

MEDIAÇÃO TECNOLÓGICA DA INFORMAÇÃO NO PARLAMENTO: estudo de uma assembleia legislativa no contexto brasileiro¹

Vagner Dalbosco*
Angel Freddy Godoy Viera**

relato de pesquisa

RESUMO

Este artigo sintetiza os resultados da pesquisa que analisou o fluxo de informação no ambiente interno de uma Assembleia Legislativa no contexto brasileiro, com foco no uso de Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC para a mediação informacional. Foi realizado um estudo quantitativo e qualitativo, com a aplicação de questionário aos funcionários e de entrevista aos diretores/coordenadores dos três setores que têm responsabilidade sobre a gestão do fluxo informacional na instituição. Os dados foram analisados com base nas seguintes variáveis: fontes de informação; canais de informação; tratamento da informação; necessidades de informação; barreiras de acesso à informação; e percepção sobre as TIC disponíveis para acessar e compartilhar informação. Foi constatado que a atuação demasiadamente isolada dos setores no que se refere à gestão da informação resulta na fragmentação das informações e em dificuldades quanto ao seu acesso e uso por parte do usuário. Quanto aos recursos tecnológicos, em sua maioria eles não consideram as necessidades dos diferentes públicos internos e não estão disponíveis para o acesso integrado pelo conjunto da instituição. Como consequência, há uma recorrência significativa dos usuários a recursos informais, fontes e canais humanos e impressos, o que dificulta a posterior recuperação da informação e seu uso estratégico. Conclui-se que a Assembleia Legislativa em questão carece de uma política de gestão integrada e planejada da informação, voltada a promover a mediação tecnológica da informação inerente aos parlamentos eletrônicos. Perde-se, neste caso, a oportunidade de utilizar o potencial das TIC de modo a construir uma gestão pública mais transparente, participativa e eficaz.

Palavras-chave: Mediação da informação; Fluxo de informação; Tecnologia da Informação e Comunicação; Parlamento eletrônico.

* Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina. Sócio-Diretor do Previu Comunicação Pública e Marketing Político (Brasil). E-mail: dalbosco.vagner@gmail.com.

** Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina. Professor Associado da Universidade Federal de Santa Catarina (Brasil). E-mail: godoy@pgcin.ufsc.br.

I INTRODUÇÃO

O permanente e acelerado avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC têm modificado significativamente o modo de processar e gerenciar a informação nas organizações das mais

variadas naturezas. Se por um lado o emprego destes recursos configura-se como uma fonte de inovação e competitividade para as empresas privadas, na administração pública o avanço das TIC nas diferentes etapas do fluxo informacional pode significar uma gestão mais eficiente, eficaz, transparente e participativa.

A adoção das TIC pelas instituições parlamentares com vistas a melhorar seus processos e a prestação de serviços, o que inclui a

¹ Síntese da pesquisa de dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, em dezembro de 2010.

gestão informacional, segue a tendência do conceito de governo eletrônico ou *e-gov* adotada no âmbito do Poder Executivo. No caso do Poder Legislativo, o termo Parlamento Eletrônico ou *e-parlamento* é utilizado para denominar “uma organização em que as partes interessadas usam a tecnologia da informação e comunicação para promover com mais eficácia suas principais funções de representação, legislação e fiscalização” (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE, 2008a, 2008b, p.3, tradução nossa). No entanto, pesquisadores como Frick (2005) mostram-se preocupados pelo fato das instituições legislativas ainda não terem se apropriado suficientemente do que as TIC oferecem em termos de possibilidade.

A fim de melhor compreender este cenário no âmbito de uma Assembléia Legislativa no contexto brasileiro é que esta pesquisa foi concebida. Ela partiu do pressuposto que as instituições parlamentares deste início do Século XXI não podem prescindir do uso das TIC de modo a potencializar o acesso e o compartilhamento da informação em seu ambiente organizacional. Sendo assim, a pesquisa teve como objetivo geral analisar o fluxo de informação no ambiente interno de uma Assembléia Legislativa brasileira, com foco nas TIC utilizadas para a mediação informacional.

Trata-se de um estudo de caso, de caráter quantitativo e qualitativo. Caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e descritiva, com o emprego da técnica de pesquisa documental e do levantamento de dados junto à amostra, composta pelas áreas que atuam diretamente na gestão do fluxo informacional da instituição: Diretoria de Comunicação Social; Diretoria de Tecnologia e Informações; e Coordenadoria de Informações. Como instrumentos para a coleta de dados foram utilizados o questionário, composto por questões abertas, fechadas e de múltipla escolha e aplicado aos 154 funcionários das três áreas que compuseram a amostra; e a entrevista semi-estruturada, composta por questões abertas e fechadas e aplicada aos responsáveis destas três áreas: dois diretores e um coordenador.

Os dados coletados foram sistematizados e analisados segundo o que Bardin (2004) chama de análise categorial, em que o texto é dividido em unidades ou categorias conforme reagrupamentos analógicos. Neste caso, a análise deu-se conforme as seguintes variáveis em relação ao fluxo informacional: fontes de informação; canais de informação; tratamento da informação;

necessidades de informação; e barreiras de acesso à informação. Além disso, foi identificada a percepção dos sujeitos da pesquisa em relação às TIC disponíveis para acessar e compartilhar informação no ambiente interno da instituição.

2 FLUXO DE INFORMAÇÃO: ASPECTOS CONCEITUAIS ADOTADOS NA PESQUISA

Conceitualmente, o fluxo de informação aqui é considerado um “processo de mediação entre a geração de informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora”, sendo esse processo composto por uma série de elementos e variáveis (BARRETO, 1998, p. 122). A mediação tecnológica da informação, então, é aquela em que as TIC apóiam ou viabilizam essa mediação da informação, seja ela entendida como “o processo de interlocução ou interação entre os membros de uma comunidade, pelo qual se estabelece, alimentam ou restabelecem laços de sociabilidade, construindo assim o mundo da vida” (RODRIGUES, 2000, p. 84); seja como “a instância articuladora entre diferentes partes sempre em determinadas situações e contextos” (SILVA, 2010, p. 14).

A partir da revisão de literatura acerca dos elementos do fluxo de informação os quais compuseram as variáveis da pesquisa, considera-se que a fonte de informação está associada ao suporte ou local em que a informação é armazenada ou se origina (CUNHA, 2001). Já o conceito de canal de informação adotado segue aquele de Muller (2000) e Kramer (1980 apud CURTY, 2005), ou seja, o caminho pelo qual a informação flui e transita da fonte ao usuário. Tal caminho pode ser classificado de formal ou informal, e utilizado tanto para acessar quanto para disseminar informação na organização (MULLER, 2000; KUNSCH, 2003; KRAMER, 1980 apud CURTY, 2005).

Quanto às necessidades de informação, com base nos conceitos de Beal (2008), Choo (2003) e Davenport (1998) entende-se que são as informações necessárias que um membro de uma organização precisa para realizar seu trabalho, tomar decisões e resolver problemas. Além do que, identificar estas necessidades contribui para orientar o desenvolvimento de produtos informacionais específicos aos diferentes públicos da organização.

No que tange as barreiras de acesso à informação, partiu-se do princípio defendido por Davenport (1998), de que deve haver uma cultura informacional nas organizações de modo a estimular o compartilhamento de informações, a administração de sobrecargas de informações e a redução de significados múltiplos. Assim, as barreiras são aqueles obstáculos criados à troca de informações e que podem gerar ineficiência organizacional (BEAL, 2008).

Outra etapa do fluxo de informação é o tratamento da informação, que tem o propósito de tornar a informação mais acessível e fácil de localizar pelos usuários (BEAL, 2008) e é aqui considerado o processo através do qual resultam produtos e serviços de informação (DAVENPORT, 1998). Estes, por sua vez, são aqueles utilizados para transmitir a informação ao usuário final (OBRIEN, 2004) a fim de agregar valor, realçar a qualidade da informação e melhorar a adequação entre a informação e as necessidades do usuário (CHOO, 2003).

Já em relação às TIC a que a pesquisa se refere, elas são aqui consideradas as tecnologias aplicadas à geração, processamento, armazenamento e transmissão de informação em formato digital, interferindo no processo comunicativo e viabilizando a mediação tecnológica da informação no ambiente organizacional.

3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

O miniaurélio eletrônico (FERREIRA, 2004) define o termo mediação como o ato ou efeito de mediar, intermediar, intervir. Carrega um sentido jurídico que é ignorado quando o termo mediação é tratado no âmbito das Ciências da Informação ou da Comunicação, neste caso sendo relacionado, sobretudo, a processos interativos e comunicacionais. No Dicionário breve da informação e da comunicação, Rodrigues (2000, p. 84) expressa essa idéia conceituando mediação como o

[...] processo de interlocução ou interação entre os membros de uma comunidade, pelo qual se estabelece, alimentam ou restabelecem laços de sociabilidade, constituindo assim o mundo da vida. A linguagem e a ação comum são os fatores privilegiados de mediação.

O conceito de Rodrigues (2000) é corroborado por Almeida (2007), para quem as mediações são as conexões que se estabelecem entre as ações sociais e as motivações, sejam elas individuais ou coletivas. Ao abordar o tema no campo da Ciência da Informação, o autor relata que a mediação resulta das profundas transformações por que passaram os processos de interação a partir do século XV, quando começaram a surgir as redes de transmissão, as novas formas de interação e os novos tipos de relacionamento social. Tais transformações acentuam-se ainda mais no século XIX com a criação dos meios de comunicação, em que a interação social passa a se dissociar do ambiente físico (ALMEIDA, 2007). Antes mesmo, Thompson (1998) já destacava que o intercâmbio de informação e conteúdo simbólico sofreu uma profunda mudança devido às inovações tecnológicas, fazendo com que as interações face a face cedam cada vez mais terreno para as interações mediadas e as “interações quase mediadas”, sobretudo através do meio eletrônico.

Almeida Junior (2009) propõe que a mediação da informação passe a ser o objeto da Ciência da Informação em função do crescimento das informações eletrônicas, caracterizadas pela efemeridade e transitoriedade. Segundo o autor, a mediação da informação ocorre em vários âmbitos: do usuário, do profissional da informação, do suporte informacional, do produtor da informação, das mídias, dos meios, dos equipamentos informacionais etc. No entanto, ela permite e exige que o usuário seja considerado o ator central do processo de apropriação da informação, uma vez que é ele quem determina ou não a existência de informação a partir dos seus referenciais, do acervo de experiências e do seu conhecimento (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 97).

A mediação da informação também é abordada por Silva (2010, p. 14), que a compreende como a “instância articuladora entre diferentes partes sempre em determinadas situações e contextos”. Ele lamenta que a Ciência da Informação não tenha incorporado e se apropriado do uso conceitual do termo, pois acredita que o foco da mediação incide, antes da interação ou ação comunicante, na produção informacional. Mesmo assim, reforça que na comunicação mediatizada a mediação é o elo entre o enunciador e o destinatário pelo qual se fundem e garantem a coerência e a continuidade institucionais da comunicação. É o que o Silva (2010) denomina

de mediação pós-custodial e informacional, em que a linearidade e passividade em relação à informação dão lugar à multi-mediação, em que há a prevalência de uma pluralidade de articulações e de interações centradas na coleta/produção, na organização e na promoção do acesso da informação (SILVA, 2010).

Neste contexto, o autor afirma que a rede internética, composta pela infra-estrutura telemática e a tecnologia digital, faz com que a função mediadora da comunicação no espaço social e a função mediadora institucional passem a coexistir em um novo tipo de mediação: deslocalizada ou dispersa por meio da Internet e redes conexas, institucional, coletiva, grupal, pessoal e até anônima, interativa e colaborativa (SILVA, 2010). Desta forma, nota-se que essa nova mediação não apenas influencia o comportamento dos mediadores como pode ser considerada um mediador em si.

Da mesma forma, Periuccini (2007) explica que na contemporaneidade a informação passa por processos revolucionários, não apenas pelas tecnologias de registro e circulação, mas principalmente devido às estruturas e circuitos pelos quais a informação passa a ser organizada e mediada.

Mediatizada por meio das novas técnicas e tecnologias eletrônicas de registro, circulação e recepção, a informação ganhou territórios antes inalcançáveis, lançando mão dessas instâncias de mediação que modificam extraordinariamente a relação entre sujeitos, conhecimento e memória social (PERIUCCINI, 2007, p. 4).

Como conseqüência de um ambiente cada vez mais pautado pelas tecnologias digitais de informação e comunicação, Corrêa (2009, p. 326), utiliza o termo ambiência digital para argumentar que a rede de conexões provida pelas TIC, sobretudo a Internet, constituem um espaço de mediação que contempla diferentes modalidades comunicativas, seja na sociedade contemporânea ou nas organizações. Reforça ainda que na ambiência digital as trocas comunicacionais são caracterizadas pela multiplicidade e não linearidade das mensagens, a flexibilização do tempo e a virtualização dos relacionamentos e intercâmbios.

Barichello (2009) é outra autora que aborda as estratégias interativas mediadas por computador nas organizações contemporâneas. Segundo ela, os entendimentos entre as organizações e seus públicos

são estabelecidos mediante fluxos de informação e comunicação estruturados em forma de redes, sendo que a comunicação mediada por computador reorganiza a tipologia dos públicos e sua relação com a empresa. É o que ela chama de fenômeno da midiatização, que tem como características as diferentes possibilidades de interação a distância mediadas pelo computador, uma nova lógica espaciotemporal, a lógica de redes, a inserção em um ambiente midiatizado que molda os processos sociais, sejam individuais ou coletivos, a informação como matéria-prima, o desenvolvimento das atividades humanas e a convergência de tecnologias para formar um sistema de comunicação altamente integrado (BARRICHELLO, 2009).

A propósito do termo convergência, Jenkins (2009) afirma que ultrapassamos a revolução digital e estamos diante de uma cultura da convergência, em que o fluxo de conteúdos se dá através de múltiplas plataformas de mídia e as pessoas assumem o controle das mídias de forma participativa. Ou seja, na comunicação eletrônica a relação de interação se intensifica, já que a interação do receptor com a informação é “direta, conversacional e sem intermediários” (BARRETO, 1998, p. 125), a não ser a própria tecnologia enquanto elemento mediador.

4 TIC NO PARLAMENTO

Frick (2005) afirma que as TIC e a expansão das atividades on-line produziram um impacto sobre a governabilidade democrática, criando novos mecanismos para o fluxo de informações e influenciando o processo decisório. Segundo a autora, essa nova realidade fez surgir o conceito de governança eletrônica, expressa pelos termos governo eletrônico e democracia eletrônica: “Os princípios que regem a sua aplicação são a busca da eficiência e da eficácia da administração junto com maiores níveis de transparência administrativa e prestação de contas perante os cidadãos.” (FRICK, 2005, p. 3).

Rezende (2005, p. 105-106) explica que a governança eletrônica – e-gov consiste na aplicação de TIC na gestão pública, a qual “envolve atividades de governo, seja de governo para governo ou, em especial, de governo para com a sociedade e seus cidadãos (e vice-versa), disponibilizando as respectivas informações em meios eletrônicos”. Embora o conceito de governo eletrônico seja aplicável às instituições públicas de modo geral, algumas experiências de governo

eletrônicas incorporadas ao ambiente parlamentar já podem ser identificadas sob o conceito de Parlamento Eletrônico – e-Parlamento na literatura e em documentos publicados por organizações que promovem fóruns relacionados ao tema. As Nações Unidas classificam o Parlamento Eletrônico como

[...] uma instituição legislativa capaz de ser mais transparente, acessível e responsável através das TIC. Ele permite que todos os tipos de pessoas participem mais da vida pública, oferecendo um maior acesso aos documentos e atividades do seu parlamento. Trata-se de uma organização em que as partes interessadas usam a tecnologia da informação e comunicação para promover com mais eficácia suas principais funções de representação, legislação e fiscalização. Mediante a aplicação de tecnologias e normas modernas, e a adoção de políticas para apoiá-las, fomenta o desenvolvimento de uma sociedade da informação justa e inclusiva (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008a, 2008b, p.3, tradução nossa)

Já o Centro Europeu de Pesquisa e Documentação (CERDP) conceitua o parlamento eletrônico como o local “onde os interessados e processos - tanto internos como externos - interagem através do uso de modernas tecnologias de informação e comunicação e a aplicação das normas pertinentes para alcançar a transparência, qualidade, produtividade, eficiência e flexibilidade.” (UNITED NATIONS et al., 2008, p. 11).

No relatório da primeira Conferência Mundial sobre Parlamento Eletrônico, realizado em 2007, consta que as TIC tornaram-se um recurso estratégico e vital para os parlamentos melhorarem sua eficiência e eficácia e inserirem-se no Século XXI, especificamente na Sociedade da Informação. Isso porque “no mundo conectado de hoje, os parlamentos correm o risco de serem marginalizados e deixarem de aproveitar plenamente as oportunidades oferecidas pelas TIC.” (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE, 2007, p.14).

Da mesma forma, o texto-base que fundamentou as discussões da segunda edição da Conferência Mundial sobre Parlamento Eletrônico destaca-se que os parlamentos são instituições que produzem e exigem uma grande quantidade de informações, o que demanda a implantação dos recursos necessários para a identificação, gestão e acesso a essas informações

(WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008a, 2008b).

Smith e Gray (1999) defendem que investir em informação é investir em democracia, seja com relação ao conteúdo, sejam a respeito de infraestrutura e acessibilidade para recolher e entregar informações. Carrau e Hernández (2009) abordam o registro eletrônico nas Cortes Valencianas, na Espanha, e afirmam que além de promover uma administração pública aberta e com a participação do cidadão, o uso das TIC pelos parlamentos também promove uma série de melhoras nos próprios procedimentos legislativos.

Já Raposo (2006), em análise sobre a gestão da informação na Câmara dos Deputados do Brasil, alerta que o Estado brasileiro responde timidamente aos desafios expostos pela Sociedade da Informação, mesmo com os programas de governo eletrônico. Ele explica que de um modo geral o Poder Legislativo no Brasil não está preparado para a elaboração de políticas públicas para a gestão da informação, mas há algumas iniciativas internas com relação às suas próprias informações que colocam a perspectiva de uma situação melhor no futuro.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados aqui expostos foram obtidos a partir do retorno de 54 questionários respondidos pelos funcionários e das entrevistas realizadas com os responsáveis pelas três áreas que compuseram a amostra da pesquisa na instituição parlamentar pesquisada: Diretoria de Comunicação Social; Diretoria de Tecnologia e Informações; e da Coordenadoria de Informações.

Inicialmente verificou-se que nenhuma destas áreas tem como atribuição promover a mediação informacional, seja ela tecnológica ou não, com foco voltado para os públicos internos da instituição. A Coordenadoria de Informações tem como função central a construção/manutenção do banco de dados (cadastro de endereços, fone, e-mail e outros) para uso institucional, bem como o atendimento e prestação de informações ao público externo; a Diretoria de Tecnologia e Informações é responsável pela implantação, gestão e manutenção da infra-estrutura de TIC na instituição; e a Diretoria de Comunicação Social está voltada à produção de conteúdo noticioso para o público externo (cidadão) por meio de seus próprios veículos de comunicação e a imprensa em

geral, além da gestão da publicidade institucional. Com focos distintos, estas áreas atuam de forma isolada entre elas, o que revela a ausência de uma política de informação e comunicação voltada ao público interno. Em alguns casos pontuais, nem mesmo estas áreas têm clareza sobre suas atribuições em relação ao fluxo de informação interno, sendo que a interação entre elas ocorre geralmente quando uma depende do serviço prestado pela outra.

No que tange a mediação tecnológica da informação entre estas áreas, o Quadro 1 sistematiza os resultados conforme as variáveis analisadas em relação ao fluxo informacional em questão. Os itens listados em cada variável correspondem àqueles que tiveram maior incidência, sendo que os parênteses ao lado de cada item indicam em quais setores houve esta incidência conforme as seguintes abreviaturas: CI=Coordenadoria de Informação; DT=Diretoria de Tecnologia e Informação; DC=Diretoria de Comunicação Social.

Quadro 1 – Síntese dos resultados

	MAIS RELEVANTES	MAIOR DIFICULDADE DE ACESSO	CRITÉRIOS DE ESCOLHA
FONTES DE INFORMAÇÃO	<p>Eletrônicas: Site Alesc (CI, DC), Agenda Alesc site (CI,DC), Banco dados/cadastro (CI), Sites externos (DC)</p> <p>Humanas: Coordenador do setor (CI, DC, DT), Deputados/gabinetes (CI, DC, DT), Funcionários do setor (CI, DT), Funcionários de outros setores (DT),</p> <p>Textuais/impressas: Regimento interno (DC, DT), Materiais informativos internos (DC, DT), Constituição Estadual (CI, DC), Constituição Federal (CI), Matérias jornalísticas (DC), Anotações pessoais (DT), Projetos (DT) Ofícios impressos (DT), Documentos (DC), Manuais/cartilhas (DC)</p>	<p>Dificuldades são “pouco encontradas”</p> <p>Eletrônicas: Redes sociais (DC, CI)</p> <p>Humanas: Funcionários de outros setores (DC, DT)</p> <p>Textuais/impressas: Documentos (DT), Projetos e proposições (DC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação do coordenador (DC, CI, DT) - Eficiência (DC, CI, DT) - Confiabilidade (DC, CI) - Critério técnico (CI, DC) - Opinião dos colegas de trabalho (DT) - Conforme necessidade (DI)
CANAIS DE INFORMAÇÃO	<p>CANALIS P/ OBTER INFORMAÇÃO</p> <p>Eletrônicas: Telefone convencional (DT, DC, CI), Internet (DT, CI, DC), E-mail (DC, DT), Sistema de informação interno (DT), Intranet (CI), Fale Conosco/público externo (CI) TVAL (DC)</p> <p>Humanos: Contato pessoal (DC, CI, DT)</p> <p>Textuais/impressos: Jornal AL Notícias (DC), Imprensa externa (DC), Ofícios impressos (DT)</p>	<p>CANALIS P/ REPASSAR INFORMAÇÃO</p> <p>Eletrônicas: Telefone convencional (CI), Internet (DC, CI, DT), E-mail (DC, DT, CI), Sistema de informação interno (CI), Intranet (CI), TVAL (DC), Celular (DT), Documentos digitais (CI)</p> <p>Humanos: Contato pessoal (DC, CI, DT)</p> <p>Textuais/impressas: Jornal AL Notícias (DC), Imprensa externa (DC), Documentos impressos (CI)</p>	<p>CRITÉRIOS DE ESCOLHA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientação do coordenador (DC, CI, DT) - Eficiência (DC, CI, DT) - Disponibilidade (DC, CI, DT) - Confiabilidade (CI, DC) - Critério técnico (CI, DC) - Acessibilidade (CI) - Opinião colegas (DT) - Orientação da direção Alesc (DT) - Conforme necessidade (CI)
TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO	<p>RECURSOS P/ ORGANIZAR (TRATAR)</p> <p>Eletrônicos: Computador (DC, DT, CI), Internet (DC, DT, CI), Telefone (DC, CI), Sistema informação do setor (DT), E-mail (DC)</p> <p>Humanos: Reuniões (DT)</p> <p>Textuais: Anotações manuais (DC, DT)</p>	<p>RECURSOS P/ ARMAZENAR</p> <p>Eletrônicos: Computador (DC, CI, DT), Arquivos digitais (DC, CI, DT), E-mail (DT), Sistema informação setor (DT, CI), Internet (DC), Sistema Informação geral da Alesc (CI), Celular (DT), Ambiente colaborativo (CI)</p> <p>Humanos:</p> <p>Textuais:</p>	<p>PRODUTOS ELABORADOS</p> <p>Eletrônicos: Agenda institucional site (CI), Cadastro/bando dados (CI), Protocolo atendimento (CI), Sistemas de informação (DT), arquivo/fichário eletrônico (DT), Vinhetas para canais institucionais (DC),</p> <p>Humanos: Gestão publicidade institucional (DC), Manutenção em TI (DT)</p> <p>Textuais: Matérias jornalísticas para canais institucionais (DC), Matérias jornalísticas para imprensa (DC), Comunicados (CI), Relatórios (DT)</p>

	SETORES COM INFORMAÇÕES MAIS RELEVANTES	SETORES QUE MAIS SOLICITAM INFORMAÇÃO	RECURSOS PARA IDENTIFICAR NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO	
NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO	<p>Setores pertencentes à amostra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coord. Informações (CI) - Coordenadoria de Imprensa (DC) - Diretoria de Comunicação Social (CI) - Diretoria Tecnologia e Informações (DT, CI) - Coord. Suporte e Manutenção (DT) - Gerência Projetos e Desenvolv. (DT) <p>Outros setores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coord. Documentação (CI) - Plenário (DC) - Comissões Técnicas (DC, CI) - Coordenadoria de Expediente (DC) - Diretoria Legislativa (DC, CI) - Coord. Eventos (DC, CI) - Gabinetes (CI) - Escola do Legislativo (CI) 	<p>Setores pertencentes à amostra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coord. Informações (CI) - Coord. de Imprensa (DC) - Diretoria Comunicação Social (CI) <p>Outros setores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gabinetes/ deputados (DC, CI, DT) - Presidência (DC, CI) - Coord. Documentação (CI) - Comissões (CI, DC) - Escola do Legislativo (CI, DC) - Coord. Recursos Humanos (CI) - Coord. Eventos (CI) - Diretoria Legislativa (CI) - Restaurante Alesc (CI) - Coord. Folha Pagamento (CI) 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação do coordenador (DC, CI, DT) - Conversas informais (DC, CI) - Pesquisas de opinião (DC, DT) - Sistema de informação interno (CI) - Reuniões (DT) 	
	MAIS FREQUENTES	MAIS FACILIDADE DE OBTER INFORMAÇÕES	MAIS DIFICULDADE DE OBTER INFORMAÇÕES	AÇÃO DIANTE DE INFORMAÇÃO NÃO ENCONTRADA
BARREIRAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	<p>São considerados “pouco frequentes”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demora no atendimento (DC, CI, DT) - Linguagem complexa (CI, DT) - Sistema Informação interno insuficiente (DC, DT) - Informações distorcidas (DC, DT) - Sobrecarga/Excesso de informação (CI, DC) - Má vontade colegas (CI) - Profissionais desatualizados/mal informados (CI) - Recursos tecnológicos em excesso (DC) - Cultura organizacional (DC) - Informações desorganizadas (DT) - Ausência informações (DT) 	<p>Setores pertencentes à amostra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diretoria de Tecnologia e Informações (CI, DT) - Coord. de Suporte e Manutenção (DT) - Coord. Informações (CI) - Diretoria de Comunicação Social (DC) <p>Outros setores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presidência/Casa Militar (CI) - Diretoria Recursos Humanos (DT) - Comissões (DC) - Deputados/Gabinetes (DC, CI) - Diretoria Legislativa (DC) - Coord. Eventos (DC) 	<p>Setores pertencentes à amostra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diretoria de Comunicação Social (DT) <p>Outros setores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deputados/gabinetes (DT, DC) - Comissões Técnicas (DC, CI) - Cerimonial (CI) - Recursos Humanos (CI) - Coord. Documentação (CI) - Coord. Expediente (DC) - Coord. Orçamento (DC) - Diretoria Administrativa (DC) - Coord. Financeira (DC) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pedir ajuda ao coordenador (DC, CI, DT) - Pedir ajuda ao colega (DC, CI, DT) - Recorre a outra fonte de informação (DC, CI, DT) - Recorre à Presidência (DC, DT)
	GRAU DE SATISFAÇÃO		RECURSOS A SEREM MELHORADOS/APERFEIÇADOS	
TIC DISPONÍVEIS NA ALESC	<p>Ótimo: 35,4%</p> <p>Bom: 46,1%</p> <p>Razoável: 12,3%</p> <p>Insuficiente: 6,2%</p>		<p>Eletrônicas: Site Alesc (DC, CI, DT), Intranet (DC, CI, DT), Sistema de informação interno (CI, DT), Sistema Proclgis tramitação projetos (DT), Softwares de gestão da informação (DT), TVAL (DC), Rádio Alesc (DC), Rádio Interna (DC), novo sistema de telefonia (DT), Totens eletrônicos (CI), Linguagem mais acessível (CI)</p> <p>Textuais:</p> <p>Humanas: Qualificação dos servidores (DT, DC, CI), Relacionamento pessoal (DC, CI)</p>	

Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado, as fontes humanas são consideradas mais relevantes pelo conjunto das três áreas pesquisadas, com destaque para os deputados/gabinetes e coordenadores do próprio setor. No caso dos canais utilizados para obter e repassar informações, há predominância de canais informais, em sua maioria humanos e eletrônicos, com destaque para o telefone convencional, a Internet e o contato pessoal, o que estimula a criação de redes informais de comunicação e dificulta seu acesso e recuperação posterior. Até mesmo o uso da Internet pode assim ser considerado, uma vez que ele ocorre em grande parte de forma fragmentada conforme a atividade de cada profissional. Já o e-mail é um dos canais mais utilizados exclusivamente para repassar informações pelos três setores, mas sobretudo pelos coordenadores e diretores.

Com isso, nota-se que o acesso e o compartilhamento de informações no ambiente interno carecem de canais formais, ou pelo menos os que existem ainda precisam ser consolidados. Exemplos são os sistemas de informação internos, muitos deles desenvolvidos para uso restrito de um único setor; enquanto outros ainda não estão “popularizados” na instituição, como é o caso da Intranet. Tanto no caso das fontes quanto dos canais de informação, a pesquisa mostra que há demasiada dependência dos funcionários em relação ao coordenador/diretor do seu setor, o que indica significativa concentração de informações e das decisões nas mãos dos diretores/coordenadores.

Quanto aos recursos empregados para tratar (organizar) e armazenar a informação, predomina o uso dos eletrônicos, sendo que o computador e a Internet são mais utilizados no tratamento e organização da informação, enquanto o computador e os arquivos digitais são os mais utilizados especialmente para armazenar a informação. Ao mesmo tempo, percebe-se pouco uso de TIC voltadas ao tratamento e armazenamento da informação interna de forma integrada entre os setores, o que sugere que cada setor realiza esses processos conforme suas peculiaridades, interesses e ferramentas disponíveis.

A pesquisa também indica que a informação coletada ou produzida internamente não incide, em sua maioria, na elaboração de produtos de informação. Estes variam significativamente conforme as atribuições de cada setor, com

destaque para sistemas de informação e software pela Diretoria de Tecnologia e Informações; banco de dados (cadastro) pela Coordenadoria de Informações; e matérias/produtos jornalísticas pela Diretoria de Comunicação Social. Com isso, novamente se evidencia a atuação fragmentada destas três áreas e a ausência de produtos de informação produzidos de forma unificada com vistas a promover a mediação tecnológica da informação no ambiente interno da instituição.

Com relação às necessidades de informação, cada área pesquisada demonstra encontrar informação relevante em diferentes setores da instituição, evidenciando que elas atuam sob foco diferenciado e, portanto, de forma coerente com suas atribuições. Ao mesmo tempo, esta situação também pode revelar um cenário de atuação individualizada e por vezes limitada, o qual expõe falta de unidade no processo de mediação da informação voltada aos públicos internos da instituição. Até porque em todas as áreas nota-se uma atuação dos funcionários voltada demasiadamente para dentro do seu próprio setor. Já sobre os setores aos quais se destinam as informações produzidas pelas três áreas pesquisadas, os deputados/gabinetes é o que mais se destaca. Em menor proporção aparecem a presidência e as comissões.

Vale destacar também os recursos que os profissionais destas áreas utilizam para identificar as necessidades de informação dos demais setores da instituição, o que explicita certa subjetividade e dependência do corpo gerencial no processo. Isso porque o principal recurso é a orientação da coordenadoria. Em menor proporção estão as conversas informais, pesquisas de opinião informais, reuniões de trabalho e sistema de informação do setor.

Este cenário talvez explique porque quase metade dos sujeitos da pesquisa (47%) admitiu “às vezes” encontrar barreiras de acesso às informações no ambiente interno da instituição. Esta percepção ocorre com maior intensidade na Diretoria de Tecnologia e Informações (66%), seguida da Diretoria de Comunicação Social (43%) e da Coordenadoria de Informações (33%). Tais barreiras estão diretamente ligadas ao tipo de informação ou atribuição de cada uma destas três áreas, sendo que apenas a “demora no atendimento” aparece como a barreira percebida pelo conjunto da amostra. Em seguida, em pelo menos duas das três áreas pesquisadas, estão a

“linguagem complexa”, “sistemas de informação internos insuficientes” e “sobrecarga/excesso de informações”. Vale notar que estas dificuldades são identificadas justamente por profissionais que têm entre suas atribuições tornar a informação mais acessível ao usuário interno.

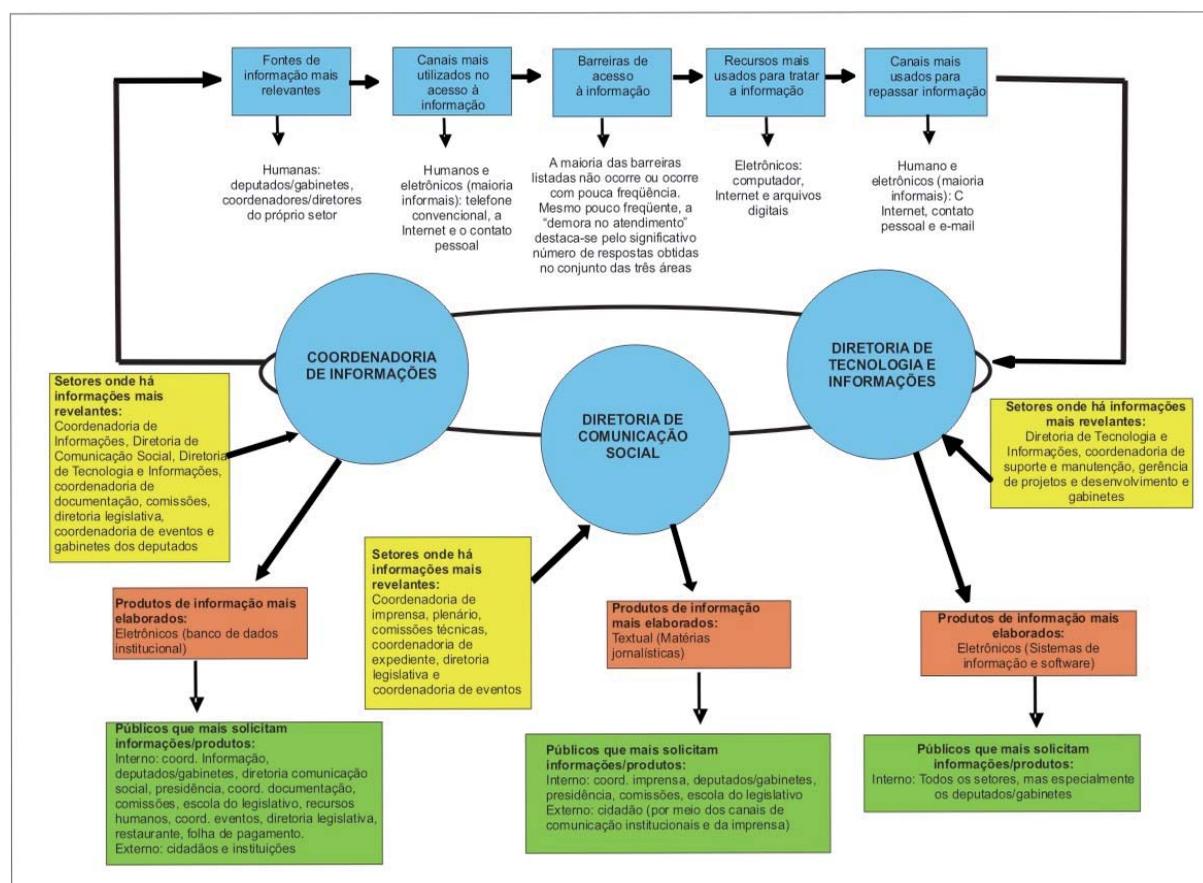
Os resultados também apontam que, quando uma informação relevante não é encontrada, três principais atitudes são tomadas individualmente pelos profissionais: pedir ajuda à coordenação do setor; pedir ajuda a algum colega de trabalho; recorrer a outra fonte de informação. Aqui chama atenção o não aparecimento de recursos tecnológicos para o registro de informações internas de modo integrado, o que dificulta sua posterior recuperação.

Sobre a percepção dos respondentes acerca das TIC disponíveis para acessar e compartilhar

informações, observa-se uma contradição: 81,5% classificam-nas como ótimas (35,4%) ou boas (46,1%). Por outro lado, todos sugerem melhorias, principalmente no site institucional, na Intranet e em sistemas de informação internos. Importante notar ainda que, além dos recursos tecnológicos, a “qualificação dos servidores” e o “relacionamento pessoal” estão entre as melhorias mais reivindicadas para garantir a fluidez das informações internas. Com isso, é possível afirmar que a implantação e/ou o aperfeiçoamento de TIC são importantes para eliminar ou pelo menos amenizar os impactos das barreiras existentes, viabilizando de fato a mediação tecnológica da informação nesta Assembléia Legislativa.

A Figura 1 sintetiza a análise do fluxo informacional entre as três áreas pesquisadas, com foco no uso das TIC para a mediação informacional.

Figura 1 - Síntese do fluxo informacional no ambiente interno entre as três áreas que tratam da gestão da informação



Fonte: Dados da pesquisa

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação tecnológica da informação no interior das organizações varia conforme o fluxo informacional a partir do qual este processo ocorre. A respeito do fluxo de informação pesquisado, percebe-se que a Assembléia Legislativa em questão carece de uma política integrada e estratégica no sentido de promover a mediação tecnológica da informação no ambiente interno da instituição, fato este que contribui para a fragmentação das informações e dificuldades quanto ao seu acesso e uso por parte dos usuários.

O que há são ações isoladas de cada setor responsável pela gestão do fluxo informacional e, dentro deles, ações isoladas de profissionais com alto grau de dependência dos seus coordenadores e diretores. Ou seja, uma mediação linear e passiva em relação à informação. Como consequência deste modelo de mediação vertical, ou seja, de cima para baixo, em detrimento daquele horizontal que propicia maior participação e colaboração, há significativa recorrência dos usuários a recursos informais para suprir suas necessidades de

informação. Isso inclui os recursos tecnológicos, que em sua maioria são restritos a um único setor e não estão disponíveis para o acesso integrado ao conjunto da instituição. Observa-se ainda que o uso predominante de recursos como o contato pessoal, conversas informais e o telefone convencional em muitos processos internos, dificulta o tratamento e a posterior recuperação da informação para seu uso.

Conclui-se, assim, que a Assembléia Legislativa pesquisada carece de uma política de gestão da informação clara e planejada, a qual utilize estrategicamente as TIC de modo a construir uma gestão mais transparente, participativa e eficaz inerente aos parlamentos eletrônicos. Embora verificou-se a intenção nas coordenadores e diretores em avançar na implementação das TIC no processo de mediação informacional interno da instituição, o fato é que o que é feito atualmente ainda está distante do que as TIC oferecem em termos de mediação informacional, o que passa inclusive pela qualificação de pessoal interno. Fica, aqui, uma indagação, com relação a este tema: como estão as demais instituições legislativas brasileiras?

TECHNOLOGICAL MEDIATION OF INFORMATION IN PARLIAMENT: STUDY OF A LEGISLATIVE ASSEMBLY IN THE BRAZILIAN CONTEXT

Abstract

This article synthesizes the results of the research which analyzed the flow of information in the internal environment of a legislative assembly in the Brazilian context, with a focus on the use of Technologies of Information and Communication - TIC for informational mediation. A quantitative and qualitative study was carried out, with the application of a questionnaire given to staff, and from interviews with the coordinators / directors of the three sectors responsible for the information flow in the institution. The data was analyzed based on the following variables: sources of information, information channels, information processing, information needs, barriers to access to information, and perception of the TIC available to access and share information. It was found that the extremely isolated performance of the sectors in regard to information management results in the fragmentation of information and difficulties in its access and use by the user. Regarding the technological resources, mostly they do not consider the necessities of different internal groups and they are not available for integrated access by all of the institution. Consequently, there is a significant recurrence by users of informal resources, human sources and channels and printed media, which hinders the subsequent retrieval of information and its strategic use. It is concluded that the legislative assembly in question lacks a policy of integrated management and information planning, aimed at promoting technological mediation of electronic information relating to electronic parliaments. It loses, in this case, the opportunity to utilize the potential of the TIC in order to build a more transparent, participatory and effective public administration.

Keywords:

Mediation of information. Information flow. Information Technology and Communication. Electronic Parliament.

Artigo recebido em 28/06/2011 e aceito para publicação em 23/12/2011

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, M. A. de. Mediação cultural e da informação: considerações socioculturais e políticas em torno de um conceito. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2007.
- ALMEIDA JUNIOR, O. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**. Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.
- BARRETO, A. de A. Mudança estrutural no fluxo de conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**. Brasília, DF, v.27, n.2, p.122-127, maio/ago. 1998.
- BARICHELLO, E. M. M. da R. Apontamentos sobre estratégias de comunicação mediadas por computador nas organizações contemporâneas. In: KUNSCH, M. K. (Org.). **Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos**. São Paulo: Saraiva, 2009. 1 v.
- BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**. São Paulo: Atlas, 2008.
- CARRAU, J. G.; HERNANDEZ, E. S. **La incorporación del registro eletrônico em um Parlamento: el caso de las Cortes Valencianas**. 2009. Disponível em: <http://www.i-gov.org/images/articles/9264/valencia.pdf>. Acesso em: 02 dez. 2009.
- CHOO, C. W. **Gestão de Informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente**. Lisboa: Editorial Caminho, 2003.
- CORRÊA, E. S. Comunicação digital e novas mídias institucionais. In: KUNSCH, M. (Org.). **Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos**. São Paulo: Saraiva: 2009. 1 v.
- CUNHA, M. B. **Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.
- CURTY, R. G.. **O fluxo da informação tecnológica nos projetos de produtos em indústrias de alimentos**. 2005. 247 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) □ Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <http://www.cin.ufsc.br/pgcin/RenataCurty.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2009.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 1998.
- FERREIRA, A. B. de H. **Miniaurélio eletrônico versão 5.12**. [S. l]: Positivo Informática Ltda. 2004.
- FRICK, M. M. **Parliaments in the Digital Age: Exploring Latin America**. E-Democracy Centre. Geneve, 2005. Disponível em: http://edc.unige.ch/edcadmin/images/Parliaments_in_the_Digital_Age.pdf. Acesso em: 26 out. 2009.
- JENKINS, H. **Cultura da convergência**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2009.
- KREMER, J. M. **Information flow among engineers in a design company**. 1980. 158 f. Thesis (Doctor of Philosophy in Library Science) - School of Library Science, University of Illinois, Urbana, 1980.
- KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. Ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Summus, 2003.
- MULLER, S. P. M.; A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, B. et al. (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000.
- O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da net**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- PIERUCCINI, I. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2007.

- RAPOSO, E. da S. Gestão da Informação: reflexões a partir da Câmara dos Deputados. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 2., 2006, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: AARS, 2006.
- REZENDE, D. A. **Sistemas de informações organizacionais**: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática. São Paulo: Atlas, 2005.
- RODRIGUES, A. D. **Dicionário breve da informação e da comunicação**. Lisboa: Presença, 2000.
- SILVA, A. **Mediações e mediadores em ciência da informação**. [S.l.; s. n.], 2010.
- SMITH, C. F.; GRAY, P. The scottish parliament: [Re-]shaping parliamentary democracy in the information. **Parliam Aff.** v.52, n.3, July 1999, p. 429-441. Disponível em: <http://pa.oxfordjournals.org/cgi/reprint/52/3/429>. Acesso em: 15 nov. 2009.
- THOMPSON, J. B. **A mídia e a modernidade**: uma teoria social da mídia. Petrópolis: Vozes, 1998.
- UNITED NATIONS. INTER-PARLIAMENTARY UNION (IPU); GLOBAL CENTRE FOR ICT IN PARLIAMENT. **Rapport mondial 2008 sur l' e-parlement**. 2008a. 211 p. Disponível em: http://www.ictparliament.org/index.php?option=com_content&task=view&id=245. Acesso em: 15 nov. 2009.
- WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2007. Geneva. United Nations; Inter-Parliamentary Union; Association of Secretaries General of Parliaments; Global Centre for ICT in Parliament. **Related Meetings**. out. 2007. Disponível em: <http://www.ictparliament.org/worldparliamentconference2007/>. Acesso em: 15 nov. 2009.
- WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008. Brussels. United Nations; European Parliament; Global Centre for ICT in Parliament. **Reference Document**. 2008b, 19 p. Disponível em: <http://www.ictparliament.org/worldparliamentconference2008>. Acesso em: 15 nov. 2009.