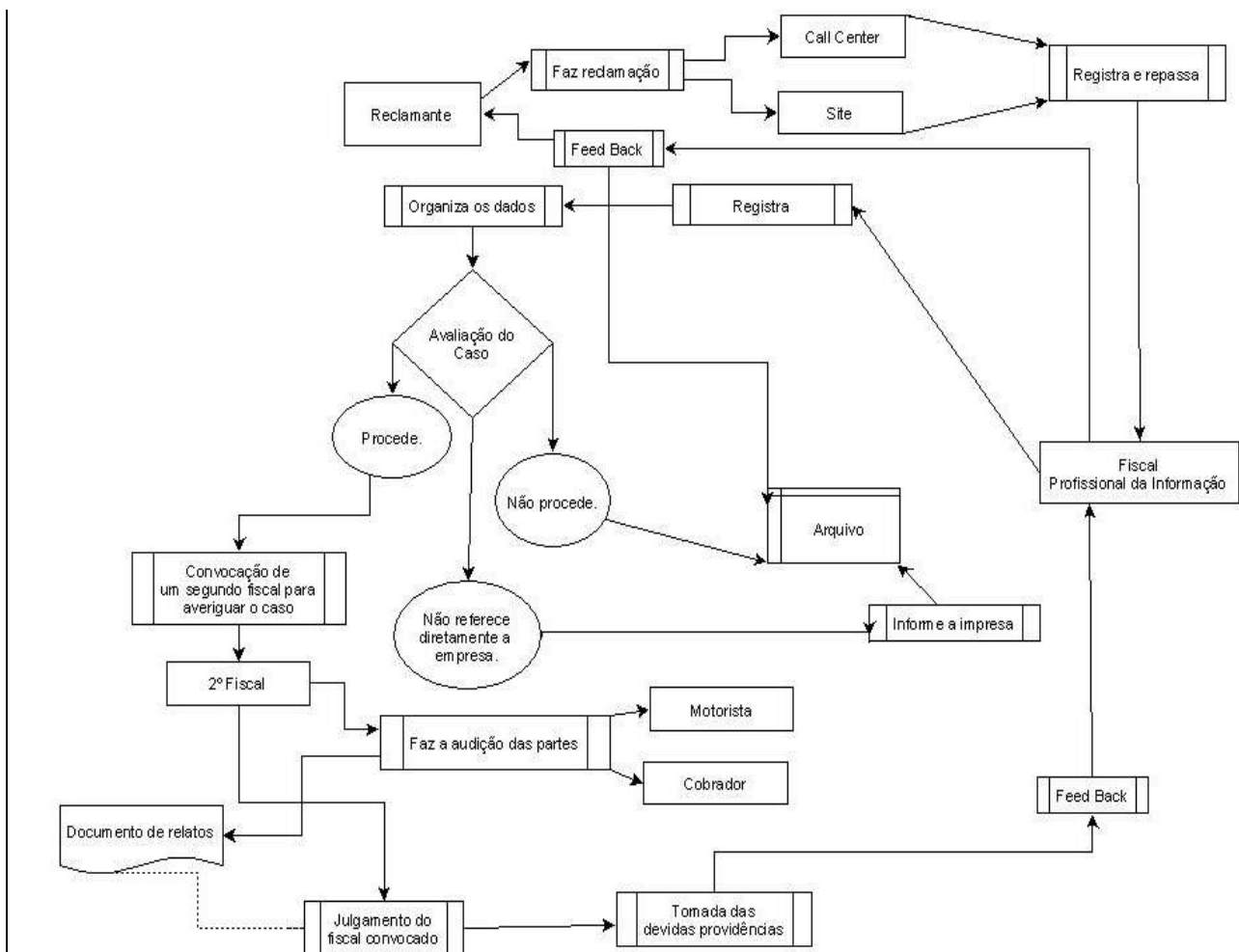
#### 4.2 PROPOSTA DE MODELO DE FLUXO DE INFORMAÇÃO PARA SETOR DE ATENDIMENTO DE EMPRESAS DE TRANSPORTE COLETIVO

Tendo por base o estudo desenvolvido, produziu-se um modelo genérico e funcional (Figura 2) para o serviço de reclamações de empresas de transporte coletivo.

No entanto, cabe frisar que o mesmo não é considerado nem o único, nem o melhor modelo possível ao setor, já que o estudo foi realizado com foco nos processos de uma única empresa. Porém, inscreve-se nesse relato como sugestão passível de aplicação e, portanto, cabível de exibição.

No modelo proposto, as informações relacionadas às reclamações teriam como origem duas fontes, a saber: *Call Center* e *Site* da empresa de transportes. Excluindo-se, na configuração proposta, o atendimento direto e por telefone, cabendo ao profissional atendente somente a administração de informações registradas pelo canal eletrônico de comunicação, seria desejável que o funcionário em questão detivesse o perfil de um especialista em informação, com capacitação em áreas como Ciência da Informação, Documentação, Estatística, Jornalismo, Secretariado etc.

**Figura 2:** Fluxograma proposto às empresas de transporte coletivo



Fonte: Ideal – T.U.C.

A administração das informações sobre a reclamação e seu andamento se daria por

meio do registro ou importação dos dados fornecidos pelas fontes de coleta, que são o

*call center* e o setor de atendimento às reclamações. Os dados seriam armazenados em um banco de dados centralizado, desenvolvido com a finalidade de processar a informação adicionada.

Depois de processadas, essas informações ficariam armazenadas nesse ambiente eletrônico a espera de tratamento. É interessante observar a distância sugerida entre esse profissional e a fonte primária - o reclamante. Tal condição tem por finalidade diminuir o desperdício de tempo no atendimento telefônico ou atritos desnecessários ocasionados pelo contato direto com o reclamante num momento de tensão.

Depois do processamento no banco de dados, o fiscal interno iniciaria a avaliação dos casos, dividindo as reclamações em três grupos:

- 1) Procedentes (que exigiria atenção na pesquisa dos fatos);
- 2) Não Procedentes (com imprecisões ou incoerências);
- 3) Não Referentes à Empresa ou relacionadas a fatos que não estão sob sua alçada, derivados de condições alheias à sua responsabilidade. Exemplos: o estado das pistas de tráfego, alterações de roteiro devido ao gerenciamento público de conserto das vias públicas, alterações de horário derivadas de acidentes etc.

O roteiro de atividades exigidas incluiria:

1. Arquivamento das informações improcedentes, cabendo divulgação pública, em meio midiático, em relação aos encaminhamentos pertinentes à situação-problema;
2. Encaminhamento do caso à investigação das reclamações julgadas procedentes, sem isenção da responsabilidade, com a devida atenção e cuidado na apuração dos fatos.

Tal investigação seria conduzida em campo, por um fiscal externo, com perfil de um indivíduo comunicativo e diplomático. Essa exigência decorre do fato de que caberá a ele o preenchimento de um documento em que constarão as entrevistas feitas aos profissionais envolvidos, seu parecer, assim como os procedimentos considerados como ações corretivas, se constatada a falta. Sua ação se daria diretamente sobre o condutor do veículo e do cobrador das passagens, cabendo-lhe uma ação efetiva e produtiva. Sugere-se que este profissional tenha facilidade no lidar com pessoas e conhecimentos mínimos da legislação vigente para transportes públicos.

Ao finalizar-se a avaliação e registro do fiscal externo, o documento seria re-encaminhado ao fiscal interno em formato digital, por meio eletrônico. Uma vez que esse fiscal é informado da situação, o mesmo registra no documento recebido as decisões consideradas pertinentes e contata o reclamante a fim de informá-lo sobre as providências tomadas. Feito isso, arquiva-se a reclamação para eventuais estudos.

## 5 PERSPECTIVAS

Este trabalho não tem pretensão de apontar falhas no funcionamento ou na estrutura empresarial do setor. Suas intenções são de lançar um olhar crítico e construtivo e, na medida do possível, oferecer soluções aos principais problemas localizados no ambiente analisado.

Compreende-se que o cumprimento de uma tarefa desse porte deveria apoiar-se numa variedade maior de empresas da área, apresentando como amostra um *corpus* mais diversificado, capaz de oferecer um panorama mais complexo e desafiador.

No entanto, cabe frisar que o esforço e aplicação empreendidos foram proporcionais ao desejo de cooperar eficientemente com a Empresa Ideal – T.U.C., na tentativa de

corresponder à confiança e atenção com que equipe e projeto foram acolhidos pela mesma.

## 5.1 PROPOSTAS E APONTAMENTOS

São apresentadas a seguir sugestões de possíveis soluções para os principais problemas identificados durante o estudo realizado.

### 5.1.1 Informatização

A informatização pode ser entendida como um recurso que facilitaria desde os processos de produção de documentos necessários às atividades de controle até a dinamização de transferência e troca destas entre os profissionais envolvidos na tarefa. Tal recurso é concebido como elemento potencializador de um avanço incomum ao mencionado processo que, apesar de tão bem conduzido pelas mãos competentes dos profissionais entrevistados, superaria em muito os resultados até agora alcançados, uma vez que facilitaria o manejo, guarda e análise dessas fontes documentais.

### 5.1.2 Formação especializada

Retomando a questão da competência dos funcionários citados, não há como negar o valor do trabalho e esforço empreendido por estes em todo o processo. Porém, é inevitável o reconhecimento de que o principal elemento de trabalho destes profissionais é a “informação”.

Para não agir de forma arbitrária a esse reconhecimento, defende-se a idéia de que

um investimento da empresa na formação de um destes funcionários em disciplina especializada, direcionada ao uso e tratamento da informação, viria a auxiliar o trabalho de detecção dos problemas existentes nos setores em todos os departamentos, assim como na proposição de soluções aos mesmos.

A eficiência resultante desse cuidado tornaria o produto de seu labor algo extremamente atraente aos olhos do público, pois, quando a informação é utilizada com o máximo de aproveitamento torna-se o elemento-chave na condução de aperfeiçoamentos estruturais e operacionais, derivando para uma imagem pública positiva.

### 5.1.3 Sofisticação das fontes de informação

Os documentos utilizados pela empresa nas fases de coleta, seleção, averiguação e organização das ocorrências apresentam, como já foi dito, um grau elevado de eficácia no apontamento e investigação dos fatos, sintetizando todo processo através de seus campos e etapas de preenchimento. Entretanto, notou-se que os documentos usados para expressar resultados das ocorrências - tais como gráficos e tabelas, poderiam, com pequenos ajustes, funcionar de forma mais incisiva na manutenção dos bons hábitos e na erradicação dos maus.

A seguir, no Quadro 3, serão apresentadas sugestões para melhoria na representação gráfica dos dados contidos no Quadro 1, mostrado na página 12 deste trabalho.

**Quadro 3:** Simulação da representação de dados obtidos no Quadro 1 (p. 12)

Gráfico de Controle de Reclamações Mês:

| motivo                 | quantidade |
|------------------------|------------|
| Não parou no ponto     | 3          |
| Postura dos operadores | 2          |
| Atrasado               | 2          |
| Direção perigosa       | 2          |
| Tratamento idoso       | 2          |
| Limpeza                | 2          |
| Lotação                | 2          |
| Condição da frota      | 2          |
| Desvio de itinerário   | 2          |
| A diantado             | 2          |

Fonte: Ideal – T.U.C.

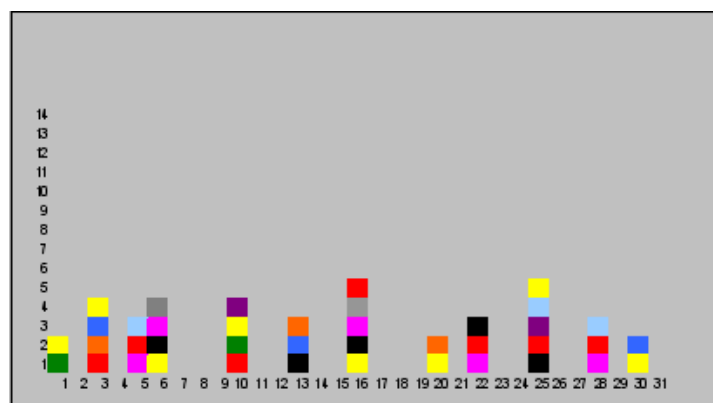
Foi proposto que a tipologia de reclamações tivesse cores representativas, perfazendo nessa apresentação uma exposição de maior impacto e efeito mobilizador.

A relação entre a cor e o episódio, assim como sua quantificação, estaria condicionada a um *degradê* em que os tons

mais fortes e quentes imprimiriam um valor de advertência, e os de tons mais brandos e frios, menor gravidade. Supõe-se que esse recurso, utilizado também na próxima exemplificação, facilitaria a compreensão dos profissionais envolvidos nos eventos – e sua consequente re-educação - sobre fatores relevantes que imporiam maior ou menor valor da empresa em nível público.

No Gráfico 3, apresentado na página seguinte, propõe-se a mesma articulação, sendo produzido como releitura do Gráfico 1 - também mostrado na página 12 deste trabalho. Seu conteúdo refere-se no mesmo período retratado no quadro anterior, especificando, no entanto, valores numéricos como informação adjacente.

Seu funcionamento seria similar ao do Quadro 1, diferenciando deste pelo reforço quantitativo imposto pela presença numérica dos índices, dias de ocorrência e cores, formalizando maior nível informacional e, consequentemente, maior complexidade de análise.

**Gráfico 3:** Reclamações representadas por cores. Período mensal

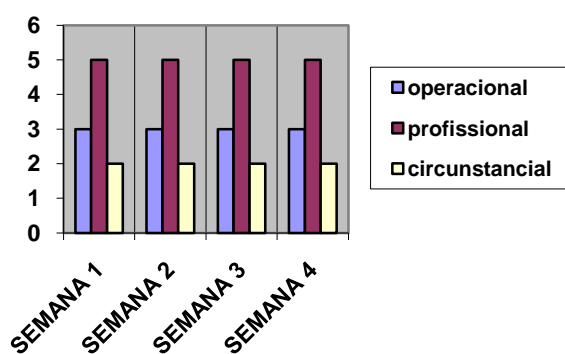
Fonte: Ideal – T.U.C.



Infere-se que tanto seu uso quanto o uso do Gráfico 4 - caracterizando uma variação do mesmo cenário – estariam, a princípio, restritos ao ambiente administrativo. Ou seja, não objetivariam a intenção de divulgação às escalas profissionais administrativas, pois, sua

utilidade restringe-se ao nível de condução da chefia. Tal posição é justificada pela possibilidade de uso na confecção de quadros semanais, valorando uma visão mais condensada dos índices em representações menos sofisticadas, como as do Quadro 3.

**Gráfico 4:** Reclamações categorizadas por cores. Período semanal



Fonte: Ideal – T.U.C.

A mesma proposta feita para o Quadro 3 é sugerida para a produção do Quadro 4, sendo o segundo, no entanto, exposto junto ao terceiro, uma vez que este possui conteúdo relacionado a período mensal (anterior) e o mesmo, material relacionado ao período semanal mais próximo.

As propostas feitas, de maneira sucinta, pretendem convencionar a representação e interpretação dos tipos diferentes de reclamações por meio de cores, possibilitando, tanto na esfera profissional mais humilde quanto na de maior autoridade, compreensão eficiente e rápida da realidade com que a empresa se depara no cotidiano de sua atuação.

**Quadro 4:** Reclamações categorizadas por cores. Período semanal

| Motivo                 | Quantidade | Motivo      | Quantidade |
|------------------------|------------|-------------|------------|
| Não parou no ponto     |            | Solicitação |            |
| Postura dos operadores |            |             |            |
| Atrasado               |            |             |            |
| Direção perigosa       |            |             |            |
| Tratamento idoso       |            |             |            |
| Limpeza                |            |             |            |
| Lotação                |            |             |            |
| Condição da frota      |            |             |            |
| Desvio de itinerário   |            |             |            |
| Adiantado              |            |             |            |

Fonte: Ideal – T.U.C.

Defende-se que essa mudança propiciaria melhor visibilidade das ocorrências por parte dos funcionários da empresa e a detecção de possíveis eventos repetitivos ou periódicos, Biblionline, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 56-74, 2010.

por parte da chefia. Obviamente que quanto mais um recurso se sofisticar, mais elaborada torna-se a leitura dessa sofisticação,

incorporando assim, outras melhorias derivadas da nova metodologia.

#### 5.1.4 Canal de comunicação pela web

Inserir-se como uma consequência da sugestão inicial, ou seja, a implementação de uma base de dados. Uma vez instalado o ambiente eletrônico como canal de comunicação entre as partes da empresa, infere-se a amplificação desse canal para que outros contatos profissionais colaborem na troca dinâmica de informações.

Seu caráter democrático e socializador oferecem um incremento, uma atualização constante do perfil da empresa junto ao mercado que cada vez mais utiliza tal ferramenta como porta de acesso à informação de interesse. O uso deste recurso deve ser aplicado com bastante controle e discernimento, em consonância com a realidade contemporânea. A incorporação dessa tecnologia no meio empresarial pode trazer dificuldades, sobretudo de controle de acesso, no entanto, é patente a existência de mecanismos que auxiliariam nesse controle.

Voltando ao foco central, a construção de um *site* seria uma ação que fortaleceria o diálogo com o usuário e promoveria maior confiança deste pela empresa, proporcionando ainda a capacidade de fornecer informações rápidas e objetivas para as demandas que esse cliente enfrenta ao utilizar o serviço de transporte oferecido. Tal investimento traria outros benefícios embutidos, apesar das dificuldades. Porém, quanto mais desatualizada fica uma empresa no ambiente que a circunda, mais difícil de vencer a competitividade, latente ou explícita do mesmo.

## 6 CONCLUSÃO

O departamento estudado na Empresa Ideal T.U.C. se dedica periodicamente a gerar tabelas e gráficos que representem as reclamações diárias feitas por seus usuários,

Biblionline, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 56-74, 2010.

assim como estabelece metas que objetivam o controle dessas ocorrências para satisfação dos seus clientes-usuários. Porém, a forma como a informação é gerenciada não lhe outorga a precisão necessária para que os resultados de seus procedimentos sejam totalmente satisfatórios para ambos os lados, empresa e usuários, evidenciando uma possível perda de controle sobre o teor qualitativo dos dados em detrimento de seu caráter quantitativo. A combinação de ambas as características, quantitativas e qualitativas, poderia gerar uma compreensão maior sobre as causas de uma ocorrência, assim como apontar soluções no sentido de evitá-lo ou de sugerir atitudes preventivas no sentido de minorar seus efeitos.

O que se almejou com a análise apreendida foi esboçar um cenário em que se pudesse observar de maneira distanciada os elementos nele expostos. Procurou-se observar os procedimentos e fenômenos deles decorrentes de maneira coerente e despreziosa, numa atitude sempre positiva para com os elementos a eles relacionados.

Dessa maneira, esse trabalho é finalizado na certeza de que os frutos colhidos por todos serão tão satisfatórios quanto o esforço e dedicação aplicados durante sua execução.

## REFERÊNCIAS

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004. 137 p.

BORCHARDT, M.; SELLITTO, M. A.; PEREIRA, G. M. Instrumento de avaliação para melhorias em processos organizacionais: caso do transporte coletivo rodoviário urbano de Porto Alegre. **Produção**, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 302-316, maio/ago. 2007. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/prod/v17n2/a07v17n2.pdf> >. Acesso em: 14 de abr. 2008.

COSTA, B.R.L.; GIACOMINI FILHO, G. A. Comunicação de Marketing e o SAC. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 29, 2006, Brasília. **Anais...** São Paulo: Intercom, 2006. Disponível em: < <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/resumos/R0249-1.pdf> > Acesso em: 27 out. 2010. p. 1-15.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re) visitando os estudos de usuários: entre a “tradição” e o “alternativo”. **Datagramazero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: < [http://www.dgz.org.br/ago09/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm) >. Acesso em: 13 ago. 2010.

FREDERICO, C. S.; JANINE NETTO, C.; PEREIRA, A. L. S. Transporte metropolitano e seus usuários. **Estudos avançados**, São Paulo, v. 11, n. 29, p. 413-428, 1997. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-40141997000100020&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40141997000100020&lng=pt&nrm=iso) >. Acesso em: 5 Abr. 2008.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 1994. 124 p.

MARCHIORI, P. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002. Disponível em:< <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/159/138> >. Acesso em: 28 mar. 2011.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 1994. 244 p.

---

### Dados sobre Autoria

\*Bacharel em Biblioteconomia e Ciência da Informação e mestrando em Ciência Tecnologia e Sociedade. Universidade Federal de São Carlos. E-mail: marco\_donizete@yahoo.com.br

\*\*Bacharel em Biblioteconomia e Ciência da Informação e mestrando em Linguística. Universidade Federal de São Carlos. E-mail: andretta\_pedro@yahoo.com.br

\*\*\*Graduanda em Biblioteconomia e Ciência da Informação no Centro de Ciências Humanas e Educação. Universidade Federal de São Carlos. E-mail: cristinaluvizotti@yahoo.com.br

\*\*\*\*Graduanda em Biblioteconomia e Ciência da Informação no Centro de Ciências Humanas e Educação. Universidade Federal de São Carlos. E-mail: claudia\_zenaro@yahoo.com.br

\*\*\*\*\*Graduanda em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Universidade Federal do Maranhão. E-mail: mari\_1f@hotmail.com

\*\*\*\*\*Mestre em Informática em Saúde pela Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP/EPM e graduada em Ciência da Informação e Biblioteconomia pela Universidade Federal de São Carlos - UFSCar (1999), atualmente é coordenadora da Seção de Acesso a Bases de Dados da Biblioteca Comunitária da UFSCar. E-mail: ecolepicolo@yahoo.com.br

Artigo enviado em outubro de 2010 e aceito em fevereiro de 2011.