

## **Gestão de conteúdo na EMBRAPA**

COELHO, Enilda Alves. *Gestão de conteúdo na EMBRAPA*. 2006. 95f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2006.

*Apesar dos inúmeros avanços tecnológicos, a gestão da informação, em especial, gestão da informação em sítios web, constitui um dos grandes desafios para as organizações. Informações desatualizadas, de difícil recuperação, de baixa qualidade, dentre outros, são problemas freqüentes. Este trabalho trata da gestão de conteúdo, particularmente, a gestão de conteúdo web. Discute a aplicação de um modelo de gestão de conteúdo em um sítio web da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária, as limitações de uma abordagem puramente tecnológica e a importância da harmonia entre os fatores tecnológicos e humanos. O conceito de gestão de conteúdo web é explorado a partir de uma abordagem sociotécnica. Conclui que a gestão de conteúdo web é um processo que engloba um conjunto de atividades que são executadas por diferentes profissionais (colaboradores dispersos na organização) que utilizam tecnologias de informação e comunicação como instrumentos facilitadores desse processo. Acredita-se que o sucesso de tal empreendimento está associado a uma abordagem ecológica, que busque equacionar a relação e uso da tecnologia nas organizações como ferramenta de apoio.*

## ***A atuação informacional do Instituto Camões no processo de construção da cidadania moçambicana: o caso de Maputo***

DIAS, Adélio Segredo. *A atuação informacional do Instituto Camões no processo de construção da cidadania moçambicana: o caso de Maputo*. 2006. 188f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

*O trabalho teve como objeto de estudo o Centro Cultural Português do Instituto Camões e buscou apreender sua contribuição para a construção da cidadania moçambicana. Utilizou-se de um referencial teórico que discute as questões da informação, sua importância na sociedade, bem como o conceito de cidadania no contexto da sociedade moçambicana, sob uma perspectiva histórica. Procurou-se identificar as contribuições advindas daquela instituição sobre o entendimento do conceito de cidadania e sua aplicabilidade na sociedade moçambicana. Colheram-se opiniões, tanto dos usuários, através de um questionário-único, como as visões de vários entrevistados, representantes da sociedade civil moçambicana, obedecendo a uma metodologia da combinação de procedimentos qualitativos e quantitativos, com vista a se obter a sensibilidade destes, sobre a atuação do Instituto Camões em Moçambique no que tange ao processo de construção da cidadania moçambicana. A pesquisa revela que a questão da cidadania no País se encontra em processo de construção, razão pela qual se propôs avançar com propostas de atividades para a atuação do Instituto Camões, tendo em vista a apreensão deste conceito por parte do cidadão moçambicano.*

## ***Avaliação de sistemas de informação: revisão de publicações científicas no período de 1985-2005***

DIAS, Fernando Skackauskas. *Avaliação de sistemas de informação: revisão de publicações científicas no período de 1985-2005*. 2006. 159f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Escola de Ciências da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

*Através da revisão e análise de publicações científicas, foi construído um quadro descritivo sobre as técnicas e métodos de avaliação de sistemas de informação, delineando as principais características, estruturas e categorização das variáveis e palavras-chave, o percurso histórico e as tendências metodológicas. Foi a partir da dificuldade em determinar um arcabouço sólido sobre as principais metodologias, abordagens e técnicas da área que se encontra o interesse desta pesquisa, contribuir com um quadro atualizado sobre o tema de avaliação de sistemas de informação. Foi realizada uma análise de artigos publicados em periódicos internacionais no período de 1985 a 2005, totalizando 105 artigos. Para a construção da metodologia de pesquisa, interpretação dos artigos e a categorização das variáveis e palavras-chaves, foram utilizados os princípios da 'Análise do Conteúdo', os critérios de 'Avaliação de Artigos de Pesquisa em Sistemas de Informação' de Hoppen et al (1996) e os princípios de categorização do 'Esquema de Classificação de Palavras-chave' de Barki et al (1993). Os resultados obtidos permitem modelar um quadro que demonstra uma tendência das pesquisas para uma abordagem multidisciplinar, um interesse crescente nos aspectos cognitivos do usuário, foco na determinação dos atributos de qualidade da informação e no alinhamento dos sistemas às estratégias corporativas. A avaliação de sistemas de informação tem surgido com novas abordagens nos grandes centros de pesquisa, formando um corpo sólido e bem delimitado de objeto de investigação.*

## **A utilização do prontuário eletrônico do paciente pelos hospitais de Belo Horizonte**

DIAS, Juliana Lopes. A utilização do prontuário eletrônico do paciente pelos hospitais de Belo Horizonte. 2006. 130f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação). Escola de Ciências da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

*O Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) é a alternativa eletrônica para armazenamento e recuperação da informação na área da saúde. Devido às suas vantagens em relação ao prontuário em papel, conforme apontado pela literatura da área, a adoção do PEP pelos hospitais brasileiros é considerada uma questão de tempo. Apesar de já existirem condições técnicas para sua adoção, no entanto, ainda não existem relatos da plena substituição do arquivamento em papel nas instituições de saúde brasileiras. Este estudo pretendeu analisar em que medida o Prontuário Eletrônico do Paciente vem sendo adotado pelos hospitais e quais as possíveis dificuldades para sua plena utilização. Para tanto, optou-se por um estudo exploratório envolvendo médicos e hospitais de Belo Horizonte. As conclusões comprovam que a utilização do PEP em detrimento do prontuário em papel ainda não se consolidou, ao mesmo tempo em que confirmam as principais vantagens do prontuário eletrônico discutidas pelos teóricos da área da saúde e apontam para uma provável substituição do arquivamento em papel.*

## ***A gestão da informação e as transformações do trabalho na percepção dos trabalhadores: estudo de caso no sistema logístico de uma empresa têxtil de Minas Gerais***

DIAS, Sílvia Menezes Pires. *A gestão da informação e as transformações do trabalho na percepção dos trabalhadores: estudo de caso no sistema logístico de uma empresa têxtil de Minas Gerais*. 2006. 171f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciências da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

*Este trabalho é o resultado de uma pesquisa que analisa as mudanças verificadas em uma empresa do setor têxtil, situada em Minas Gerais. Objetivou-se investigar dois enfoques que configuraram as questões principais: a) Como a empresa, em processo de modernização, diante da globalização e reestruturação produtiva, está administrando (gerenciando) as informações no seu interior, constituindo um processo caracterizado como gestão da informação? b) Que vantagens/desvantagens tal gestão tem trazido para os trabalhadores e quais as reais possibilidades de sua efetiva participação, enquanto sujeitos, nesse processo? Dois elementos se constituíram como vertentes explicativas que embasam a dissertação. O primeiro deles diz respeito ao setor escolhido como objeto preferencial de estudo: o setor têxtil mineiro por sua importância como pioneiro no processo de industrialização, pelo faturamento e pelo número de empregos gerados. É um setor bastante complexo, com tendência de crescimento e de modernização continuada. Representa a quarta atividade econômica mais importante em nível mundial. O segundo elemento consubstancia, de fato, o referencial teórico que fundamenta o trabalho. É explicitado pela gestão da informação enquanto construção gerencial e organizacional decorrente das transformações da tecnologia e do mundo do trabalho, aliada às configurações da cultura e do poder que circunscrevem a organização escolhida. O objetivo geral deste estudo foi o de, face ao contexto atual de reestruturação produtiva e diante de uma realidade histórica e cotidiana caracterizada por marcantes elementos da cultura brasileira, investigar as formas pelas quais a gestão da informação é concebida e disseminada*

*no ambiente organizacional e o modo como é percebida a sua articulação (ou suas contradições) com as práticas de gestão na empresa.*

## **Educação física no PPGCMH: uma visão a partir da análise de citações e perfil dos pesquisador**

JOB, Ivone. *Educação física no PPGCMH: uma visão a partir da análise de citações e perfil dos pesquisador*. 2006. 136 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2006.

*Analisa o perfil dos pesquisadores e 1.171 citações das teses defendidas no Programa de Pós-graduação em Ciência do Movimento Humano, da Escola de Educação Física, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul defendidas até 2004, com os objetivos de: apontar indícios e características das fontes de informação utilizadas pelos doutores; contribuir para aos estudos epistemológicos do campo sob o prisma da ciência da informação e caracterizar os elementos textuais, explorando suas potencialidades, visando ao conhecimento do campo científico da educação física. O referencial teórico está fundamentado na história, mais especificamente do método indiciário, na sociologia da ciência, na ciência da informação, salientando a bibliometria, a análise de citações e a comunicação científica e na educação física, este último corresponde ao objeto da pesquisa. Os resultados revelaram que: artigo de periódico é o tipo de documento mais utilizado (49,53%); inglês é o idioma predominante (55,85%); as publicações do período de 1991-2000 cobrem 56,02% das citações, com pico em 1998 e provável meia-vida dos documentos da área em torno de cinco anos; 41,76% dos documentos citados são escritos por um único autor; e 54,23%, por mais de um autor. Os assuntos predominantes que fazem a interdisciplinaridade do campo são: ciências sociais, medicina, biofísica, esportes, educação, filosofia, ensino e forma física. Evidenciou-se grande dispersão na área em termos de autoria e títulos de periódicos. Há necessidade de maior produção nacional em termos teóricos para a área de educação física. O método indiciário mostrou ser um método possível em estudos de bibliometria e análise de citações. Há indícios de hábitos de citação doméstica e endogenia, mas não foram comprovados neste estudo.*

## **Metadados para descrição de documentos remanescentes de fundo eclesiástico**

MARTINS, Agnaldo Lopes. *Metadados para descrição de documentos remanescentes de fundo eclesiástico*. 2006. 111f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciências da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

*O trabalho propõe metadados para a criação de uma biblioteca digital constituída do acervo de documentos eclesiásticos da Matriz do Pilar de Ouro Preto, Minas Gerais, Brasil, composto de assentos de casamentos, batismos e óbitos, com enfoque para a preservação dos documentos. O crescente aumento do uso do meio digital como forma de disponibilizar informação, combinado com a inexistência de uma metodologia que permitisse a identificação dos metadados para comporem os pontos de acesso aos documentos neste tipo de fundo, indicaram a necessidade da elaboração de um modelo de metadados que contemplasse o maior número de pontos de acesso aos documentos, em caso de sua representação em uma biblioteca digital. A pesquisa adotou abordagem experimental, e compreendeu três etapas: visitas ao acervo de documentos; exaustiva leitura dos documentos microfilmados, objetivando identificar metadados; e uso de software de computador para criação de um protótipo de biblioteca digital para este acervo. No processo de identificação dos metadados, que envolveu a análise dos documentos sobre casamentos, batismos e óbitos, trabalhou-se com uma amostragem de documentos, em consonância com os métodos estatísticos, tendo como material os microfilmes presentes na Casa dos Contos de Ouro Preto, órgão subordinado à Escola Superior de Administração Fazendária da Receita Federal. Os resultados da investigação incluem: planilhas de metadados para descrição de documentos eclesiásticos ajustados ao modelo Dublin Core; lista de conceitos encontrados nesses tipos de assentos; modelo da base de dados relacional para acomodar a coleta dos dados nos documentos; e protótipo de uma biblioteca digital elaborada em software específico. Como fundamentação teórica e contextual foram incluídos: especificidades do acervo; o contexto de produção e uso dos documentos ao longo dos anos, os pesquisadores e sociedades religiosas;*

*o tratamento digital da informação, incluindo conceitos de metadados, sistemas de recuperação de informação, padrões MARC.e Dublin Core e bibliotecas digitais.*

***A espiral do conhecimento inter-organizacional: a força dos valores sócio-culturais dos arranjos produtivos locais (APLs) - O caso das confecções do Prado/BH***

MORAES, Leonardo Barbosa de. *A espiral do conhecimento inter-organizacional: a força dos valores sócio-culturais dos arranjos produtivos locais (APLs) - O caso das confecções do Prado/BH*. 2006. 217p. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Escola de Ciências da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

*Examina um agrupamento produtivo de confecções no sentido de verificar sua constituição enquanto arranjo produtivo local (APL). Pesquisou-se sua história enquanto agrupamento produtivo e a construção de sua cultura coletiva, verificando seu grau de cooperação e compartilhamento informacional. Identificou-se na sua visão compartilhada de mundo um conteúdo informacional que os agrega, relacionados a sua prática produtiva cotidiana. Sugere-se intervenções no agrupamento que permitam aumentar o grau de confiança e cooperação, o que poderá ampliar a troca de informações, o aumento do aprendizado coletivo, a geração de inovações e o conseqüente fortalecimento do arranjo produtivo local.*

## ***Aplicação de um modelo preditivo de mineração de dados no apoio à decisão de crédito***

SANTOS, Roberto de Souza. *Aplicação de um modelo preditivo de mineração de dados no apoio à decisão de crédito*. 2006. 92f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2006.

*Busca compreender a contribuição da descoberta de conhecimento em bases de dados como suporte à decisão de concessão de crédito. Tem como objetivo principal a criação de um modelo preditivo capaz de identificar informações utilizando mineração de dados, bem como explorar as possibilidades de uso de tal modelo. São objetivos específicos explorar como se planeja e se realiza cada uma das etapas e atividades necessárias para a criação de um modelo preditivo e implementá-lo através de uma metodologia para mineração de dados. Buscou-se também compreender como o uso do modelo se encaixa no âmbito de processos mais amplos de descoberta de conhecimento sobre o risco de crédito em instituições financeiras. Identificou-se um processo de conhecimento em que os dados históricos representam a memória organizacional, a mineração de dados representa o processo de aprendizagem e o conhecimento extraído é um novo conhecimento de domínio. Conclui-se que o uso de mineração de dados, que se concentra nos processos de extração e aplicação da descoberta de conhecimento em bases de dados, apoiada nos conceitos e definições para escoragem de crédito pode auxiliar no processo de decisão de crédito.*

## **Organização e uso das bases de informação para o atendimento a clientes em call-centers**

SILVEIRA, Sandra Maria. *Organização e uso das bases de informação para o atendimento a clientes em call-centers*. 2006. 178p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

*Esse estudo inaugura a discussão acerca dos serviços de atendimento aos clientes no âmbito da ciência da informação e busca compreender o fenômeno sob o enfoque da organização e uso da informação. Tem como objetivo geral analisar o processo informacional dos serviços de atendimento aos clientes realizados em call centers, com o foco na organização e no uso das bases de informação tendo em vista a sistematização de parâmetros para subsidiarem a criação, a manutenção e a validação dos scripts de atendimento. São seus objetivos específicos: contextualizar o serviço de atendimento aos clientes no âmbito das instituições inseridas na Sociedade da Informação; caracterizar o serviço de atendimento aos clientes no contexto de um serviço de informação especializado; caracterizar o uso da base de scripts de atendimento como fonte de informação para o serviço de atendimento aos clientes; caracterizar e verificar os processos de organização da informação que subsidiam a criação, a manutenção e a validação das bases de informação; identificar atributos de qualidade de informação que orientam à construção e manutenção das bases de informações e sistematizar parâmetros para elaboração das bases de informações em consonância com os processos de organização e uso da informação no âmbito do SAC. Para cumprir esses propósitos foram identificadas dentro do setor de serviços, atividade central na Sociedade da Informação, as áreas com maior índice de reclamações de clientes. Realizaram-se entrevistas semi-estruturadas a responsáveis institucionais e a gestores da informação, e foram aplicados questionários aos agentes dos SAC das três instituições pesquisadas: uma instituição bancária, uma prestadora de serviços de saúde e uma operadora de telefonia celular. Para obter o ponto de vista dos clientes sobre esse serviço de informação, realizou-se entrevista semi-estruturada com um representante do PROCON BH. A discussão teórica*

*contextualiza no âmbito dos call centers os serviços e as unidades de informação, os processos de organização e uso da informação, além de, sob a ótica da teoria da informação elucidar o processo informacional que ocorre no SAC. A junção dos estudos teóricos com a pesquisa empírica desencadeou a elaboração de uma proposta de norma técnica de organização da informação para a criação e manutenção das bases de scripts de atendimento ao cliente.*