



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA

THAMYRES FERREIRA RODRIGUES

**A METAMORFÓSE DAS INFORMAÇÕES AO CONHECIMENTO ESTRATÉGICO:
UMA SOLUÇÃO BASEADA NO MODELO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA
PARA MINIMIZAR A ENTROPIA INFORMACIONAL**

JOÃO PESSOA
2014

THAMYRES FERREIRA RODRIGUES

**A METAMORFORSE DAS INFORMAÇÕES AO CONHECIMENTO ESTRATÉGICO:
UMA SOLUÇÃO BASEADA NO MODELO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA
PARA MINIMIZAR A ENTROPIA INFORMACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso na **modalidade Monografia** apresentado ao curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharela em Arquivologia, em cumprimento às exigências legais.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Jacqueline Echeverría Barrancos.

JOÃO PESSOA
2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

R696m Rodrigues, Thamyres Ferreira

A metamorfose das informações ao conhecimento estratégico [manuscrito] : uma solução baseada no modelo de inteligência competitiva para minimizar a entropia informacional / Thamyres Ferreira Rodrigues. - 2014.

60 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Profa. Dra. Jacqueline Echeverría Barrancos, Departamento de Arquivologia".

1. Produto de informação. 2. Inteligência competitiva. 3. Conhecimento estratégico. 4. Gestão de informação. I. Título.

21. ed. CDD 651.5

THAMYRES FERREIRA RODRIGUES

**A METAMORFORSE DAS INFORMAÇÕES AO CONHECIMENTO ESTRATÉGICO:
UMA SOLUÇÃO BASEADA NO MODELO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA
PARA MINIMIZAR A ENTROPIA INFORMACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso na **modalidade Monografia** apresentado ao curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharela em Arquivologia, em cumprimento às exigências legais.

COMISSÃO EXAMINADORA

Aprovado em: 28 de novembro de 2014



Prof.ª. Dr.ª. Jacqueline Echeverría Barrancos (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba - UEPB



Prof.ª. Dr.ª. Eliete Correia dos Santos (Membro)
Universidade Estadual da Paraíba - UEPB



Prof.ª. Ms. Manuela Eugênio Maia (Membro)
Universidade Estadual da Paraíba - UEPB

Primeiramente a Deus, autor da minha vida, meu guia e socorro na hora da aflição e ansiedade. Consagro a Ti, Aba Pai, que pôs o seu fôlego de vida em mim e me deu coragem e sustento para questionar realidades e propor inovações para uma Arquivística de possibilidades. Aos meus pais que souberam compreender os momentos de dedicação aos estudos visando um futuro melhor.

Dedico!

AGRADECIMENTOS

Expresso minha gratidão essencialmente a DEUS, que me permitiu tudo isso ao longo da minha vida e por todas as vitórias concedidas, através do seu filho Jesus Cristo e por ter direcionado a minha trajetória acadêmica no curso de Arquivologia. Nos momentos mais difíceis somente o Senhor Jesus pode nos sustentar, amparar, consolar e não desampará em momento algum.

Agradeço a minha família, em especial aos meus pais José Ronaldo Rodrigues e Maria José Ferreira Rodrigues, que a todo tempo estão fazendo o seu melhor, incentivando, dando segurança e conforto, na medida do possível e suportando aos meus momentos de stress. A minha irmã Thaynara pelas pequenas contribuições aos trabalhos acadêmicos ao qual estavam imperceptíveis aos meus olhos.

Tenho muito a agradecer ao corpo docente do curso de Arquivologia¹, que me acompanhou durante esses quatro anos, pela paciência, dedicação e incentivo daqueles que me ensinaram a aprender e contribuíram para a construção do meu conhecimento arquivístico. Em especial a minha orientadora Jacqueline Echeverría Barrancos sempre compreensiva, dando incentivo e motivação como professora e orientadora em vários projetos que participamos juntas, deixando para mim o lema de liderança, planejamento e controle em qualquer área da vida. Destaco os professores Henrique França, Wendia Oliveira, Maria Amélia Teixeira, Francinete Fernandes e Rodrigo Fortes, pela disponibilidade de expressar seus conhecimentos dentro e fora da sala de aula e dos laços de fraternidade que foi formado durante o tempo que passamos juntos.

Sou grata pela paciência, compreensão e espontaneidade dos secretários do curso de Arquivologia Daniela Dantas e Marcelino de Jesus que sempre estão dispostos a transmitir a informação com o objetivo de prestar assistência ao aluno.

Aos meus colegas e amigos conquistados durante a graduação, compartilhando risadas, ideias e construindo conhecimento, em que, as circunstâncias e necessidades nos uniram ainda mais e fortaleceram os laços de igualdade, num ambiente fraterno e respeitoso. A todos que direta ou indiretamente contribuíram para o desenlace deste trabalho acadêmico.

¹ Universidade Estadual da Paraíba – Campus V

Com alegria finalizo o Curso Bacharel em Arquivologia e o inicio um longo percurso na minha vida profissional, no qual irei subir degrau por degrau até chegar ao topo do monte.

Não confunda derrotas com fracasso nem vitórias com sucesso. Na vida de um campeão sempre haverá algumas derrotas, assim como na vida de um perdedor sempre haverá vitórias. A diferença é que, enquanto os campeões crescem nas derrotas, os perdedores se acomodam nas vitórias.

(Roberto Shinyashiki, 2013. Não paginado)

RESUMO

As exigências do cenário atual do mundo organizacional, somadas aos avanços das tecnologias da informação, estão impactando as organizações na busca por tomadas de decisões e soluções mais inteligentes. O problema da pesquisa aponta que a informação é vista como a condição e exigência básica para a sobrevivência das pessoas e conseqüentemente das instituições, e o conhecimento estratégico é o diferencial competitivo e principal suporte à tomada de decisões. Diante desse posicionamento como desenvolver soluções informacionais a luz do modelo de inteligência competitiva? Nesse propósito e na busca em elaborar um produto de informação proporcionando a solução de transformar as informações orgânicas em conhecimentos estratégicos para instituições alicerçadas na inteligência competitiva (IC), o presente trabalho tem como principal objetivo, desenvolver um produto informacional como alternativa para as organizações tomar decisões com o conhecimento estratégico a luz do modelo de Inteligência Competitiva. A metodologia utilizada para a execução dos objetivos foi a pesquisa exploratória, descritiva e de campo. Para incrementar a gestão das informações e do conhecimento o produto de informação pode ser implantado sem muitos gastos e ainda oferecer um melhor serviço ou produto por meio do método de coleta através do Excel e das análises de Tópicos Chave de Inteligência e de Perguntas Chaves de Inteligência. Conclui-se que após o desenvolvimento das sugestões teóricas e práticas deste estudo, as organizações podem fazer uso do seu tesouro informacional para executar e aperfeiçoar seus serviços e produtos na tomada de decisão da instituição, suprimindo as dificuldades oriundas da falta de informações e controle da gestão documental que contribui para sua sobrevivência no mercado.

PALAVRAS-CHAVE: Produto de Informação. Inteligência Competitiva. Conhecimento Estratégico. Gestão de Informação.

ABSTRACT

The requirements of the current scenario of the organizational world, added to the advances of information technology, are impacting organizations search for decision-making and more intelligent solutions. The problem of the research points out that the information is seen as the condition and basic requirement for the survival of the people and consequently, institutions and strategic knowledge is the main competitive differentiator and decision support. Given this positioning as develop solutions in perspective of informational model of competitive intelligence? In that purpose and in the quest to produce a product of information providing the solution to transform the organic information in strategic knowledge to institutions based on competitive intelligence (CI), the present work has as its main goal, develop an informational product as an alternative for organizations to make decisions with the knowledge the strategic according to the conception of model of competitive intelligence. The methodology used for the implementation of the goals was the exploratory, descriptive research and field. To improve the management of information and knowledge the information product can be deployed without many expenses and still offer a better service or product through the collection method by Excel and analyses of Key Intelligence Topics and Key Questions of intelligence. It is concluded that after the development of the theoretical and practical suggestions in this study, organizations can make use of your informational treasure to run and improve its services and products in the decision-making process of the institution, repairing the difficulties arising from the lack of information and control of document management which contributes to their survival in the market.

KEYWORDS: Information Product. Competitive Intelligence. Strategic Knowledge. Information Management.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Informação na Tomada de Decisão	20
Figura 2 - Relações da Inteligência	26
Figura 3 - Necessidade Informacionais – Curso Administração Pública modalidade EAD	33
Figura 4 - Comparação Planilha EAD x Banco de Dados Elaborado	37
Figura 5 - Botões Ilustrativos de Acesso	38
Figura 6 - Inserção do UserForm com Botões, Rótulos e Caixas de Textos	39
Figura 7 - Linguagem VBA inserida no Botão Salvar	40

LISTA DE SIGLAS

AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem

BI - Business Intelligence

CI - Ciência da Informação

EAD - Ensino a Distância

GA - Gerenciador de Arquivos

GD - Gestão Documental

GI - Gestão da Informação

IBM - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda

IC - Inteligência Competitiva

IDC - Corporação de Dados Internacional

KIQs - Key Intelligence Questions ou Perguntas Chaves de Inteligência

KITs - Key Intelligence Topics ou Tópicos Chave de Inteligência

MSAccess - Microsoft Office Access

PPP - Projeto Político Pedagógico

PT - Petabytes.

SGBD - Sistemas Gerenciamento de Bancos de Dados.

SGBDR - Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional.

TB - Terabytes.

TCC - Trabalho de Conclusão de Curso.

TI - Tecnologia da Informação. ,

TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação.

UEPB - Universidade Estadual da Paraíba.

VB - Visual Basic.

VBA - Visual Basic para Aplicativos.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	REVISÃO DA LITERATURA	19
2.1	A INFLUÊNCIA DA INFORMAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES.....	19
2.2	GESTÃO DO CONHECIMENTO ESTRATÉGICO.....	21
2.3	PRODUTO DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DOCUMENTAL.....	22
2.4	INTELIGÊNCIA COMPETITIVA NOS PRODUTOS INFORMACIONAIS.....	24
2.5	ANÁLISE DE DADOS E INFORMAÇÕES PARA TOMADA DE DECISÃO.....	27
2.6	UMA ALTERNATIVA DE BANCO DE DADOS.....	28
3	CURSO ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MODALIDADE ENSINO A DISTÂNCIA - UEPB	31
3.1	HISTÓRICO.....	31
3.2	ESTRUTURA ADMINISTRATIVA.....	31
3.3	NECESSIDADES INFORMACIONAIS.....	32
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	35
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	35
4.2	UNIVERSO, AMOSTRA E TÉCNICA DE AMOSTRAGEM.....	36
4.3	DESCREVENDO A CONSTRUÇÃO DO PRODUTO DE INFORMAÇÃO.....	37
4.3.1	Aplicando (IC) através da Análise de Informações.....	40
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
	REFERÊNCIAS	45
	APÊNDICES	49
	APÊNDICE A – ESTRUTURA DA PLANILHA DO CURSO ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	50
	APÊNDICE B – ESTRUTURA DE UM BANCO DE DADOS ORGANIZADO	51
	APÊNDICE C – BANCO DE DADOS ORGANIZADO E COM LINGUAGEM LÓGICA DO EXCEL	52
	APÊNDICE D – LAYOUT DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO	53
	APÊNDICE E – INSERÇÃO DOS DADOS	54
	APÊNDICE F – INFORMAÇÃO SALVA COM SUCESSO	55
	APÊNDICE G – INFORMAÇÃO INSERIDA NO SISTEMA	56
	APÊNDICE H – TELA DE BUSCA	57

APÊNDICE I – INFORMAÇÃO DO SISTEMA.....	58
ANEXO	59
ANEXO A - ORGANOGRAMA DA COORDENAÇÃO DO CURSO DE	
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MODALIDADE EAD	60

1 INTRODUÇÃO

Nos tempos atuais, as organizações para serem mais competitivas, são necessárias que elas mesmas, repensem nos modelos a serem utilizados, pois o fato de ter um bom marketing, estratégia, estrutura e cultura organizacional não é o suficiente, para sobreviver diante de uma concorrência tão acirrada que o mercado apresenta. Em paralelo a essa linha de ação, os sistemas de informação, seja de uma organização pública ou instituição, entre outras, também devem ter a capacidade de transformar dados brutos em informações e assim gerar conhecimentos para tomada de decisão de forma mais inteligente.

Nesse sentido Collins (2010) nos ensaios de Peter Drucker, argumenta que a prática de gestão do conhecimento estratégico nas organizações é sobremaneira uma questão do gerenciamento dos recursos informacionais como ponto de partida para qualquer tomada de decisão.

Essa visão é reforçada pelo pai da estratégia competitiva Porter (2005) o qual opina que, para a informação ser estratégica deve estar atrelada ao planejamento estratégico e a política de informação, de acordo com as necessidades da instituição. Sendo assim, uma organização que conhece a si mesmo é que está preparada para digerir dados e informações sobre seu concorrente.

As habilidades de avaliação e compreensão informacional, principalmente para monitorar o ambiente interno e externo envolvidos por uma corporação são significativas, pois auxilia no processo de relevância da informação evitando que o oceano informacional torne-se num amontoado de informações estáticas. (PORTER, 2005)

De acordo com Zorrinho (1995 apud RODRIGUES; GALDINO, 2013), a Gestão da Informação – GI é decidir o que fazer com a informação. É ter aptidão para selecionar a informação de um acervo ou banco de dados que seja relevante para decisão a ser tomada. Dessa forma, a GI auxilia a atividade organizacional cumprir seus objetivos e metas, do mesmo modo nos processos decisórios, através da informação orgânica e arquivística. Vale salientar que a gestão da informação complementa a Gestão Documental - GD, no qual a GI pode ser inserida na fase da avaliação documental em fase corrente e intermediária.

Apesar do debate sobre o ambiente informacional em diversos setores da economia ser constante são poucos os relatos de desenvolvimento de produto

informacional a luz da inteligência competitiva para instituições públicas de ensino superior. Evidente que algumas pesquisas apresentam metodologias e estruturas adequadas à realidade de empresas privadas, outras apontam estudo da aplicação de inteligência competitiva para instituições bancárias e também para as microempresas.

Por outro lado, a escolha da temática exposta tem como consequência a escassez de produção científica sobre inteligência competitiva no curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB constatada após uma busca no site eletrônico da Biblioteca Digital da UEPB através do DSPACE², pelo termo Inteligência Competitiva, resultando em 19 Trabalhos de Conclusão de Curso – TCC, porém o resultado não foi satisfatório porque dos 19, (11) resultados estão relacionados ao intelecto de alguma pessoa, (2) inteligência cognitiva, (2) restrição de acesso, (1) inteligência coletiva, (1) competência, (1) interdisciplinaridade da arquivologia, inteligência artificial e competitiva e (1) inteligência competitiva área de atuação do profissional arquivista, percebemos que o site recuperou os trabalhos acadêmicos que possuísse apenas o termo inteligência, neste caso não obtivemos resultados de TCCs que abordam a IC enquanto ferramenta estratégica, identificando pontos positivos e negativos de uma instituição através de coletas e análises com bases nas informações orgânicas produzida pela mesma.

Por essas razões, uns dos motivos que influenciou a abordagem teórica desta pesquisa foi às possibilidades de elaborar um produto de informação de acordo com as necessidades em uma Instituição Pública de Ensino Superior a Distância, propriamente em um determinado curso de graduação, fato compressível para quem vai manuseá-lo transformando as informações em conhecimentos estratégicos com finalidade de desempenhar a inteligência competitiva - IC seja em uma instituição pública ou privada.

Inserir a IC na análise de dados em âmbito acadêmico sobrevém à reflexão e o amadurecimento da ideia de extrair dados em bancos de dados, no qual as informações orgânicas podem ser cruzadas com as informações não estruturadas, exemplos de dados que se encontram nas redes sociais, dessa forma, as informações encontram-se tratadas, organizadas a disposição para coleta e análise inteligente.

² Repositório Digital Aberto.

Em consequência a essa perspectiva planteada para pesquisa de cunho acadêmico cumprindo a sua função tem como objetivo geral: desenvolver Produto de Informação como alternativa para solução e transformação das informações orgânicas em conhecimentos estratégicos na perspectiva da inteligência competitiva.

Portanto, propomos a análise das informações organizacionais alicerçadas na visão interdisciplinar da “Inteligência Competitiva”, “Gestão Documental”, “Arquivologia” e “Administração”.

A ideia de utilizar a informação como produto estar propício ao processo decisório, sabemos que o dever da arquivística é tratar e disseminar a informação, colaborando em uma nova perspectiva ir mais adiante com o tratamento e disseminação da informação, ou seja, transformar a informação estruturada em conhecimento estratégico com o auxílio da inteligência competitiva.

Pois, o crescimento exacerbado da produção documental principalmente no século XXI apresentando uma previsão ascendente em 2015, pois “atualmente cerca de 15 petabytes (PT) [ou 15.360 terabytes (TB)] de dados estruturados e não estruturados são gerados todos os dias³. A tendência estimada é um fator de crescimento de 50 vezes, ainda mais acelerado e explosivo⁴ perante essa situação, tanto os hardwares quanto os recursos humanos tornam-se cada vez mais limitados, ao analisar os dados e informações estruturadas⁵ e principalmente as não estruturadas⁶ que compõem a maioria do volume documental de um arquivo. Sendo assim, não é possível transformar a informação em conhecimento para tomada de decisão em tempo hábil ou em tempo real, pois o volume, a variedade e a velocidade em que as informações estão surgindo se encontra em estado excedente.

Mesmo sendo um processo descomplicado e inteligível, ainda assim, tem muitas instituições que sofrem com a informação orgânica, pensam que a sua utilidade é apenas no presente e se for utilizado no futuro só se for para compor o memorial da organização, apenas, guardam a informação por cumprimento da lei,

³ De acordo com as informações do site da Indústria, Máquinas e Serviços Ltda - IBM Brasil.

⁴ Segundo a Corporação de Dados Internacional - IDC

⁵ Dados estruturados são classificados, descritos, apresentam relações de dados e estão armazenados em banco de dados, ou seja, são dados que possuem tratamento.

⁶ Dados não estruturados são dados que não possuem definição de estrutura e também não possuem descrição, ou seja, não possuem tratamento, exemplo de textos (.docx, .xlsx, .pptx, .pdf, .txt), imagens, vídeos, emails, páginas web.

exemplo da Lei da Responsabilidade Fiscal, portanto não aproveitam a sua riqueza informacional para o planejamento estratégico ou tomada de decisões.

Segundo Drucker (1992), o pai da administração moderna, os fatores tradicionais de produção – terra, mão de obra e até dinheiro, pela sua mobilidade – não mais garantem vantagem competitiva em uma nação e sim ao invés disso é o gerenciamento que se tornou fator decisivo de produção.

Para Falconi (2009, p. 23) “gerenciar é resolver problemas”. O autor opina que a melhor definição de problema é: “Problema é um resultado indesejado”. Portanto, todos que realmente desejam melhorar sua empresa devem estar cheios de problemas, conseqüentemente, a existência de um problema leva a uma solução. Foi com a globalização que os produtos e serviços de soluções de todas as corporações tornaram-se equivalentes, no qual a globalização exigiu das empresas diferenciais competitivos, ou seja, inovações.

A informação para se tornar um grande diferencial competitivo deve manter atenção redobrada na produção e obtenção da mesma até ser transformada em conhecimento – processo que depende das coletas e análises de dados estabelecidos – e materializada em produto informacional, sendo assim o ponto de partida para o processo de tomada de decisão (BEZERRA, 2012). Quando bem definido o produto de informação pode ajudar a salvar ou destruir uma empresa, salva porque antecede o caos que a empresa pode enfrentar futuramente, destrói porque se essas informações são vendidas ou repassadas para concorrência à chance da empresa reverter o quadro é mínima.

A recuperação da informação precisa e rápida através dos instrumentos de pesquisa arquivísticos é eficaz, essa técnica vem sendo feita ao longo de algumas décadas. Porém as análises das informações pelo recurso humano geram dúvida, no tocante à eficiência, pois no mundo dos negócios com a concorrência gigantesca e a necessidade de criar produtos ou serviços que façam a diferença no mercado é essencial, tornando imprescindível estar atualizado nas mudanças do mercado e ter um sistema de análise de informações inteligente para filtrar as melhores informações a cada necessidade organizacional, ou seja, que faça o cruzamento das informações é por esse motivo que as empresas investem em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, computadores mais avançados, drones, robôs, a realidade é que vivemos na era da internet das coisas, e a ajuda

dos aplicativos e programas de software é sempre bem-vinda para universo do empreendedorismo.

“A base do conhecimento é a dúvida, portanto, é uma caminhada sem linha de chegada, e os que têm espírito empreendedor chegarão primeiro a seus destinos.” (BEZERRA, 2012, p. 169).

Diante do exposto, este estudo propõe responder a seguinte questão: Como incorporar a inteligência competitiva nos produtos informacionais para a tomada de decisões com conhecimento estratégico?

A resposta a esse problema está ancorada pela grande relevância do tema para a academia, e do setor que foi aplicado nesse ambiente de ensino superior, preenchendo essa lacuna de pesquisa e apresentando a aplicação de conceitos e ferramentas de IC no que diz respeito especificamente a avaliação das necessidades informacionais, elaboração de um banco de dados no Microsoft Office Excel VBA⁷ e avaliação das informações sobre KITs⁸ estabelecido.

O trabalho está estruturado em cinco capítulos, no primeiro capítulo, expõe uma sucinta introdução sobre a temática proposta em elaborar um produto de informação que solucione a alteração das informações orgânicas em conhecimentos estratégicos para instituições alicerçadas na inteligência competitiva, seguido da definição da problemática, apresentando os objetivos, justificativa do tema e implicações do estudo.

Sobre o segundo capítulo evidencia a revisão da literatura fundamentada nas contribuições de autores da área da Arquivologia, Ciência da Informação (CI), Administração e Tecnologia da Informação (TI) consolidando conceitos de Inteligência Competitiva na Gestão da Informação Arquivística.

No terceiro capítulo mencionamos o campo empírico evidenciando a sua história, estrutura administrativa e suas necessidades informacionais.

Em relação ao quarto capítulo explana os procedimentos metodológicos e caminhos traçados para realização desta pesquisa sendo a caracterização da pesquisa de cunho exploratório e descritivo. Apresentamos o universo, amostra, técnica de amostragem e descrevemos a construção do produto de informação. Ainda nesta seção também são apresentadas análises e interpretações dessas observações.

⁷ Visual Basic para Aplicativos

⁸ Key Intelligence Topics ou Tópicos Chave de Inteligência

Já o quinto capítulo se refere às principais considerações finais do estudo e recomendações de futuras pesquisas.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Indica em que fase encontra-se a temática a ser discutida neste trabalho, adaptada as contribuições de autores que conduz para o desenvolvimento de estudos e investigações.

2.1 A INFLUÊNCIA DA INFORMAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES

Na sociedade em geral a informação tem influência em vários aspectos e sentidos, tanto na vida social quanto na vida profissional, que vai do conceito mais concreto ao mais abstrato. Apesar de existir centenas de definições para informação, vamos delimitar o conceito de informação para organização.

Barreto (2012, p. 4) afirma que a informação “quando adequadamente assimilada, produz conhecimento e modifica o estoque mental de significados do indivíduo”, ou seja, um conjunto de dados significantes no ponto de vista de quem as compreende. Starec (2012, p. 37) complementa Barreto (2012) ao assegurar que a informação “é a percepção, um ponto de vista, uma perspectiva individual ou coletiva, que agrega valor à forma como se interage com o mundo. Informação seria algo capaz de modificar estruturas cognitivas e mentais.”. Starec (2012) também concorda com o pensamento de Belkin e Robertson (1976) garantindo que a informação é capaz de alterar estruturas. Na mesma linha de pensamento Rezende (2008, p. 4) confirma que “informação é todo o dado trabalhado ou tratado [...] com valor significativo atribuído ou agregado a ele e com o sentido natural e lógico para quem usa a informação”.

Todas as afirmações acima destacam que o conhecimento surge através das análises das informações, construído sobre determinado sentido lógico, para um ou vários objetivos e necessidades. A informação é algo novo, traz um significado, quando é compreendida é a partir de uma informação que tomamos uma decisão ou ação, ajudando diminuir a entropia mercadológica e organizacional. Pois, na maioria das situações utilizamos a informação como unidades primordiais para nossas decisões em qualquer área de nossa vida e para definir uma nova solução são necessárias novas informações.

A informação também está presente nas organizações, como ferramenta de apoio, fontes probatórias e decisivas, conforme Sousa (20--?, p. 2)

A informação orgânica arquivística é utilizada pelos setores de trabalho da organização com o objetivo de decidir, de agir e de controlar as decisões e as ações empreendidas e, ainda, a fim de efetuar pesquisas retrospectivas que ponham em evidência decisões ou ações passadas.

Dessa forma, introduzir a informação como fonte elementar no processo decisório da instituição acarretará em redução de incertezas e decisões confiantes através do conhecimento orgânico.

A figura 1 nos faz refletir sobre a dificuldade de recuperar as informações pertinentes, é comum os gestores recuperarem uma pequena parcela das informações úteis para tomada de decisão em que essas informações estão em sua unidade informacional.

Figura 1 - Informação na Tomada de Decisão



Fonte: Adaptado de Starec, 2012.

A informação é a matéria-prima para o desenvolvimento organizacional em qualquer aspecto, principalmente na área econômica, a fim de obter lucros financeiros, a essência do mundo empresarial. Dessa forma, a “informação deve ser simultaneamente disponível, acessível, atualizada, confiável, útil, e aplicável”

(BIOLCHINI, 2001, p. 3) para analisar os ambientes externo e interno, no qual os gestores têm mais facilidade na tomada de decisão, pois estão centradas apenas, nas informações pertinentes as necessidades informacionais da organização.

2.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO ESTRATÉGICO

O fruto da evolução do homem e da sua atividade de trabalho é a sua própria experiência prática, ou melhor, colocar as suas ideias em execução que estão relacionadas a seu estilo de vida, ao relacionamento social, pois é através do conhecimento que distinguimos um ser racional do irracional.

O conhecimento tem sido objeto de reflexão e de estudo em várias áreas do conhecimento, desde a Antiguidade, e um elemento-chave nas grandes transformações enfrentadas pela humanidade. Na Sociedade Agrícola, a memória social era armazenada nos cérebros humanos. O conhecimento e a cultura eram acumulados pelos mais velhos e transmitidos para gerações mais jovens, por meio de ritos, histórias, lendas, cantigas, discursos e outros. Assim, a memória social era limitada diante da capacidade de acumulação mental da população (TOFFLER 1997 apud BARRANCOS; DUARTE, 2013, p. 111).

Mediante as atividades de difusão do conhecimento individual desenvolve um vínculo com outro conhecimento individual surgindo uma sucessão de novos conhecimentos, ao refletir no relato de Valentim (2008) em que o conhecimento individual é o início do processo estrutural do conhecimento coletivo, também por meio desse conhecimento surgirá novos conhecimentos individuais no ambiente organizacional.

A percepção para o capital cognitivo é concebida das primícias do capitalismo “as empresas realizam a gestão do conhecimento quando concebem e administram todos os aspectos do seu processo de produção.” (EVANGELISTA, 2011, p. 126). Foi por intermédio de pesquisas no campo da Gestão da Informação e Inteligência Competitiva que brotou a valorização do capital cognitivo através da transmissão do conhecimento tácito⁹ para originar o conhecimento explícito¹⁰ organizacional atribuindo ênfase a aprendizagem.

⁹ É aquele conhecimento que está presente na mente das pessoas de maneira subjetiva tendo por base o conhecimento prévio (crenças, culturas) adquirido ao longo da vida.

¹⁰ É quando o conhecimento individual é esclarecedor, ou seja, quando o conhecimento é externalizado para outros de maneira compreensível.

A informação oferece subsídio para construir o conhecimento e através da construção desse conhecimento criar condições para radiar novas informações em um ambiente administrativo, desses conhecimentos será originado o conhecimento organizacional e desse conhecimento sucederá o conhecimento estratégico que pode ser definida de acordo com Miranda (2003) como conhecimentos fundamentados na combinação do planejamento, descrição, análise, oportunidades do mercado e conhecimento acumulado para originar estratégias compreensíveis por todos da instituição.

De acordo com Porter (2005, p. 31, grifo do autor) estratégia competitiva é “uma ação ofensiva ou defensiva de modo a criar uma posição *defensável* contra as cinco forças competitivas”, essas forças são: Ameaça de novos concorrentes, Poder de negociação dos fornecedores, Ameaça de produtos ou serviços substitutos, Poder de negociação dos compradores e Rivalidade entre concorrentes. Diante disso, o conhecimento estratégico é a matéria elementar da estratégia competitiva, ou melhor, o caminho para alcançar um objetivo.

2.3 PRODUTO DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DOCUMENTAL

As instituições procuram vender, trocar, oferecer e elaborar algo que possam atingir sua missão organizacional, na maioria das vezes as organizações seja públicas ou privadas oferecem produtos ou serviços. Neste caso, vamos focalizar em produtos, de acordo com Kotler (2007, p. 200) determina produto “como algo que pode ser oferecido a um mercado para apreciação, aquisição, uso ou consumo e que pode satisfazer um desejo ou uma necessidade.” O produto é elaborado para satisfazer as necessidades dos usuários sejam eles internos ou externos. Entretanto, esses produtos não precisam ser necessariamente tangíveis, pois, os “produtos incluem mais do que apenas bens tangíveis. Definidos amplamente, incluem objetos físicos, serviços, eventos, pessoas, lugares, organizações, ideias ou um misto de todas essas entidades.” (Ibid., p. 200).

A informação pode ser produto? Se essa informação estiver contextualizada, tratada e direcionada para um determinado objetivo, a informação pode ser considerada um produto e dessa forma ser transformada em conhecimento estratégico e colaborar para tomada de decisões.

Tudo que agrega valor a instituição pode ser considerado um ativo, para ser avaliado como um ativo de informação é necessário processar, disseminar e armazenar as informações, exemplos de ativos de informação são os *banco de dados, disco rígido, papel, etc.*

“O valor da informação no mundo dos negócios pode ser medido de acordo com sua eficácia perante as tomadas de decisão [...]” (GONÇALVES, 2008, p. 5). As informações transmitem confiança para o gestor quando é utilizada no momento certo e na hora certa definindo o futuro da instituição através das decisões que foram tomadas, no entanto ao longo do tempo outras informações podem atualizá-las e/ou substituí-las, o que faz com que seu valor decaia. A informação é um bem perecível, que tem seu tempo de vida frutífero decretado pelo conhecimento e decisões que a mesma pode gerar. (STAREC, 2012).

Para a informação permanecer em eficácia o seu conteúdo deve ser tratado e a ele agregado valor, através da inteligência competitiva para antecipar-se nas decisões mercadológicas diante da concorrência sustentando maior durabilidade de valor. Entretanto não vai ser por causa da desvalorização que a informação vai deixar de ser o elemento básico e decisório para a organização.

Conforme Marchand (2000 apud TERRA, 2013), a informação tem quatro formas de criar valor: Minimizar os riscos de gestão, uma das formas mais utilizadas pelos gestores ao controlar e utilizar as informações de maneira correta; Redução dos custos, através dos fluxos de informação para melhorar a produtividade e eliminar os excessos dos processos e das atividades; Clientes e mercado, identificando as necessidades dos consumidores e fornecedores; Inovação descobrindo e monitorando produtos, de acordo, com cliente e contratando novos fornecedores e supervisionando o ambiente interno e externo para nos preparar diante da concorrência.

A afirmativa de Santos (2007, p. 177): “com a valorização da informação como recurso para tomada de decisão e como ativo das instituições [...]” a unidade de arquivo passar ser fonte de informações administrativas e técnicas para tomada de decisões.

2.4 INTELIGÊNCIA COMPETITIVA NOS PRODUTOS INFORMACIONAIS

Antes de reportar a inteligência competitiva, torna-se elementar que saibamos sobre a inteligência, de acordo com Vieira (1999, p. 176) são "conjuntos de informações analisadas e contextualizadas para fins decisórios, políticos ou mercadológicos". Percebe-se que o contexto principal da inteligência é a coleta e análise para fins decisórios em qualquer área, apesar disso, a inteligência surgiu e foi desenvolvida nas guerras, exemplo de Napoleão Bonaparte afirmando que, um bom 'arquivista', com informações e no lugar certo vale mais que vinte mil soldados. Sun Tzu considerado o pai da Inteligência relata em sua obra sobre Inteligência Militar escrita há mais de 2.500 anos, "se você conhece o inimigo e a si mesmo, não precisa temer o resultado de cem batalhas. Se você se conhece, mas não conhece o inimigo, para cada vitória ganha sofrerá também uma derrota. Se você não conhece nem o inimigo nem a si mesmo, perderá todas as batalhas", Sun Tzu acreditava que o planejamento estratégico deve ser baseado em informações certas sobre a concorrência para obter vitórias. Sua obra ainda continua sendo lida, porque seus ensinamentos permanecem para o mundo atual.

No entanto, a inteligência atingiu o seu ápice na Guerra Fria aperfeiçoando seu conceito tornando-se base para os aspectos políticos e econômicos, acarretando na ascensão da competitividade que resultou da inteligência um fator relevante para sobrevivência dos países politicamente e economicamente.

A inteligência competitiva quando aplicada nas instituições, instiga a permanecer precavido a todos os elementos que atinge a organização, desvendando de maneira diligente, as respostas aos sinais advindo do macroambiente e microambiente, para isso, é notável a união da inteligência competitiva com planejamento estratégico das ações para curto, médio e longo prazo. Conforme Choo (2003 apud MEDEIROS, 2013, p. 26, grifo do autor) evidencia a importância da Inteligência Competitiva para permanência das instituições que

depende da habilidade organizacional de processar informações sobre o ambiente externo e, por sua vez, transformar essas informações em conhecimento, que permitam à organização se adaptar às mudanças externas e às demais contingências impostas.

Complementamos a IC está em um nível superior aos produtos ou processos estratégicos, pois explora as informações da própria organização e do ambiente externo, fazendo da inteligência competitiva, afluente e organizacional. Vale salientar que não podemos confundir inteligência com cognição, software inteligente é aquele que coleta, seleciona, cruza, compara e até faz pequenas análises das informações, mas essa análise não é suficientemente cognitiva, até porque, ainda é o homem que tem alto poder cognoscível para tomada de decisões, o que não é inexecutável a possibilidade de aperfeiçoamento do software inteligente, visto que o homem é limitado diante do grande volume documental orgânico, o recurso humano precisa dessa ajuda.

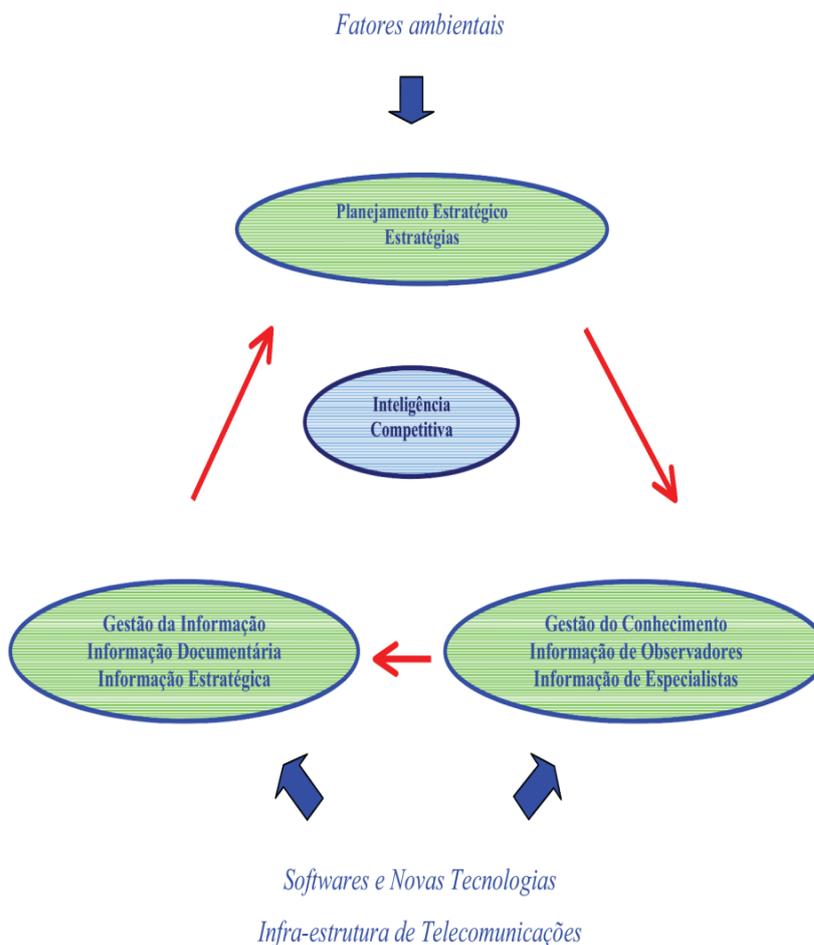
O ambiente informacional é constituído de dados, informações e conhecimento que propaga no ambiente organizacional e ambos sofrem influência das áreas interno e externo. Para melhor compreensão do ambiente informacional temos dados que são códigos que representam algo ou alguma coisa, porém precisam de outros códigos para tornar-se significativo. A informação é o conjunto de dados que foram manipulados e processados dentro de um contexto, o conhecimento de inteligência competitiva são análises e interpretações que esclarecem fatos de relevância para empresa com o objetivo de favorecer o processo decisivo. Então afirmamos que a informação é a ponte entre dados brutos e o conhecimento de inteligência.

Com base em Tarapanoff (2004, p. 17) a inteligência competitiva

ao mesmo tempo que integra e alimenta o processo, constitui-se também no seu resultado - assumindo um caráter emergente (o todo é maior que a soma das partes, ou colocado de outra forma, a inteligência é mais do que os esforço isolado da gestão da informação, do conhecimento e do planejamento estratégico).

As relações da inteligência competitiva conforme demonstração da figura abaixo:

Figura 2 - Relações da Inteligência



Fonte: Tarapanoff (2004, p. 18)

As instituições vivem dias de incertezas, mudanças e competição, dessa forma precisam ter a informação certa, na hora certa e no momento certo evitando prejuízos para os negócios favorecendo o posicionamento da empresa diante de qualquer risco.

Para o nosso estudo, pretendemos inserir a inteligência nos produtos informacionais, através de uma metodologia que inclui planejamento, coleta e análises das informações aplicados aos KITS levantados de acordo com as necessidades da instituição resultando em produtos inteligível para tomada de decisões.

2.5 ANÁLISE DE DADOS E INFORMAÇÕES PARA TOMADA DE DECISÃO

Em virtude do crescimento contínuo do volume de dados eletrônicos disponíveis, tornam-se cada vez mais necessário usar técnicas de extração de dados armazenados nos sistemas de informação, sabendo que, a mineração de dados, também chamado de data mining é o uso da tecnologia da informação para descobrir regras e relacionamentos ocultos em bancos de dados, para auxiliar a tomada de decisão e vantagens competitivas.

Business Intelligence - BI ou inteligência empresarial influencia os rumos da organização, por está relacionada à tomada de decisão, diferentemente da mineração de dados o BI tem maior capacidade de extrair, agrupar, analisar uma imensa quantidade de dados com maior garantia de êxito.

Big data é bem semelhante ao business intelligence, no tocante, processos de análises dados, contudo a diferença está na capacidade de analisar os dados estruturados e não estruturados ao mesmo tempo e a aptidão do poder quantitativo em coletar o volume documental é formidável, da mesma forma, tem a incumbência de lidar com a variedade, velocidade, volume e a complexidade dos dados.

As ferramentas citadas acima designam as informações, a partir de um conjunto de dados, para serem analisados junto à cognição humana no processo decisório. São ferramentas que realmente agiliza no processo de coleta e análises de dados, porém são ferramentas tecnológicas que precisam de investimentos em treinamento para manusear o sistema e de investimentos financeiros de alto custo principalmente para as empresas de pequeno porte. Medeiros (2013) sugere a Microsoft Excel como ferramenta e recursos que podem ser uma solução mais barata em relação ao BI.

Uma ferramenta inteligente deve seguir princípios básicos tais como: Planejamento da ações analíticas e interpretativas a serem executadas sobre as informações. Segurança para as produções das interpretações feitas pela ferramenta e o profissional cientista da informação que devem estar protegidos em grau de sigilo e com acesso limitado para não sofrer sequelas na identificação dos fluxos informacionais, ou seja, acesso por pessoas não autorizadas e para que não aconteça vazamento de dados e conhecimentos não autorizados. Integrações de todos os dados existentes para que esses dados sejam processados e tenham um resultado completo, perante as necessidades administrativas. Utilidade das

informações analisadas em prazo hábil e com aproveitamento necessário. A Microsoft Excel, apesar de ser software popular¹¹, contém recursos para aplicar os princípios básicos na execução da atividade de IC no software.

Tanto Sousa (2007) quanto Rousseau e Couture (1998) concordam que a pesquisa retrospectiva ajuda reduzir as incertezas nas tomadas de decisões. Essa pesquisa retrospectiva é sinônima a coleta de dados e informações orgânicas. Para as organizações atingirem o objetivo de avançar a concorrência deve-se utilizar de estratégias, ou seja, trilhar o “caminho mais adequado a ser executado para alcançar o alvo de uma empresa” (OLIVEIRA, 2001, p. 74). A sugestão é determinar quais são as necessidades a serem esclarecidas através dos KITS¹² e definir a coleta de dados através dos Key Intelligence Questions - KIQs¹³ ou Perguntas Chaves de Inteligência com base na coleta no banco de dados criados no Excel VBA e logo após fazer a análise do material coletado.

De acordo, com Marco (1999) a informação solta é o ponto de partida do processo decisório e não o fim, a maneira de como a informação é tratada e analisada é o que influencia na tomada de decisão, ou seja, o desafio de transformar a informação em conhecimento estratégico. Por esse motivo que a coleta não é suficiente, pois a informação deve ser necessariamente analisada de acordo com a necessidade organizacional imposta naquela ocasião.

2.6 UMA ALTERNATIVA DE BANCO DE DADOS

Já relatamos nos capítulos anteriores a importância da informação para instituição independente de sua natureza jurídica, nesta seção vamos dialogar sobre os bancos e as bases de dados, que nada mais é que qualquer conjunto de dados independentemente do seu armazenamento. No caso do banco de dados é o conjunto das bases de dados, ou seja, reuni e relaciona um conjunto de informações (CALDEIRA, 2006).

É através dos bancos de dados que o armazenamento e a disseminação da informação tornar-se disponível e dinâmica para todos os setores da instituição.

¹¹ O critério do Excel ser um software popular facilita no treinamento dos funcionários para manusear o software.

¹² Key Intelligence Topics ou Tópicos Chave de Inteligência

¹³ Conduz coletar dados para responder as necessidades da instituição para analisar essas informações e produzir conhecimento inteligente.

Conforme Batista (2012, p. 105, grifo do autor) “**Banco de dados** é uma coleção de arquivos estruturados, não redundantes e inter-relacionados, que proporcionam uma fonte única de dados para uma variedade de aplicações.”, isto é, com essas informações organizadas podem ser aplicada para qualquer finalidade que a organização estabelecer.

Um sistema de banco de dados tem a incumbência de instituir como objetivo principal a recuperação de todos os itens que atendam as necessidades e as condições formuladas pela empresa, através da busca. Além disso, proporciona as relações das informações solicitadas de forma ágil e com um mínimo de esforço.

A justificativa para criar um banco de dados é a demanda do grande volume informacional, que na atualidade nenhuma organização escapa da extensa produção de informação. Ao armazenar as informações em um banco de dados, a coleta e a seleção, terão respostas ágeis, uma vez que automatiza a ação acelerando o processo de localização.

Os bancos de dados são classificados segundo o seu armazenamento, podem ser um Gerenciador de Arquivos (GA), que sustentam um arquivo para cada entrada e/ou Sistemas de Gerenciamento de Bancos de Dados (SGBD), que alimentam um único arquivo para vários registros (OLIVEIRA, 2012). Geralmente os SGBD são mais utilizados que os GA, há vários de tipos de gerenciadores de bancos de dados entre eles MySQL, Dbase, Microsoft Office Access (MSAccess) e Oracle um Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional (SGBDR)¹⁴ porém esses bancos de dados exigem conhecimentos técnicos bastante significativos e de recursos financeiros para criação e manutenção dos mesmos. Por esse motivo que sugerimos o investimento na Microsoft Excel VBA, pois a linguagem em VBA é mais simples e de fácil compreensão.

Diante da concorrência e da necessidade de introduzir as tecnologias nas organizações, estas padecem por não ter seu fluxo informacional automatizado. No entanto, automatizar através do Excel com a linguagem em VBA, é uma solução principalmente para as pequenas empresas.

Conforme Walkenbach (2013, p. 2) “Programar é simplesmente despejar ordens (comandos) que o computador automaticamente cumprirá. Programar o

¹⁴ Um banco de dados que conduz a visualização das informações com cruzamento e relacionamentos de dados em tabelas para usuários.

Excel refere-se instruí-lo a fazer automaticamente coisas que normalmente você faz manualmente, poupando bastante tempo.”.

É importante esclarecer que há diferença entre Visual Basic – VB e VBA. O “Mr Planilha” define VB como uma “linguagem de programação autônoma que permite a você criar programas executáveis (aqueles arquivos .exe). VBA e VB têm muito em comum, mas são diferentes.” (WALKENBACH, 2013, p. 12)

A linguagem em VBA está na maioria dos programas elaborados pela Microsoft e podemos fazer uso dessa ferramenta ao desenvolver programas que controlam o banco de dados salvo no Excel. Além de ampliar o poder de manipulação das palavras mais populares de programação.

Para absorver o máximo de um banco de dados, o mesmo deve ser flexível o suficiente para coletar informações personalizadas de acordo com a demanda do gestor e de seus usuários.

3 CURSO ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MODALIDADE ENSINO A DISTÂNCIA - UEPB

Constitui o campo de evidência para comprovar métodos e teorias científicas, já discutidas neste trabalho com o intuito de chegar a novas conclusões enriquecendo e transformando em conhecimento de fácil compreensão.

3.1 HISTÓRICO

De acordo com o Projeto Pedagógico do Curso em Administração Pública na modalidade de Ensino a Distância (EAD), o motivo para criação do curso está atrelado a suprir a busca por gestores públicos paraibanos pela formação superior que seja capaz de administrar com competência as organizações governamentais de maneira democrática e ética e alcançar concluintes do ensino médio que residem nos municípios próximos aos Centros Presenciais do Curso de Administração Pública que não tem instituições de Ensino Superior.

Procuraram efetuar os polos de apoio presencial em municípios carente de administradores e gestores públicos qualificados são eles os municípios de João Pessoa, Campina Grande, Catolé do Rocha, Pombal, Itaporanga e Itabaiana. O curso foi planejado para ofertar no total de até 500 vagas, distribuídas nos 06 Polos de Apoio Presencial do Curso, com abrangência aos municípios circunvizinhos, nesse primeiro processo de seleção. A forma de ingresso será através do Processo Seletivo – Concurso Vestibular especial, o primeiro edital foi de nº 03/2010¹⁵, para ingresso no 2º período do ano de 2010.

3.2 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

A carga horária total do curso é de 3000 (três mil) horas/aulas mais 300 horas/aulas de estágio supervisionado completando 3.300 horas/aula, sendo ministrada a distância e parte presencial. Duração do Curso no mínimo 08 e máximo 16 semestres para integralização curricular. A coordenadora atual do curso é

¹⁵ Inscrições ao Concurso Vestibular 2010 da UEPB

Jacqueline Echeverría Barrancos e Kaline Di Pace Nunes, suporte técnico e ambiente virtual Joyce Aristércia e a secretária com Emerson Leandro¹⁶.

A composição administrativo-pedagógica do curso de Administração Pública modalidade EAD considera o estudante regularmente matriculado no curso e que irá estudar “à distância”; Professores autores são responsáveis pela elaboração dos materiais didáticos (impressos e/ou em Ambientes Virtuais de Aprendizagem); Professores orientadores são responsáveis por determinada disciplina oferecida no curso; Professores pesquisadores possuem a função de acompanhar o desenvolvimento do curso monitorando e avaliando o sistema como um todo, assim, colaborando em melhorias da Instituição na modalidade a distância; Tutores (presenciais, a distância) atuam no Polo de Apoio Presencial, ou na Instituição com a função de **acompanhar, apoiar e avaliar os estudantes em sua caminhada**, suas funções específicas dependerá do sistema de tutoria adotado pela Instituição e da disponibilidade ou não de profissionais formados em Administração nos municípios Polos; Equipe de apoio tecnológico e de logística possuem a função de realizar as ações planejadas pela equipe pedagógica e de produção de material didático.¹⁷

Ao mencionar as funções dos professores orientadores e tutores, percebemos que os professores apenas cumprem atividades relacionadas ao ensino e ao programa da disciplina, já os tutores acompanham e intermediam às atividades dos discentes, apoiam o professor em atividades docentes e **coopera com a coordenação do curso na avaliação dos estudantes.**

3.3 NECESSIDADES INFORMACIONAIS

Diante da grande produção de informação nas instituições, muitos gestores reclamam da falta de informações, na verdade esses gestores não precisam de mais informações, porém necessitam de informações seletas, para resolver seus problemas organizacionais.

Com embasamento no relato acima, descrevemos as principais necessidades informacionais que a coordenação do curso de Administração Pública modalidade

¹⁶ De acordo com as informações da Pró-Reitoria de Ensino Técnico, Médio e Educação a Distância.

¹⁷ Conforme o Projeto Pedagógico do Curso de Administração Pública modalidade EAD, 2008

EAD, precisa ser solucionada para melhor compreender as situações dos alunos e assim propor medidas para aprimorar o desempenho dos mesmos.

As informações pertinentes para coordenação do curso vão ser expostas na figura abaixo de acordo com as necessidades mais notáveis, no tocante desempenho dos alunos.

Figura 3 - Necessidade Informacionais – Curso Administração Pública modalidade EAD



Fonte: Elaborado pela autora, 2014.

De acordo com o nível de prioridade, das quatro necessidades que foram apresentadas na figura acima escolhemos coletar e analisar os dados da primeira coluna, ou seja, sobre o desempenho dos alunos quanto o acesso a plataforma do Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, segundo a coordenação é a necessidade mais gritante, que merece uma atenção especial.

Tendo em vista a prioridade escolhida pela coordenação é recomendável aplicar coletas e análises das informações para avaliar o número total de alunos que estão ativos, desses ativos saber qual é a média de ingressos no AVA e seu conceito.

Diante dos problemas analisados na instituição, propomos elaborar um banco de dados através do software da Microsoft Excel VBA, uma alternativa mais barata e com estruturas mais simples para manipular os dados. Será nesse banco de dados que serão coletados informações referentes os alunos ativos e inativos, logo após será feito uma análise dos dados fundamentado nos KITs e KIQs alicerçado nos objetivos da coordenação do curso.

As instituições estão crescendo cada vez mais com isso produzem, recebem e armazenam mais e mais informações que deve ser transformada em informação de valor. Iremos demonstrar as vantagens de aplicar um simples banco de dados em Excel para melhorar a gestão da informação e da organização e também proporcionar a instituição vantagem estratégica, no tocante informação como ativo intangível.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O esforço do homem para adquirir explicações das coisas vem desde primórdios, na qual a ciência passa por constantes paradigmas, à busca de soluções. Então é necessário traçar um caminho como base nas teorias que confirmem e tragam satisfação da verdade sobre determinado objeto, seja apoiado em métodos religioso, filosófico, senso comum ou científico.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Este estudo caracteriza-se em pesquisa exploratória, pois temos a finalidade de esclarecer a importância dos produtos de informação para traçar estratégias de acordo com, a necessidade organizacional, partindo da informação orgânica, essa metodologia é o caminho mais apropriado, a fim de alcançar uma cobertura mais ampla para pesquisar novos enfoques, em relação a uma temática já explorada ou pouco estudada. Na maioria dos casos, os resultados não apresentam uma conclusão concreta, abrindo espaço para o aperfeiçoamento da pesquisa iniciada e de futuras investigações. Conforme, Gil (2007, p.43) pesquisa exploratória tem "o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis".

Está envolvido na pesquisa exploratória um levantamento bibliográfico, mediante a busca e análise em fontes secundárias, ou melhor, com base em materiais elaborados em livros, revistas científicas, sites eletrônicos e anais, sobre o tema, também procurou dar ênfase aos autores da área da Ciência da Informação, Administração e Tecnologia da Informação corroborando para interdisciplinaridade com a Arquivologia.

Juntamente com a pesquisa exploratória também será aplicada a pesquisa descritiva que tem como objetivo de "identificar as características de um determinado problema ou questão e descrever o comportamento dos fatos e fenômenos." (BRAGA, 2007, p. 25), descrevendo as atitudes dos coordenadores, quanto à coleta de informações através do produto de informação e proporcionando um resultado

positivo ou negativo em relação ao ponto de vista da problemática proposta nesta pesquisa.

O método de pesquisa proposto é observacional, a fim investigar o comportamento da coleta e análise de informações através do produto informacional banco de dados, no tocante, análise de informações inteligentes para a definição de estratégias, tomando “providências para que alguma coisa ocorra, a fim de observar o que se segue, ao passo que no estudo por observação apenas observa algo que acontece ou já aconteceu” (GIL, 2007, p. 34).

4.2 UNIVERSO, AMOSTRA E TÉCNICA DE AMOSTRAGEM

As pesquisas sociais aplicadas seguem na predominância de está envolvida em um universo de pesquisa enorme, que seria inviável coletar dados em sua totalidade, por esse motivo surgiu à necessidade de definir o universo e trabalhar com uma amostragem a fim de abranger o resultado da pesquisa para todo o universo.

Para essa pesquisa fica definido como universo as informações relacionadas às todas as necessidades informacionais da coordenação do curso de Administração Pública modalidade EAD, relacionados às turmas do 2º e 8º período pertence aos 06 polos presenciais. Segundo Gil (2007, p. 99), o universo da pesquisa “é um conjunto de elementos que possuem determinadas características.” Para execução e obtenção de resultados fica estabelecido que a amostra seja uma necessidade informacional, conhecer a média total dos alunos ativos na plataforma AVA, pois a amostra é “uma pequena parte dos elementos que compõem o universo.” (Ibid., p. 99).

O critério escolhido para determinar a amostragem, foi através da amostragem não probabilística, de acordo com Gil (2007), essa técnica não é fundamentada através da matemática e nem da estatística, fundamentada apenas no critério de escolha do pesquisador. Para essa pesquisa elegemos a amostragem por acessibilidade ou conveniência para gerar a amostra, através dessa técnica, o pesquisador escolhe e seleciona quais elementos pode ter acesso e que represente o universo, então selecionamos as informações que corresponde aos alunos ativos e inativos no AVA do 8º período pertence aos 06 polos presenciais, em razão da prioridade informacional que no momento a coordenação necessita tomar

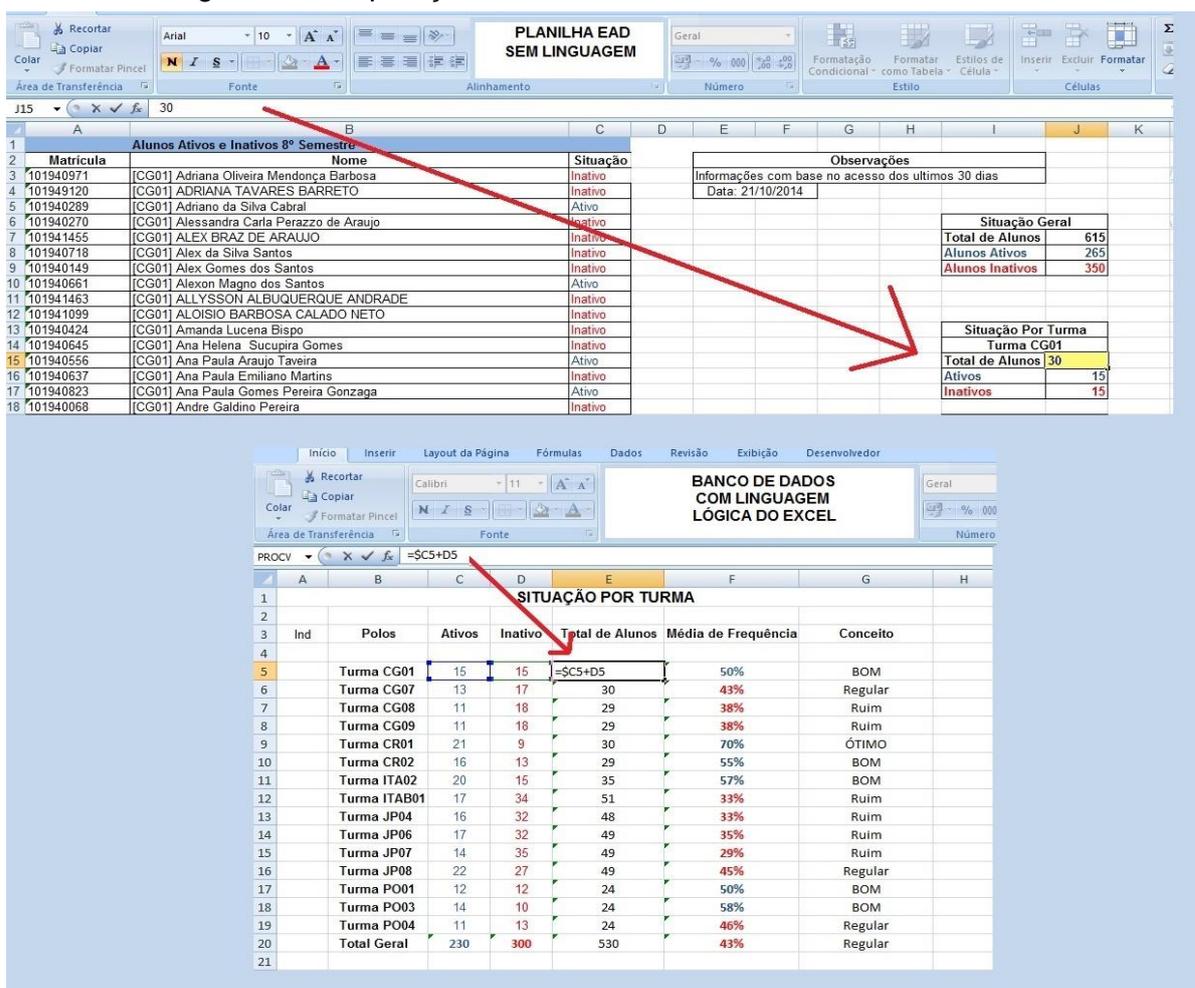
conhecimento, providenciando medidas cabíveis para ocasionados problemas em relação aos inativos no AVA.

4.3 DESCREVENDO A CONSTRUÇÃO DO PRODUTO DE INFORMAÇÃO

A criação do produto informacional inicia-se a partir do banco de dados, a instituição em estudo, já trabalhava com Excel, porém só lançava as informações nas planilhas, ou melhor, essas informações não havia recebido tratamento e nem uma organização para estruturar os dados.

O nosso primeiro passo foi organizar essas informações e introduzir pequenas fórmulas lógicas do Excel, podemos verificar essa diferença na Figura abaixo:

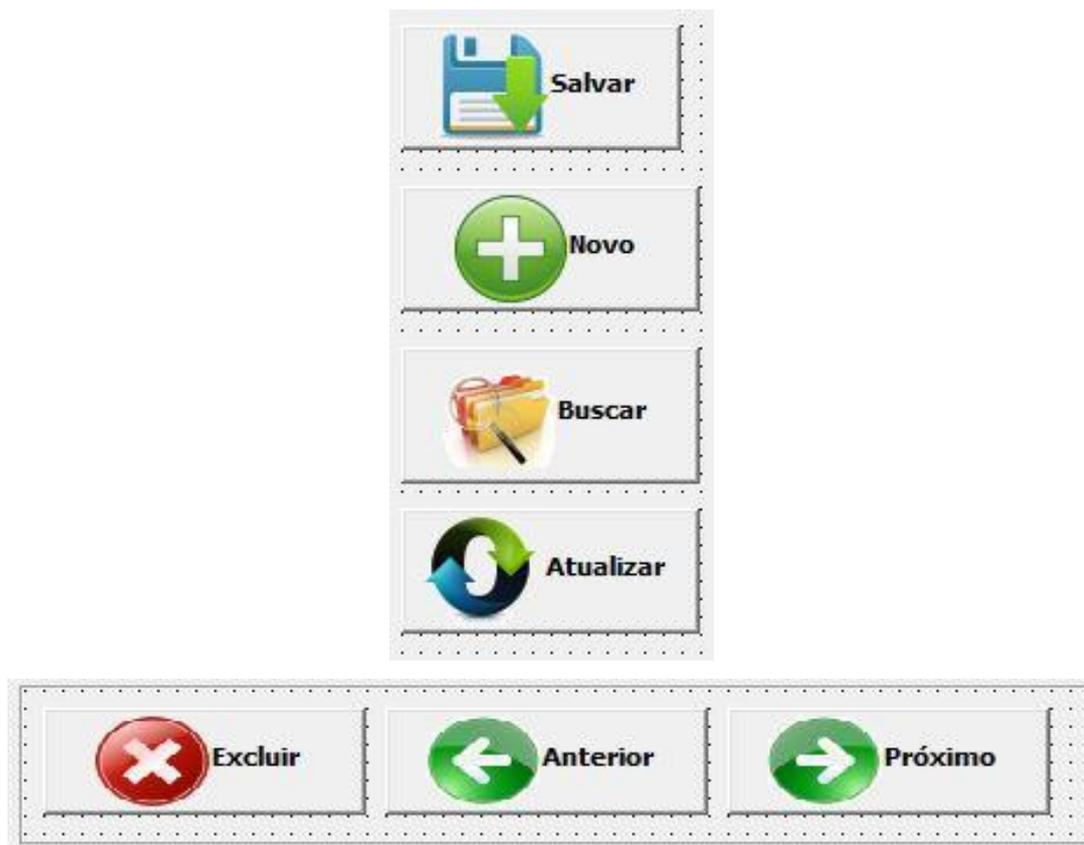
Figura 4 - Comparação Planilha EAD x Banco de Dados Elaborado



Fonte: Elaborado pela autora, 2014.

Logo após, já começamos a seguir o procedimento do VBA, através da guia Desenvolvedor disponível na Microsoft Excel, a partir daí, elaboramos o formulário – UserForm, botões, rótulos, caixas de textos e descrever cada passo, em seguida, adicionamos as imagens ilustrativas correspondente em cada botões de acesso conforme a figura seguinte.

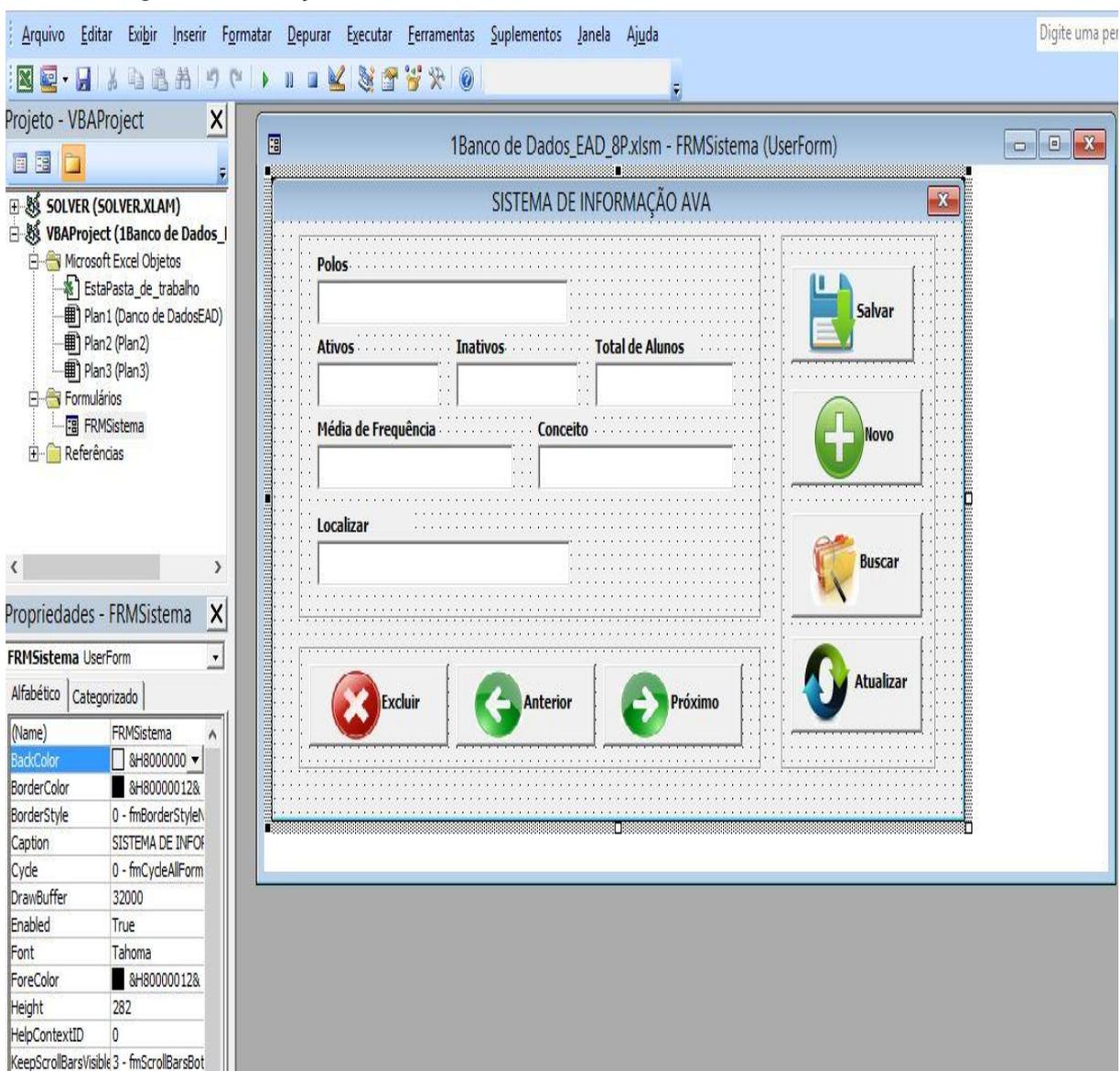
Figura 5 - Botões Ilustrativos de Acesso



Fonte: Elaborado pela autora, 2014.

O próximo procedimento é programar o formulário no UserForm de cada comando, conforme a demonstração na figura posterior.

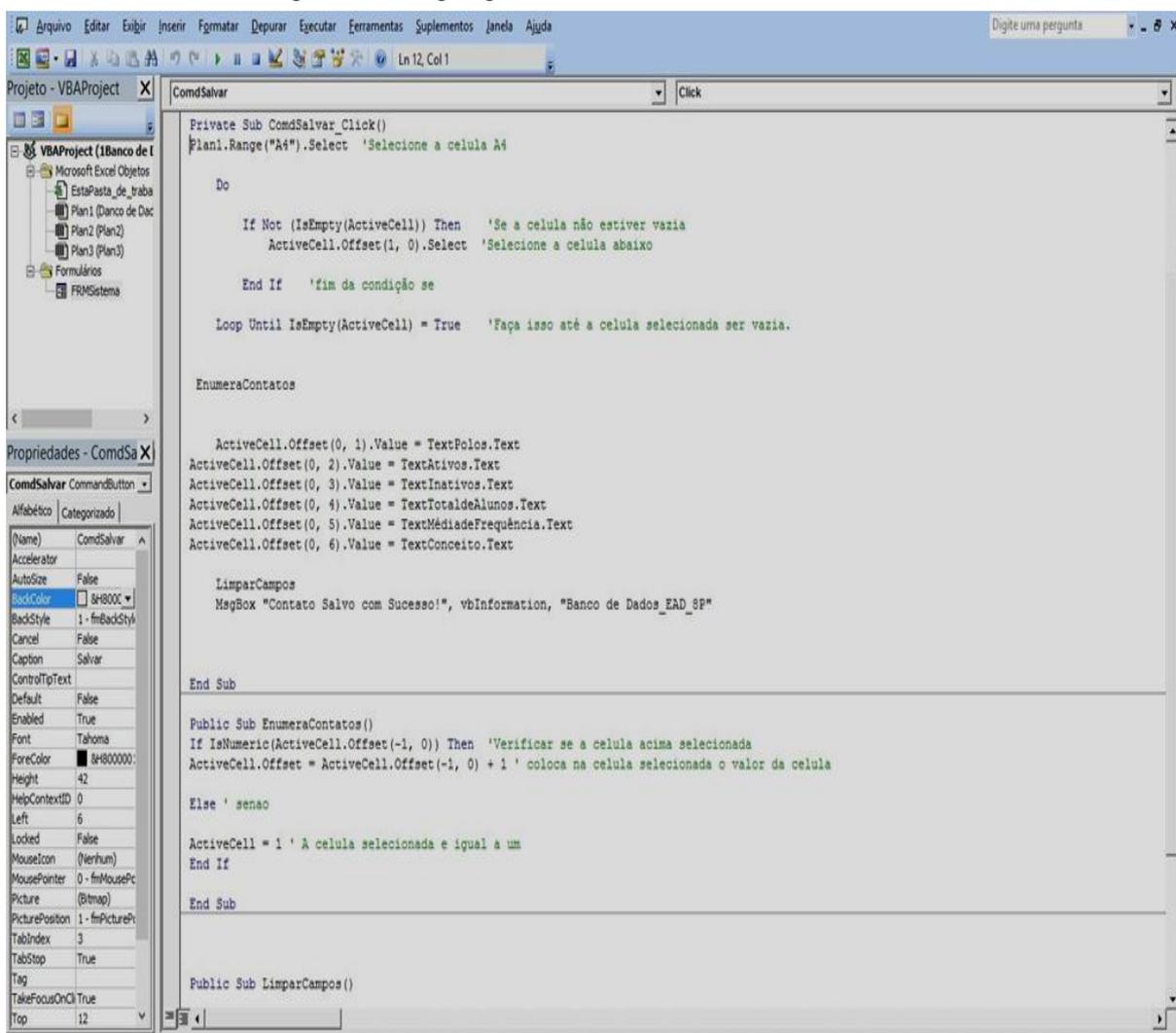
Figura 6 - Inserção do UserForm com Botões, Rótulos e Caixas de Textos



Fonte: Elaborado pela autora, 2014.

Após inserir botões, rótulos, caixas de texto e imagens, o próximo passo é a codificação do Sistema de Informação AVA, adicionando a linguagem de programação em cada item, onde iremos visualizar um exemplo com o botão SALVAR de acordo com a figura 7, logo abaixo.

Figura 7 - Linguagem VBA inserida no Botão Salvar



Fonte: Elaborada pela autora, 2014.

4.3.1 Aplicando (IC) através da Análise de Informações

O banco de dados é apenas um auxílio para interpretação das informações, pois potencializa a coleta de dados, no caso da análise vamos definir os KITS e KIQ's alicerçado no planejamento estratégico e nos objetivos da instituição.

Uns dos problemas analisados na coordenação do curso de Administração Pública é a organização das informações dos alunos ativos e inativos do 2º e 8º período, dessa forma, a informação não foi tratada e nem estruturada por isso começa suceder atritos na análise dessas informações, o que ocorre é a falta de estrutura que vai deixando a análise para depois, uma vez que uma instituição pública não tem concorrência para abater todos os dias ou todos os meses, apenas, precisa executar um ótimo trabalho no entanto por falta de análises começa a existir

problemas na definição de estratégias. De acordo, com organograma que encontra-se no Anexo A, os tutores estão subordinados apenas aos professores e ao chefe de tutoria, nenhuma dessas autoridades o impedem de repassar as informações para coordenação, a prova disso são as informações que estão disponíveis para a coordenação, contudo o que falta é organização e análises das informações que solicitam.

Tendo em vista a prioridade da coordenação do curso, que é a coleta e análise dos dados sobre o desempenho dos alunos quanto o acesso à plataforma Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA. Apresentamos os Tópicos e as Questões inteligentes da seguinte forma:

KIT: Acesso ao AVA dos 06 Polos

KIQ1: Quais são os números dos alunos ativos?

KIQ2: Quais são os números dos alunos inativos?

KIQ3: Qual é a média de frequência de acesso dos alunos?

KIQ4: Qual é o conceito Polo?

KIT: Acesso ao AVA do Polo de Itabaiana

KIQ1: Quais são os números dos alunos ativos?

KIQ2: Quais são os números dos alunos inativos?

KIQ3: Qual é a média de frequência de acesso dos alunos?

KIQ4: Qual é o conceito Polo?

Através do banco de dados coletamos as repostas para questões que foram elaboradas que ficou deste modo:

KIT: Acesso ao AVA dos 06 Polos

KIQ1: Quais são os números dos alunos ativos? **(230)**

KIQ2: Quais são os números dos alunos inativos? **(300)**

KIQ3: Qual é a média de frequência de acesso dos alunos? **(43%)**

KIQ4: Qual é o conceito Polo? **(REGULAR)**

KIT: Acesso ao AVA do Polo de Itabaiana

KIQ1: Quais são os números dos alunos ativos? **(17)**

KIQ2: Quais são os números dos alunos inativos? **(34)**

KIQ3: Qual é a média de frequência de acesso dos alunos? **(33%)**

KIQ4: Qual é o conceito Polo? **(RUIM)**

Segundo essas informações podem sintetizar que a média dos alunos ativos do curso de Administração Pública é menor que o número de inativos, mesmo com esse resultado tem uma frequência regular no AVA, já o polo de Itabaiana também tem o número de alunos ativos menores que os inativos porém obteve a frequência considerada ruim, pois está abaixo de 40%¹⁸, isto é, os alunos do curso em sua totalidade tem uma frequência regular na plataforma AVA, confirmando que esses alunos estão acompanhando suas respectivas atividades e aulas, porém não podemos disser o mesmo se isolarmos o Polo de Itabaiana, por algum motivo¹⁹, possui uma frequência ruim, concluindo que esses alunos não estão acompanhando a plataforma AVA. A partir dessa análise já podemos esmiuçar e propor soluções para cada necessidade.

¹⁸ Utilizamos como critério de avaliação do conceito valores entre
80% a 100% - Excelente
60% a 79% - Ótimo
50% a 59% - Bom
40% a 49% - Regular
0% a 39% - Ruim

¹⁹ Também há possibilidade de descobrir quais são os agentes causadores da má frequência desses alunos, através do KIT's e KIQ's

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aplicar a Inteligência é planejar saber o que coletar, analisar, sugerir propostas e gerenciar o que foi solicitado. Ocorrem que as empresas tem uma grande fonte para coletar as informações, em seu próprio arquivo. Porém na maioria das vezes não tem um profissional da informação para organizar e disseminar essas informações. Além disso, existem gestores que pretendem se vê “livre” dos arquivos físicos porque demandam de espaço, decidindo doar para reciclagem e outros gestores mais radicais e perversos preferem mandar incinerar, porém se a massa documental fosse organizada com métodos arquivísticos e com acompanhamento do arquivista em verificar como anda a produção, registros, relatórios e reuniões do setor, através do arquivo, promovendo o reconhecimento da gestão da informação e documental. Com a valorização da gestão das informações e do conhecimento podemos introduzir um produto de informação que melhore o serviço ou produto da instituição com redução de custo através do método de coleta por meio do Excel VBA e de análise KIT's e KIQ's.

O objeto da pesquisa foi à criação de um produto informacional, cujo objetivo foi cumprindo, pois elaboramos um produto informacional em que as informações relacionadas à situação dos alunos do curso de Administração Pública modalidade EAD da UEPB podem ser coletados e acrescentados novos registros. Foi através desse produto personalizado de acordo com estrutura da coordenação e com os métodos de Tópicos e Questões inteligentes que esmiuçamos algumas conclusões.

Ao pormenorizar e analisar as principais atividades de um tutor do curso de ensino a distância, com base na função de colaborar com a coordenação através das informações dos alunos sempre atualizadas verificamos que existe por parte dos tutores a contribuição dessas informações, porém os números de inativos são maiores no 8º período do curso, ou melhor, no último período. Então as perguntas como: Que estratégias foram tomadas para resgatar esses alunos? Houve alguma desistência? Começam a surgir através desses questionamentos.

Com o grande volume de inativos, a tendência é estender o número de semestres e até mesmo chegar ao número máximo de semestres instituído pelo Projeto Político Pedagógico - PPP do curso de Administração Pública modalidade EAD, sendo assim haverá mais gastos para o Governo Estadual da Paraíba com esses alunos que estão matriculados que por algum motivo não concluem as

disciplinas do semestre que estão matriculados, dessa forma esses alunos estão ocupando o espaço de outros futuros discentes que pretendem estudar e concluir o curso.

Constatamos que não há feedback entre a equipe técnica e a coordenação, pois a mesma tem dificuldade para assimilar os dados, diante dessa situação ressaltamos a importância de um gestor da informação, mais especificamente o arquivista mesmo que não tenha conhecimento específico em TI, o gestor tem habilidade para dialogar com qualquer setor da instituição a fim de selecionar e definir os melhores dados junto a uma política arquivística e o planejamento estratégico suprimindo a necessidade organizacional da instituição. Por isso que não adianta ter um grande sistema sem organização informacional.

O produto apresentado é o início de um trabalho que necessita de pesquisas mais aprofundadas para sua ampliação, no qual sugerimos buscar a informação de acesso ao AVA por cursos, polos e por alunos. Também sugerimos fazer testes experimentais do produto informacional em outros cursos na modalidade EAD. Além disso, o produto demanda de aperfeiçoamento do sistema uma delas é introduzir rótulos com KIT's e KIQ's e criar relatórios das análises das informações, no qual possam ser inseridas propostas para tomada de decisões, no entanto são objetivos para pesquisas futuras. Mas deixamos claro que rompemos o paradigma e o paradoxo de que o arquivista só gerencia papel, porque um arquivista vai além do suporte, administra principalmente a informação.

REFERÊNCIAS

- BARRANCOS, Jacqueline Echeverría; DUARTE, Emeide Nóbrega. Inteligência Competitiva e as Práticas de Gestão do Conhecimento no Contexto da Administração e da Ciência da Informação: revelações da produção científica. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 18, n. 38, p. 107-126, set./dez., 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n38p107/25959>>. Acesso em: 22 nov. 2014.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A Questão da Informação. In: STAREC, Claudio (Org.). **Gestão da Informação, Inovação e Inteligência Competitiva**: como transformar a informação em vantagem competitiva nas organizações. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 3-14.
- BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistema de Informação**: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.
- BELKIN, Nicholas; ROBERTSON, Stephen. Information science and the phenomenon of information. **Journal of the American Society for Information Science**, v.27, n.4, p.197-204, 1976.
- BEZERRA, Jorge. O Gestor de Planejamento Estratégico da Informação. In: STAREC, Claudio (Org.). **Gestão da Informação, Inovação e Inteligência Competitiva**: como transformar a informação em vantagem competitiva nas organizações. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 165-181.
- BIOLCHINI, Jorge Calmon de Almeida. Semântica e Cognição em Bases de Conhecimento: do vocabulário controlado à ontologia. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 2, n.5, p.11, out. 2001. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=745>>. Acesso em: 10 set. 2014.
- BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. (Org.). **Métodos para pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-38.
- CALDEIRA, Teresa Marta Duarte Silva Lupi de Ordaz. **Bases de Dados**. 2006. Formato PDF. Disponível em: <<http://docentes.esa.ipcb.pt/tmlc/PGSIG-BD.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2014.
- COLLINS, Jim. **Gestão Peter F. Drucker com Joseph A. Maciariello**. Rio de Janeiro: Agir, 2010.
- DRUCKER, Peter. **Administrando para o futuro**: os anos 90 e a virada do século. São Paulo: Pioneira, 1992.
- EVANGELISTA, Janete Gonçalves. Gestão do Conhecimento: estudo histórico. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.7, n.2, p.

126-139, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/140/203>>. Acesso em: 24 nov. 2014.

FALCONI, Vicente. **O verdadeiro poder**. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Metodologia e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. 8. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

GONÇALVES, Marcos Rogério; GOUVEIA, Sônia Mara; Petinari, Valdinéia Sonia. A Informação como produto de alto valor no mundo dos negócios. **CRB-8 Digital**. São Paulo, v. 1, n. 1, p. 43-54, jul. 2008. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/42/43>>. Acesso em: 24 out. 2014.

INDÚSTRIA, MÁQUINAS E SERVIÇOS LTDA. **O que é Big Data?.jpeg**. [entre 2011 e 2014]. Infográfico. Formato JPEG. Disponível em: <http://www.ibm.com/midmarket/br/pt/infografico_bigdata.html>. Acesso em: 10 set. 2014.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. Tradução Cristina Yamagami. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MARCO, Sueli Aparecida de. Inteligência Competitiva: definições e contextualização **Transinformação**. v. 11, n. 2, p. 95-102, maio/ago.1999. Disponível em: <<http://periodicos.puc-mpinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1553/1526>>. Acesso 02 nov. 2014.

MEDEIROS, Francisco José Fonseca de. **Os Segredos da Inteligência Competitiva**. Rio de Janeiro: Livre Expressão, 2013.

MIRANDA, Roberto Campos da Rocha. Gestão Do Conhecimento Estratégico: proposta de modelo conceitual. In: KMBRASIL 2003, São Paulo. **Anais...** Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1037/1/EVENTO_GestaoConhecimen-toEstrategico.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2014.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento Estratégico: conceitos, metodologias e práticas**. São Paulo: Atlas, 2001.

PARÁIBA. **Edital Nº 03/2010**. Processo Seletivo para preenchimento de vagas do Curso de Graduação em Administração Pública na modalidade de Ensino a Distância na UEPB. Campina Grande, 08 jun. 2010. Disponível em: <http://www.comvest.uepb.edu.br/concursos/vestibulares/vestibularEAD/AdminPublica2010/EditaI_EADADM.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2014.

PORTER, Michael Eugene. **Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência**. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

REZENDE, Denis Alcides. **Planejamento Estratégico para Organizações Privadas e Públicas: guia prático para elaboração do projeto de negócios de plano de negócios**. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

RODRIGUES, Dayana Ribeiro; GALDINO, Suellen Barbosa. A Gestão da Informação: o tratamento da informação como ferramenta estratégica do arquivista. In: SANTOS, Eliete Correia dos; SOUSA; Francinete Fernandes de. (Orgs.).

Seminários de Saberes Arquivísticos (SESA): práticas de leituras e escrita na universidade. Curitiba: Appris, 2013. p. 49-64.

ROUSSEAU, Jean-Yves, COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística.** Lisboa : Dom Quixote, 1998.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. In: SANTOS, Vanderlei Batista dos (Org.).

Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento em tempos de gestão do conhecimento. 3. ed. Distrito Federal: Senac, 2007. p. 175-220.

SHINYASHIKI, Roberto. **Não confunda derrotas com fracasso nem vitórias com sucesso...** [S.l.], 21 out. 2013. Facebook: @Roberto Shinyashiki página oficial Disponível em: <<https://www.facebook.com/robertoshinyashiki/posts/741669082514935>>. Acesso em 01 nov. 2014.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. **A informação orgânica arquivística.pdf.** [20-?]. Formato PDF. Disponível em: <<http://arquivoememoria.files.wordpress.com/2009/04/informacaoorganicaarquivistica1.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2014.

STAREC, Claudio. A Mandala da Informação no Universo Corporativo. In: STAREC, Claudio (Org.). **Gestão da Informação, Inovação e Inteligência Competitiva:** como transformar a informação em vantagem competitiva nas organizações. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 35-56.

TARAPANOFF, Kira. Inteligência Social e Inteligência Competitiva. **Encontros Bibli:** Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. Esp., 1º sem. 2004. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-4.2004v9nesp1p11/5278>>. Acesso em: 10 set. 2014.

TERRA, Ana Lúcia. A auditoria de Informação: fonte de conhecimento e base de ação nas organizações. In: SANTOS, Eliete Correia dos; SOUSA; Francinete Fernandes de. (Orgs.). **Seminários de Saberes Arquivísticos:** reflexões e diálogos para formação do arquivística. Curitiba: Appris, 2013. p. 157-179.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. Pró-Reitoria de Ensino Técnico, Médio e Educação a Distância: Curso: Administração Pública. Campina Grande, c2013. Disponível em: <<http://proreitorias.uepb.edu.br/proead/cursos/>>. Acesso em: 16 nov. 2014.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. Informação e conhecimento em organizações complexas. In: VALENTIM, MARTA Lúcia Pomim. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação.** São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. p. 12-25.

VIEIRA, Anna da Soledade. Monitoração da competitividade científica e tecnológica dos estados brasileiros: Um instrumento de macropolítica de informação. **Ci. Inf.,**

Brasília, v. 28, n. 2, p. 174-189, mai./ago. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n2/28n2a10.pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2014.

WALKENBACH, John. **Programando Excel VBA**: para leigos. 2. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2013.

APÊNDICES

APÊNDICE A – ESTRUTURA DA PLANILHA DO CURSO ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Microsoft Excel - Planilha de Curso										
Início Inserir Layout da Página Fórmulas Dados Revisão Exibição Desenvolvedor										
Recortar Copiar Formatar Pincel Área de Transferência Fonte Alinhamento Número Estilos de Célula										
F15										
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Alunos Ativos e Inativos 8º Semestre										
2	Matricula	Nome	Situação	Observações						
3	101940971	[CG01]	Inativo	Informações com base no acesso dos últimos 30 dias						
4	101949120	[CG01]	Inativo	Data: 21/10/2014						
5	101940289	[CG01]	Ativo							
6	101940270	[CG01]	Inativo							
7	101941455	[CG01]	Inativo							
8	101940718	[CG01]	Inativo							
9	101940149	[CG01]	Inativo							
10	101940661	[CG01]	Ativo							
11	101941463	[CG01]	Inativo							
12	101941099	[CG01]	Inativo							
13	101940424	[CG01]	Inativo							
14	101940645	[CG01]	Inativo							
15	101940556	[CG01]	Ativo							
16	101940637	[CG01]	Inativo							
17	101940823	[CG01]	Ativo							
18	101940068	[CG01]	Inativo							
19	101940211	[CG01]	Ativo							
20	101941153	[CG01]	Ativo							
21	101940807	[CG01]	Inativo							
22	101941315	[CG01]	Ativo							
23	101940297	[CG01]	Ativo							
24	101940459	[CG01]	Inativo							
25	101941412	[CG01]	Ativo							
26	101941200	[CG01]	Ativo							
27	101949030	[CG01]	Inativo							
28	101940394	[CG01]	Ativo							
29	101940874	[CG01]	Ativo							
30	101940866	[CG01]	Ativo							
31	101940521	[CG01]	Ativo							
32	101940599	[CG01]	Ativo							
33	101940319	[CG02]	Inativo							
34	101940904	[CG02]	Ativo							
35	101940750	[CG02]	Ativo							
36	101941439	[CG02]	Ativo							

Situação Geral	
Total de Alunos	615
Alunos Ativos	265
Alunos Inativos	350

Situação Por Turma	
Turma CG01	
Total de Alunos	30
Ativos	15
Inativos	15

Situação Por Turma	
Turma CG02	
Total de Alunos	27
Ativos	10
Inativos	17

Situação Por Turma	
Turma CG03	
Total de Alunos	27
Ativos	10
Inativos	17

Situação Por Turma	
Turma CG06	
Total de Alunos	31
Ativos	15
Inativos	16

APÊNDICE C – BANCO DE DADOS ORGANIZADO E COM LINGUAGEM LÓGICA DO EXCEL

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the following data table:

Ind	Polos	Ativos	Inativo	Total de Alunos	Média de Frequência	Conceito
	Turma CG01	15	15	30	=C5/E5	BOM
	Turma CG07	13	17	30	43%	Regular
	Turma CG08	11	18	29	38%	Ruim
	Turma CG09	11	18	29	38%	Ruim
	Turma CR01	21	9	30	70%	ÓTIMO
	Turma CR02	16	13	29	55%	BOM
	Turma ITA02	20	15	35	57%	BOM
	Turma ITAB01	17	34	51	33%	Ruim
	Turma JP04	16	32	48	33%	Ruim
	Turma JP06	17	32	49	35%	Ruim
	Turma JP07	14	35	49	29%	Ruim
	Turma JP08	22	27	49	45%	Regular
	Turma PO01	12	12	24	50%	BOM
	Turma PO03	14	10	24	58%	BOM
	Turma PO04	11	13	24	46%	Regular
	Total Geral	230	300	530	43%	Regular

APÊNDICE D – LAYOUT DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AVA

Polos

Ativos Inativos Total de Alunos

Média de Frequência Conceito

Localizar

Excluir Anterior Próximo

Salvar

Novo

Buscar

Atualizar

The image shows a software window titled "SISTEMA DE INFORMAÇÃO AVA". The window has a standard Windows-style title bar with a close button (X) in the top right corner. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a form with the following elements: a text input field labeled "Polos"; three text input fields labeled "Ativos", "Inativos", and "Total de Alunos"; two text input fields labeled "Média de Frequência" and "Conceito"; and a text input field labeled "Localizar". At the bottom of this section are three buttons: "Excluir" (with a red X icon), "Anterior" (with a green left arrow icon), and "Próximo" (with a green right arrow icon). On the right side of the window, there is a vertical column of four buttons: "Salvar" (with a floppy disk icon), "Novo" (with a green plus icon), "Buscar" (with a magnifying glass icon), and "Atualizar" (with a circular refresh icon).

APÊNDICE E – INSERÇÃO DOS DADOS

Microsoft Excel interface showing a spreadsheet titled "SITUAÇÃO POR TURMA" and a modal dialog box titled "SISTEMA DE INFORMAÇÃO AVA".

The spreadsheet has the following structure:

Ind	Polos	Ativos	Inativo	Total de Alunos	Média de Frequência	Conceito

The "SISTEMA DE INFORMAÇÃO AVA" dialog box contains the following fields and buttons:

- Polos:** Input field containing "TURMA CG07".
- Ativos:** Input field containing "13".
- Inativos:** Input field containing "17".
- Total de Alunos:** Input field containing "30".
- Média de Frequência:** Input field containing "43%".
- Conceito:** Input field containing "REGULAR".
- Localizar:** Empty input field.
- Buttons:**
 - Salvar (Save)
 - Novo (New)
 - Buscar (Search)
 - Atualizar (Update)
 - Excluir (Delete)
 - Anterior (Previous)
 - Próximo (Next)

APÊNDICE H – TELA DE BUSCA

Microsoft Excel interface showing a spreadsheet titled "SITUAÇÃO POR TURMA" and a floating window titled "SISTEMA DE INFORMAÇÃO AVA".

The spreadsheet has the following structure:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1		SITUAÇÃO POR TURMA						
2								
3	Ind	Polos	Ativos	Inativo	Total de Alunos	Média de Frequência	Conceito	
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								

The floating window "SISTEMA DE INFORMAÇÃO AVA" contains the following fields and buttons:

- Polos:** Input field.
- Ativos:** Input field.
- Inativos:** Input field.
- Total de Alunos:** Input field.
- Média de Frequência:** Input field.
- Conceito:** Input field.
- Localizar:** Input field containing "TOTAL GERAL".
- Buttons:** Excluir (red X), Anterior (green left arrow), Próximo (green right arrow), Salvar (blue floppy disk), Novo (green plus), Buscar (yellow folder), Atualizar (blue refresh).

APÊNDICE I – INFORMAÇÃO DO SISTEMA

Excel interface showing a spreadsheet titled "SITUAÇÃO POR TURMA" and a floating window titled "SISTEMA DE INFORMAÇÃO AVA".

SITUAÇÃO POR TURMA

Ind	Polos	Ativos	Inativo	Total de Alunos	Média de Frequência	Conceito

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AVA

Polos
TURMA GERAL

Ativos 215 **Inativos** 285 **Total de Alunos** 500

Média de Frequência 43% **Conceito** REGULAR

Localizar
TURMA GERAL

Excluir **Anterior** **Próximo**

Salvar **Novo** **Buscar** **Atualizar**

ANEXO

**ANEXO A - ORGANOGRAMA DA COORDENAÇÃO DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MODALIDADE EAD**

