

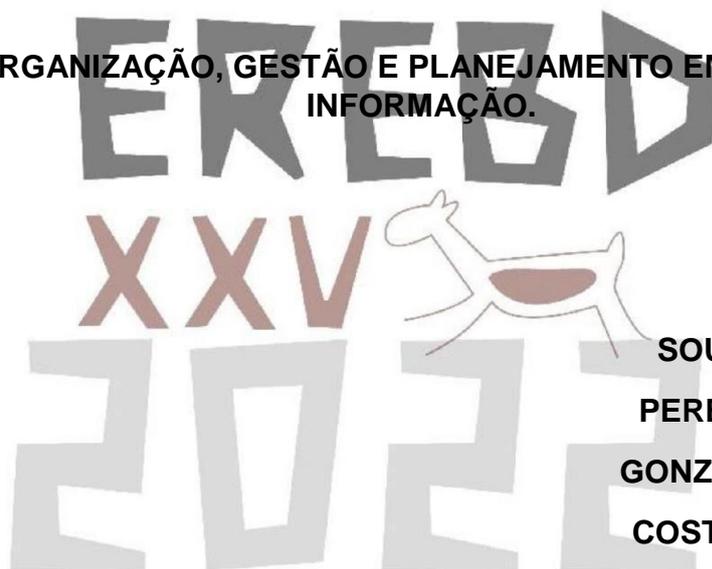
XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ARTIGO COMPLETO

A APLICAÇÃO DE MÉTODOS DA QUALIDADE TOTAL NA GESTÃO DE INFORMAÇÕES – O CASO DA EMPRESA DE PRODUÇÃO CULTURAL TERNO DA MATA

THE APPLICATION OF TOTAL QUALITY METHODS IN INFORMATION MANAGEMENT - THE CASE OF THE TERNO DA MATA CULTURAL PRODUCTION COMPANY

GT 3: ORGANIZAÇÃO, GESTÃO E PLANEJAMENTO EM UNIDADES DE
INFORMAÇÃO.



SILVA, Kárin U. A.¹

SOUZA, Francisco F. B.²

PEREIRA, Lucas M. P. R.³

GONZAGA, Maebson L. S.⁴

COSTA, Janaina J.C.B.M.⁵

FARIAS, Céli R. P.⁶

PRESSER, Nadi Helena⁷

¹ Graduanda em Gestão da Informação; UFPE; karin.albuquerque@ufpe.br; <https://orcid.org/0000-0002-5018-2645>

² Graduando em Gestão da Informação; UFPE; franciscofabiano@ufpe.br; <https://orcid.org/0000-0001-8754-0349>

³ Graduando em Gestão da Informação; UFPE; lucas.mateusp@ufpe.br; <https://orcid.org/0000-0003-0275-8993>

⁴ Graduando em Gestão da Informação; UFPE; maebson.gonzaga@ufpe.br; <https://orcid.org/0000-0003-2390-9287>

⁵ Graduanda em Gestão da Informação; UFPE; janaina.jessyca@ufpe.br; <https://orcid.org/0000-0003-0302-3710>

⁶ Graduanda em Gestão da Informação; UFPE; celi.farias@ufpe.br; <https://orcid.org/0000-0002-3841-5303>

⁷ Doutora em Engenharia de Produção (UFSC); Professora do Departamento de Ciência da Informação da UFPE; nadi.helena@ufpe.br.

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Resumo: A adoção da qualidade total em empresas do setor cultural potencializa ações estratégicas que promovem melhor desempenho. O estudo visa a implementação de métodos da qualidade na empresa produtora cultural como estudo de caso. Através de pesquisa é um estudo de abordagem qualitativa, de natureza aplicada e de objetivo exploratório e procedimento documental estruturada no campo da CI na perspectiva da gestão da informação. Os resultados mostram que o edital LAB PE 2021 possui lacunas informacionais que impossibilitaram que seus usuários tivessem acesso aos recursos emergenciais. Conclui-se que artistas e produtores culturais vivenciaram problemas informacionais, tanto de qualidade da informação quanto em suas necessidades de informação a pesquisa aponta aprimoramentos para o setor cultural e poder público.

Palavras-chave: Ciência da informação. Ciclo PDCA. Gestão da informação. Lei Aldir Blanc. Qualidade da informação.

Abstract: The adoption of total quality in companies in the cultural sector enhances strategic actions that promote better performance. The study aims to implement quality methods in the cultural production company as a case study. Through research, it is a study with a qualitative approach, of an applied nature and with an exploratory objective and a structured document procedure in the field of IC from the perspective of information management. The results show that the LAB PE 2021 public notice has information gaps that make it impossible for its users to have access to emergency resources. It is concluded that artists and cultural producers experienced informational problems, both in terms of quality of information and in their information needs. The research points to improvements for the cultural sector and public authorities.

Keywords: Information management. Information quality. Information science. Law Aldir Blanc. PDCA cycle.

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

1 INTRODUÇÃO

Na década de 1960, com a produção em série e em massa de bens de cultura - livros, músicas e obras de arte - ganha corpo a indústria cultural brasileira. Este período desenha um novo aspecto econômico nos anos de 1965, com o desenvolvimento do termo Economia da Cultura, que é definida como a utilização metodológica dos instrumentos e do aprendizado da economia por meio de técnicas que favoreçam a cultura. (REIS, 2012).

No Brasil, o setor cultural corresponde a 6,5% das organizações formais brasileiras e emprega cerca de 3,4% dos assalariados no país. Até o ano de 2017, o mercado da cultura no Brasil registrou como valor adicionado do setor cultural R\$ 226 bilhões de reais, ocupando 1,7 milhão de pessoas de acordo com o Sistema de Informações e Indicadores Culturais (SIIC). (IBGE, 2019). Frente ao Cadastro Central de Empresas (CEMPRE), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (IBGE), no Brasil, as empresas formalmente constituídas do setor cultural em 2019 representam cerca de 338,7 mil organizações, sendo excluídos desse levantamento os Microempreendedores Individuais (MEI). (IBGE, 2021).

Pereira (2008, p.1) apresenta os primórdios das leis de incentivo à cultura no Brasil, “O advento da Constituição Federal de 1988 trouxe a promessa de fomentar e proteger o patrimônio cultural brasileiro”. Logo, é diante desta realidade que as políticas públicas deveriam ser pensadas para o setor cultural como forma exercício da cidadania. No entanto, essa realidade não atinge todos os agentes que vivem da cultura em nosso país, uma vez que as leis de fomento à cultura estão arraigadas ao mérito das propostas submetidas em seus editais.

O cenário de distanciamento social provocado pela pandemia da Covid-19, o setor cultural pernambucano teve suas apresentações presenciais suspensas, afetando toda a cadeia de produção cultural não só do estado, como também, de todo o Brasil, afetando os editais sazonais responsáveis pelo fomento dos eventos públicos, como o carnaval e São João, que foram interrompidos. Para mitigar a falta de recursos para a classe artística, uma importante ação foi a criação da lei de emergência cultural, conhecida como Lei Aldir Blanc (LAB), criada pelo Decreto nº 10.464, que regulamenta esta Lei nº 14.017. (BRASIL, 2020). Esta lei é uma

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

iniciativa que busca apoiar profissionais da área que, sem opção de renda, sofreram com os impactos das medidas de distanciamento social causadas pelo coronavírus, e que foi aprovada, em parte, devido a pressão da classe artística de todo Brasil frente ao poder legislativo, que se sensibilizou pela situação de penúria vivenciada diante as restrições sanitárias.

A LAB, que homenageia o compositor e artista Aldir Blanc, que em difícil situação econômica foi vítima fatal de infecção por Covid-19 em 2020, frente a sua imensa contribuição para o repertório da música popular brasileira, surgiu por iniciativa de deputadas da oposição. Projeto de lei que visou beneficiar artistas de todo Brasil, através de distribuição de R\$ 3 bi em recursos do Governo Federal para todo Brasil, sendo distribuídos R\$74 mi para execução pelo governo do Pernambuco e R\$74 mi para serem geridos pelos municípios, em 2020. (BRASIL, 2020).

Os recursos de emergência cultural, geridos pelo governo do estado de Pernambuco, foram disponibilizados através de 8 editais durante o ano de 2021, no formato *online*, tendo em todas as versões como principal desafio para seu público-alvo a necessidade de competências informacionais para sua compreensão e cumprimento. É neste cenário que surge o nosso *locus* de pesquisa, a empresa Terno da Mata, Microempresa (M.E) que atua há 10 anos no mercado da produção cultural, com sede na cidade de Olinda - PE, e tem como público majoritário profissionais do setor cultural, abrangendo técnicos, mestres da cultura popular e músicos; prestando assessoria de orientação e apoio para elaboração e submissão de projetos de acordo com os editais.

Este artigo mostra o uso de métodos da qualidade para gerenciar informações produzidas nos processos de captação de recursos para emergência cultural, visibilidade, continuidade, e incentivo do fazer cultural popular pernambucano, mediante cadastro e submissão de projetos, de acordo com os editais estaduais de auxílio emergencial para cultura frente às consequências da pandemia para o setor cultural, em cumprimento a LAB 2021. O objetivo geral desta pesquisa é aplicar o método da qualidade total na empresa Terno da Mata para avaliar os problemas informacionais enfrentados pelos artistas e produtores culturais em relação aos editais LAB 2021 e a plataforma *online* Mapa Cultural.

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E OS FLUXOS INFORMACIONAIS

Um dos objetos de estudo do campo da Ciência da Informação (CI) é a gestão da informação. Le Coadic (2004) destaca os processos de comunicação, construção e uso da informação; a proposta desse autor é mais focada em informação científica. Mas, outros autores da área apresentam modelos de gestão da informação voltados para organizações e ambientes informacionais em geral, entre eles, o modelo genérico de gerenciamento da informação de McGee e Prusak (1994), o ciclo de gestão da Informação proposto por Choo (1998), o processo de gerenciamento da informação de Davenport e Prusak (1998), entre outros. Embora Seager et al (2016) percebam que os processos de gestão da informação propostos pelos autores elencados apresentam etapas próprias, todos eles se circunscrevem desde a identificação das necessidades de informação e das fontes, até seu uso.

O objetivo da gestão da informação, de acordo com Valentim *et al.* (2008, p.187) é “apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo”. Para esses autores, o processo compreende ações relativas à identificação de necessidade informacionais, coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação. Alguns autores dão ênfase ao uso da informação, como, por exemplo, Le Coadic (2004), que argumenta que o uso é o objetivo final do processo, bem como o impacto do uso nas atividades das pessoas. Todavia, esse uso, enquanto um recurso estratégico nas organizações, demandará a identificação das necessidades informacionais até a sua efetiva disponibilização para os usuários. (SEAGER et al, 2016). Logo, de acordo com os autores, é a gestão da informação que faz o tratamento informacional, identificação de demandas informacionais, disseminação e uso da informação, visando à promoção de transformações sociais, políticas e culturais.

Mas, os processos de gestão da informação são dinâmicos por natureza e exigem um fluxo constante de informações. Esses fluxos são vitais para a realização dos serviços administrativos, especialmente para possibilitar o intercâmbio e o compartilhamento de informações nos processos de trabalho.

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Durugbo (2011) destaca que dentro das organizações, o fluxo de informações pode passar por vários pontos, resultando na agregação de novas informações, em uma dinâmica entre:

- a. Indivíduos em uma organização ou organizações;
- b. Departamentos organizacionais;
- c. Múltiplas organizações;
- d. Uma organização e seu ambiente.

Esse fluxo de informação é contínuo, realizado preferencialmente no tempo certo ou no momento oportuno de um emissor (transmissor) no ponto A para um receptor (destinatário) no ponto B (ou de uma fonte para um destino), que flui em formato verbal, textual, eletrônico por meio de áudio, textos, vídeo, imagens, gráficos, entre outros. (ATANI; KABORE, 2007).

Hibberd e Evatt (2004) apresentam um guia prático sobre modelagem do fluxo de informação. Segundo os autores, a modelagem do fluxo de informação é o processo de descrever como a informação é transferida ponto a ponto ao longo dos canais de comunicação em uma organização. Assim sendo, a modelagem tem por finalidade colocar em evidência a origem, o processamento e o destino da informação. Essa atividade é normalmente precedida pelo mapeamento dos processos organizacionais. (HIBBERD; EVATT, 2004).

Antigamente, o fluxo de informação era compreendido como um processo unidirecional de um emissor para um receptor. No entanto, o surgimento da cibernética resultou em uma mudança, destacando o *feedback* no processo de comunicação e documentação. (DURUGBO, 2011). O *feedback* oferece caminhos úteis para as organizações usarem informações para tomar decisões e agilizar demandas de trabalho.

Durugbo (2011) relatou um estudo de caso referente a um laboratório agrícola, no qual se explorou os resultados de um fluxo de informação entre analistas de laboratório e clientes. O foco do estudo foi identificar problemas e fazer recomendações para um fluxo rápido e preciso. Os principais problemas encontrados diziam respeito à falta de informações ou a informações inadequadas. As recomendações foram baseadas na aplicação de relatórios informacionais mais estruturados.

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Durugbo (2011) apresentou outro estudo de caso no qual se investigou a conexão entre a coordenação de entrega e logística de quatro pequenas e médias empresas. O estudo analisou o efeito do fluxo de informações nos níveis tático e operacional de três estruturas logísticas: produção para estoque, produção sob encomenda e engenharia sob encomenda. Concluiu-se que o fluxo de informações era um problema para as operações e que as informações de vendas eram em grande parte não técnicas, enquanto as informações de produção continham dados de custo e tecnologia. Ele também recomendou que a coordenação entre produção e vendas deveria ser sistematizada para garantir uma operação eficaz.

2.1 Gestão pela qualidade e a qualidade das informações

A preocupação com a qualidade de bens e serviços não é recente e vários modelos de gestão pela qualidade foram concebidos e utilizados pela maioria das organizações, e, todos geraram consideráveis melhorias nas formas de gerenciamento das organizações. Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades do cliente. (CAMPOS, 1992).

O certo é que, atualmente, em qualquer atividade humana, a qualidade tornou-se consenso. Isso sugere que o principal problema em uma organização não é apenas a qualidade do desempenho real de qualquer processo de gestão ou do fluxo das informações, mas também a qualidade da informação que regula ou restringe a implementação dos processos. (LILLRANK, 2003). É sobre a qualidade das informações que se lê dos estudos de caso relatados por Durugbo (2011).

De acordo com Lillrank (2003), são muitos e variados os fatores que influenciam a qualidade da informação nas organizações. Entre eles, erros na produção da informação (por exemplo, no preenchimento de formulários), as múltiplas origens das informações e o emprego incorreto de técnicas de organização e indexação no armazenamento de grandes quantidades de informações.

Informações confiáveis e relevantes constituem ativos estratégicos para a tomada de decisão, que envolvam acesso a informações. Segundo Huang, “a

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

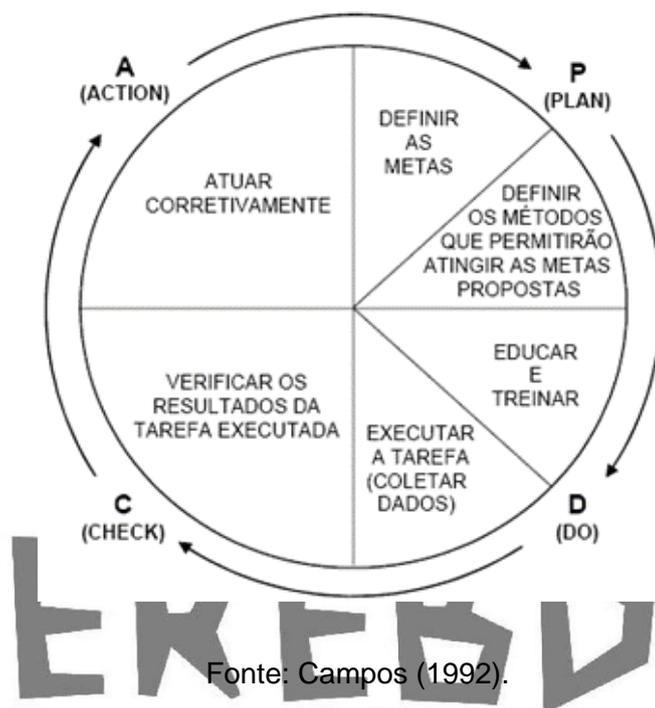
qualidade da informação pode ser definida como a informação relevante para uso dos consumidores de informações”. (HUANG, LEE, WANG, 1999, p. 43). É diante desse conceito que se destacam as seguintes dimensões da qualidade da informação, segundo os autores: qualidade intrínseca, qualidade da acessibilidade, qualidade contextual e qualidade representacional. A dimensão da qualidade representacional diz respeito aos aspectos de estrutura da informação que a caracterizem como compreensível, concisa, consistente e intuitiva; quanto à qualidade da acessibilidade está focada no atendimento às necessidades informacionais de usuários que fazem uso de recursos tecnológicos; a qualidade intrínseca refere-se às propriedades da informação além do objetivo, incluindo assim credibilidade, acurácia e reputação; quanto a qualidade contextual destaca a relevância da informação, valor agregado, economia de tempo e completude.

Na perspectiva de informações de qualidade, pesquisadores desenvolveram métodos e técnicas em gestão da qualidade, em busca de melhores resultados. Segundo Maximiano (2007), a Escola da Qualidade surgiu em meados do século XX, juntou-se a outras ideias e tornou-se uma disciplina de envergadura sistêmica. Assim, ao mesmo tempo em que há uma evolução do seu conceito, há concomitante o surgimento dos métodos e técnicas para consolidá-la como prática de gestão. Entre esses métodos, o PDCA (ver Figura 1), que é uma sigla oriunda do idioma inglês e é um acrônimo de *Plan* (Planejamento); *Do* (Execução); *Check* (Verificação); *Action* (Ação).

Como pode ser visto na Figura 1, o PDCA é uma técnica de gestão que ocorre por meio de um ciclo, iniciando pelo plano que deverá orientar a execução que, por sua vez, requer ações de controle e monitoramento que determinam as ações corretivas. As ações corretivas devem ser planejadas e assim o ciclo continua.

Figura 1 - Etapas Ciclo PDCA

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO



De acordo com Brito e Brito (2020), o PDCA é um método eficaz para ser usado de forma contínua na gestão de atividades e para a análise de informações. Trata-se de um método bastante usado na gestão da qualidade e conformado por quatro fases. (POSSARLE, 2014):

Plan (Planejamento) – etapa em que são estabelecidas as metas e o plano de ação para alcançá-las.

Do (Execução) – compreende a execução do plano;

Check (Verificação) – é a etapa de coletar e registrar as informações sobre os resultados. É esse monitoramento das metas que verifica se o processo, serviço ou produto atende aos parâmetros estabelecidos.

Action (Ação) – Nesta etapa, as variações ou desvios devem ser corrigidos por meio de um plano de ação de melhorias para que as operações sejam normalizadas. Além de buscar ajuste no desempenho, isso pode envolver também ajustes nos padrões ou metas.

A coleta e o registro de informações parece ser uma tarefa fácil, mas, na realidade, não é. Usualmente, quanto mais pessoas processam dados, maior é a possibilidade do aparecimento de erros de escrita. Por esta razão, Kume (1993) recomenda o uso da Folha de Verificação — na qual as informações podem ser

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

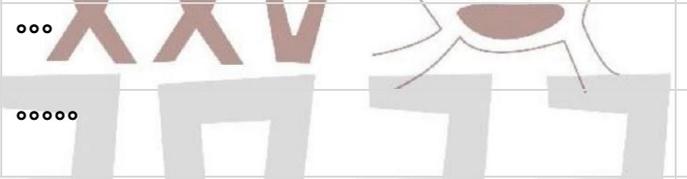
registradas por meio de marcas ou símbolos simples, e, imediatamente organizadas sem necessidade de rearranjo manual posterior. De acordo com o autor, uma folha de verificação é um formulário no qual os itens a serem verificados já estão impressos, de modo que as informações possam ser coletadas de forma fácil e concisa. Suas principais finalidades são duas: a) facilitar a coleta das informações e, b) organizar as informações simultaneamente à coleta, para que possam ser facilmente usadas mais tarde.

A Figura 2 mostra uma Folha de Verificação usada no processo de inspeção final de um certo produto de plástico. O inspetor faz uma marca sempre que encontra um defeito. No fim do dia, ele pode verificar rapidamente a quantidade total e os tipos de defeitos que ocorreram.



XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Tabela 1 - Folha de verificação para itens defeituosos

FOLHA DE VERIFICAÇÃO			
Produto:	estágio de fabricação; inspeção final	Tipo de defeito:	marca, peça incompleta, trinca, deformação
Total inspecionado:	1525	Observações:	todos os itens inspecionados
Data:		Seção:	
Inspetor:		Lote n°:	
Pedido n°:			
Defeito	Marca	Sub-total	
Marcas na superfície		17	
Trincas		11	
Peça incompleta		26	
Deformação		3	
Outros		5	
	TOTAL	62	
Total Rejeitado		42	

Fonte: adaptado de Kume (1993).

Kume (1993) chama a atenção ao fato de que o mero conhecimento da quantidade total de defeitos não leva às ações corretivas, mas se uma Folha de Verificação como a Figura 2 for utilizada, pistas muito importantes podem ser obtidas para a melhoria do processo, porque as informações revelam claramente quais tipos de defeitos são frequentes e quais não são.

Ao usar essa Folha de Verificação, como foi o exemplo na Figura 2, não possibilita estratificar as informações conforme o período do dia (manhã e tarde). Portanto, quando a estratificação é considerada necessária, este fato deve ser considerado desde o início da preparação da Folha de Verificação. Além disso, segundo Kume (1993), Folhas de Verificação são algumas vezes usadas para uma

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

estratificação ainda maior, de modo a encontrar as causas de defeitos. De forma geral, a maioria dos estudos voltados à detecção das causas de defeitos envolve associação das causas com os correspondentes efeitos em uma disposição dos dados numa ordem que mostre claramente esta correspondência.

Tabela 2 – Folha de verificação de causas de defeito

Equipamento	Operário	Segunda		Terça		Quarta		Quinta		Sexta		Sábado	
		M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T
Máquina 1	A	oo x	o x	ooo .	o xx	ooo xxx	oooo xxx	oooo x	o xx	oooo oo	oo .	o .	xx .
	B	o xx	ooo xxx	ooooo xx	ooo xx	ooooo xx	ooooo x	ooooo xx	ooo x	oo xx	ooooo .	oo x	oooo xx
Máquina 2	C	oo x	o x	oo .	ooo .	oooo .	ooooo .	oo .	oo xx	oo Δ	oo ■	o Δ	o ■
	D	oo x	o x	oo Δ	ooo .	ooo Δ	ooooo x	oo .	oo Δ	oo ΔΔ	o ●●	oo ■	o xx

Δ Acabamento Defeituoso o Risco ● Formato defeituoso X Bolha ■ Outros

Fonte: adaptado de Kume (1993).

A Figura 3 mostra uma Folha de Verificação para o registro de ocorrências de defeitos em botões de baquelite⁸, com relação às máquinas, operários, dias da semana, período do dia (M - manhã, T - tarde) e tipos de defeito. Numa rápida olhada, podemos ver que o operário B produz mais defeitos.

⁸ A **baquelite** é uma resina sintética, quimicamente estável e resistente ao calor, que foi o primeiro produto plástico.

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Assim, segundo Kume (1993), se as causas dos defeitos vitais forem identificadas, poderemos eliminar quase todas as perdas concentrando-nos sobre estas causas principais, deixando de lado, numa abordagem preliminar, os outros defeitos que são muitos e triviais. Podemos resolver este tipo de problema de uma forma eficiente, por meio da utilização do Diagrama de Pareto.

Diagrama de Pareto é um gráfico de barras desenvolvido pelo italiano Vilfredo Pareto, que ordena as frequências das ocorrências, da maior para a menor, permitindo a priorização das causas dos problemas. Mostra ainda a curva de percentagens acumuladas (CAMPOS, 1992).

Em 1897, o economista italiano Vilfredo Pareto apresentou uma fórmula mostrando a distribuição desigual das riquezas no país. Como resultado de seus estudos, Pareto concluiu que 20% da população detinha 80% das riquezas produzidas, demonstrou que, de longe, a maior parte da renda ou da riqueza pertence a muitas poucas pessoas. (CAMPOS, 1992; KUME, 1993).

Segundo Kume (1993), assim ficou conhecido o princípio de Pareto ou regra dos 80/20 que significa que 80% dos problemas são ocasionados por 20% das causas. Ou seja, são poucas as causas que originam a maioria dos problemas. Entrementes, no campo do controle da qualidade, a análise de Pareto demonstra que, em muitos casos, a maior parte dos defeitos e de seus custos decorrem de um número relativamente pequeno de causas. (KUME, 1993).

Para finalizar, vários métodos estatísticos são usados para analisar informações, de modo que elas se tornem uma fonte confiável. Ao coletar informações, é importante dispô-las de forma clara para facilitar o posterior tratamento. Em primeiro lugar, a sua origem precisa ser claramente registrada, e, em segundo lugar, as informações precisam ser registradas de tal modo que possam ser facilmente utilizadas.

3 METODOLOGIA

Este é um estudo de abordagem qualitativa, de natureza aplicada e de

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

objetivo exploratório e procedimento documental que foi realizado na empresa Terno da Mata Produções durante o período de setembro a novembro de 2021. Esta pesquisa é estruturada no campo da CI na perspectiva da gestão da informação.

Identificou-se como principais entraves para o desempenho organizacional e para setor cultural problemas de qualidade da informação nos editais LAB 2021 do Governo do Estado de Pernambuco e de fluxo informacional no site de cadastro Mapa Cultural. Os resultados foram obtidos através da abordagem Qualidade Total com uso da ferramenta Ciclo PDCA, aplicação da ferramenta folha de verificação para monitoramento dos problemas de qualidade da informação, assim como uso do diagrama de Pareto para análise dos resultados.

Como procedimento documental, a pesquisa dedicou-se à análise de editais de emergência cultural da LAB 2021. Além disso, analisou-se a plataforma Mapa Cultural, principal e única plataforma para submissão das propostas desses editais, também se verificou impressões de produtores culturais sobre possíveis dificuldades no uso da plataforma e dos editais.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa se subdivide em cinco fases: a entrevista com o proprietário da Terno da Mata Produções, aplicação do Ciclo PDCA, a análise de editais, análise da plataforma Mapa Cultural e coleta de dados com produtores culturais. Essas etapas nortearam a compreensão das dificuldades relatadas durante a pesquisa, possibilitaram entender um pouco do cenário do mercado cultural pernambucano através da ótica da produtora, compreender como se deu a execução dos recursos da LAB em 2021 através dos editais propostos pelo governo do estado de Pernambuco.

4.1 Entrevista exploratória na empresa Terno da Mata

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Em entrevista realizada com o diretor da empresa Terno da Mata, através de encontro via plataforma Google Meet⁹, pode-se identificar as dificuldades informacionais enfrentadas tanto pelos artistas quanto pelos produtores culturais relacionadas ao acesso aos editais da LAB 2021 e à plataforma Mapa Cultural.

A produtora cultural Terno da Mata tem como principal foco de atuação os editais públicos pernambucanos, municipais e estaduais para o setor cultural que se subdividem em editais sazonais, os editais de fomento à cultura, e em virtude do distanciamento social ocasionados pela pandemia de Covid-19 foram lançados os editais de emergência cultural da LAB. (MELO, 2021). O produtor destaca ainda que até janeiro de 2020, todos os editais sazonais e de fomento à cultura eram submetidos apenas de forma presencial.

Quanto aos desafios enfrentados na gestão e produção cultural, o fluxo de trabalho se dedica às demandas dos editais em vigor em detrimento desses cronogramas. (MELO, 2021). No período da realização da pesquisa, entre setembro e novembro de 2021, os editais em curso eram da LAB 2021. Em relação aos procedimentos de organização da informação, a empresa tem um mapa de planejamento de ações que guia quais projetos serão atendidos e submetidos a cada edital.

Porém, como editais de emergência cultural que preconizou atender a classe artística impactadas pelo distanciamento social e proibição de eventos, o edital da LAB 2021 estadual em Pernambuco propunha que os artistas fizessem seus cadastros, construíssem seus perfis na plataforma do Mapa Cultural, que submetessem seus projetos e documentos em pastas/drives virtuais para seleção. Diferentemente do escopo da lei (BRASIL, 2020) que destaca o registro em cadastro cultural para acesso ao recurso emergencial no inciso I, no inciso III a lei legitima a formatação de editais, porém que fosse considerada a emergência cultural, as habilidades informacionais do público-alvo, e tendo em vista que o curto prazo de inscrição inicialmente ocorreu entre 27 de setembro a 11 de outubro de

⁹ <https://meet.google.com/>

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

2021, com resultado final previsto para dezembro do mesmo ano. (PERNAMBUCO, 2021).

Tendo como regra que o recurso emergencial só poderia ser acessado pelos artistas, que não era cabível representação jurídica pelos produtores e que os artistas que dependiam desse recurso possuíam letramento digital incipiente, a produtora precisou cadastrar e criar cada projeto individualmente. Através desses fatos, Melo (2021) destaca o quão difícil se tornou o acesso ao recurso emergencial para o público-alvo proposto nas diretrizes dos editais para que os mesmos pudessem acessar individualmente sem assessoria, o que caracteriza ruptura de ciclo informacional.

Ficou constatado que a plataforma Mapa Cultural, disponibilizada pelo Governo do Estado de Pernambuco, foi a única ferramenta utilizada para cadastro da classe artística para acesso aos editais e recursos estaduais da LAB, que apresentou sérias dificuldades de funcionamento, impedindo, inclusive, o cumprimento de prazos para submissão propostas culturais, de documentos e preenchimento de cadastros. Durante a entrevista foi informado que a instabilidade do acesso à plataforma também foi enfrentada por alguns produtores culturais que tentaram submeter as propostas de seus artistas parceiros.

4.2 Aplicação do ciclo PDCA

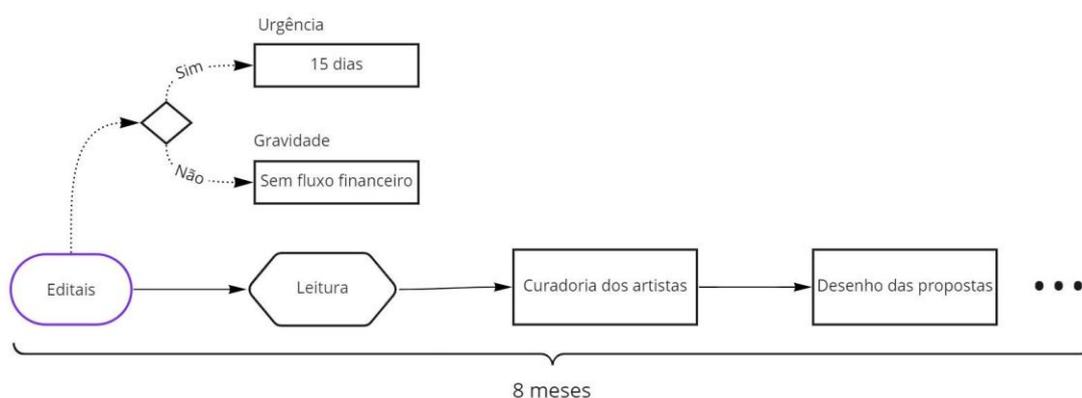
Após a fase de entrevista junto a produtora Terno da Mata, ficou evidenciado a necessidade de aplicação de método que colaborasse com a etapa de pesquisa dos editais e posterior mapeamento dos artistas, minimizando os problemas enfrentados no lançamento de cada edital. Neste cenário, dada a necessidade de mapear de forma mais precisa os problemas mais frequentes, desenvolveu-se um planejamento para mitigar tais problemas (dificuldades enfrentadas pelos artistas, acesso à plataforma online etc.), para tal foi adotado o método PDCA para apoio ao mapeamento de problemas.

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Após verificado que as atividades de assessoria prestadas aos agentes culturais estão atreladas, na grande maioria, a editais que acontecem em períodos cíclicos e que a empresa já adota em seus processos algumas ações de planejamento, optou-se por adotar o *framework* PDCA - pelo seu caráter iterativo - para a melhoria na gestão de processos, com foco na etapa *Do*, uma vez que constatou-se não haver acompanhamento da etapa de execução dos serviços.

Iniciou-se o desenho do fluxo informacional adotado pela empresa como maneira de mapear as causas mais fundamentais dos problemas enfrentados com editais (vide figura X).

Figura 2 - Fluxo informacional da Terno da Mata para submissão editais LAB PE 2021



Fonte: autores com base nos dados da pesquisa (2021)

Definido o fluxo de informações para a produtora, adotou-se a metodologia 5W2H, como ferramenta de apoio e mapeamento aplicada à fase *Plan* do Ciclo PDCA. O plano de ação 5W2H é utilizado para mapear e padronizar processos, para elaboração de planos de ação e desenvolvimento de processos para identificação de indicadores. (VERGARA, 2006). O 5W2H representa as iniciais das palavras em inglês, *why* (por quê?), *what* (o quê?), *where* (onde?), *when* (quando?), *who* (quem?), *how* (como?) e *how much* (quanto custa?).

Tabela 3 - Ferramenta de planejamento 5W2H

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TERNO NA MATA PRODUÇÕES - FERRAMENTA 5W2H								
5W					2H		Status	Artista
What?	Why?	Where?	Who?	When?	How?	How much?		
Baixar o edital	Para definir quais artistas poderão ser atendidos	Produção	Sérgio	27/09/21	Através das regras do edital específico	0,00	Ok	Nome do artista
Submeter propostas	Para ser analisado se o projeto será aprovado	Produção	Sérgio	11/10/21	Plataforma Mapa Cultural	0,00	Ok	
Resultado Preliminar	Propostas habilitadas a receber	Produção	Sérgio	Dezembro de 2021	Páginas da Secult/Fundarpe	0,00	Ok	
Resultado Final	Propostas aprovadas	Produção	Sérgio	Dezembro 2021	Páginas da Secult/Fundarpe	0,00	Ok	
Período de desembolso	Recebimento do recurso pelo artista	Produção	Sérgio	Dezembro de 2021	contas bancárias dos artistas	Depende do edital	Ok	
Prestação de contas do que foi executado	registro da execução das propostas	Produção	Sérgio	Até abril de 2022	Mapa Cultural	0,00	Pendente	

Fonte: autores com base nos dados da pesquisa (2021)

Na etapa *Do* da pesquisa foram analisadas as seguintes dimensões da qualidade da informação: a) qualidade da acessibilidade, junto ao Mapa Cultural e, b) qualidade representacional, aplicada nos editais da LAB PE 2021. Em ambos casos foram utilizadas folhas de verificação personalizadas como ferramenta da qualidade para mapear ocorrências de falhas e inconsistências de maneira fácil e objetiva quais os principais problemas detectados.

De acordo com Kume (1993), na concepção de Folhas de Verificação devemos considerar, em primeiro lugar, o objetivo da coleta de informações e, a seguir, executar várias adaptações criativas de modo que as informações possam

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ser coletadas e registradas facilmente e numa forma que seja a mais apropriada ao objetivo.

Para aplicação da ferramenta da qualidade folha de verificação e melhor análise do cenário, os pesquisadores receberam treinamento sobre gestão cultural ministrado por integrantes da empresa Terno da Mata.

4.3 Editais da LAB 2021 do Governo do Estado de Pernambuco

Para contextualizar o cenário da captação de recurso das empresas de produção cultural é preciso abordar, através das informações trazidas na entrevista com Melo (2021), sobre os editais públicos da cultura que se classificam em editais de fomento à cultura, editais sazonais e, no contexto de pandemia, os editais de emergência cultural. Nesse contexto, o edital de fomento estadual, mais conhecido como Fundo Pernambucano de Incentivo à Cultura (FUNCULTURA) advém de recursos do governo estadual e arrecadação de impostos, implementa uma seleção rigorosa de mérito por projeto em etapas, onde os produtores culturais podem se dedicar a elaboração, execução e prestação de contas dos projetos e podem ser remunerados por esse serviço. Os editais sazonais advém de recursos de várias fontes; estaduais, municipais, federais através da Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR), e recursos de cotas de patrocínio. Estas seleções são voltadas para as apresentações em ciclos, carnavalesco, junino e natalino, onde as produtoras representam juridicamente os artistas e recebem os cachês após apresentações. Nessa modalidade, as produtoras descontam seu percentual de serviço previsto em contrato celebrado entre a empresa e cada artista, que gira em torno de 10% a 20% do cachê, e repassam aos artistas seu cachê, após ter cumprido todas etapas de pré-produção, produção e pós-produção.

No contexto nacional, os editais de emergência cultural, oriundo do contexto de pandemia e diferentemente dos outros editais, têm como prerrogativa atender artistas em estado de calamidade por terem seu trabalho impedido pelo distanciamento social. Como característica, os editais da LAB 2021 se direcionaram

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

aos artistas, não cabendo a possibilidade de representação por parte de produtoras culturais, tendo como condição para ser beneficiado comprovar ser artista e fazer parte de algum cadastro cultural estadual ou municipal, prerrogativa última que expõe a ausência de cadastro de fazedores de cultura em todo país.

Os editais de emergência cultural estadual em Pernambuco instituíram como exigência além da comprovação do fazer cultural, através de fotos de trabalhos, vídeos de apresentações em anos anteriores no cadastro Mapa Cultural, a apresentação de propostas para análise de mérito fazendo alusão aos editais de fomento supracitados, para receber o recurso, apesar do objeto do recurso emergencial ser divergente.

O Governo Federal direcionou através da LAB ao estado de Pernambuco um montante aproximado de R\$150 milhões destinados aos artistas pela situação de emergência. (BRASIL, 2020). A gestão da distribuição de 50% desses recursos ficou ao encargo do Governo do Estado de Pernambuco, enquanto os outros 50% ao encargo dos municípios. Cada município distribuiu os recursos conforme sua gestão, no entanto, o governo de Pernambuco, durante o ano de 2021, executou os recursos via editais, com foco nas seguintes áreas: a) edital formação e pesquisa; b) edital festivais, mostras e celebrações; c) edital do prêmio para iniciativas culturais nas comunidades/periferias 3 - diferentes; d) edital criação, fruição e difusão; e) edital bens e serviços; f) edital salvaguarda; g) edital audiovisual. (PERNAMBUCO, 2021).

Os editais selecionados para a pesquisa documental foram: a) edital formação e pesquisa, b) edital festivais, mostras e celebrações e c) edital criação, fruição e difusão. Estes foram os 3 editais que contemplam pessoas físicas com maiores números de submissão identificados na coleta de dados com produtores culturais via formulário eletrônico. Para análise dos referidos edital, foi desenhada folha de verificação abaixo que possibilita a checagem comparativa entre os editais e as determinações da lei de emergência cultural para traçarmos o panorama do ponto de vista da qualidade da acessibilidade e do problema informacional.

Tabela 4 - Folha de verificação - comparação entre editais

Folha de Verificação - Comparação entre Editais LAB PE X LAB

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

		Critérios			
Edital	Item	Objeto do Edital	Público-alvo	Documentação	Processo de Análise e Seleção
1	1	•			
	3		•		
	14/15			x	
	21				x
2	1	•			
	3		•		
	13/14			x	
	23/24				x
3	1	•			
	3		•		
	14/15			x	
	25/26				x

• De acordo x Não está de acordo

Edital 1 = Edital festivais, mostras e celebrações

Edital 2 = Edital criação, fruição e difusão

Edital 3 = Edital formação e pesquisa

Fonte: autores com base nos dados da pesquisa (2021)

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Sobre os editais estaduais da LAB 2021 convencionam-se identificá-los como edital de criação, edital de festivais e edital de formação, haja vista que não há numeração para identificá-los. Em ambos editais, no item 3 da seção do objeto, é delimitada a diretriz geral do edital que propõe contemplar o público-alvo, artistas considerando eixos como inclusão, descentralização e socialização. Os eixos abrangem políticas sociais e de gênero, povos e comunidades tradicionais, artistas da periferia e do interior do estado, além da promoção da interação entre as expressões culturais. Assim como o item 3, o item 1 dos editais LAB PE traz como objeto ações que se alinham com a lei promulgada de emergência cultural. (BRASIL, 2020).

Tanto nos editais da LAB PE quanto da lei que prevê o recurso, apontam as condições para participação destacando que os proponentes impreterivelmente artistas reúnam características como faixa etária acima de 18 anos e que comprovem pelo menos 1 ano de atuação artístico-cultural. No entanto, nos editais analisados da LAB PE, são exigidos documentação específica para projetos oriundos de povos tradicionais. Mais a frente os editais apontam na seção inscrição das propostas, a estrutura dos projetos para análise de mérito, bem como a exigência do artista proponente criar e anexar documentos em pasta/drive virtual com link de acesso aberto, em destaque para uso de ferramentas como *Google Drive* ou *Onedrive*. (PERNAMBUCO, 2021).

Tais exigências trazidas pelo edital LAB PE contradizem uma das dimensões da qualidade da informação que destaca a necessidade da informação ser intuitiva, interpretável para aqueles que a acessam. Uma vez que o perfil do público-alvo ao qual se direciona tais editais possui baixa literacia digital ou nenhuma, já que muitos desses artistas oriundos da cultura popular são bastante humildes e alfabetizados funcionais. Nesse contexto, os editais exigem dos proponentes artistas habilidades e competências informacionais para tecnologias em nuvem como *Google Drive* e *Onedrive*, incompatíveis com a realidade social desses profissionais. A qualidade representacional se faz pela capacidade de compreensão e representação das informações compartilhadas, devendo essas serem fáceis de serem interpretadas. (HUANG, LEE, WANG, 1999).

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

No item processo de seleção, dos três editais pesquisados, encontram-se os critérios de avaliação das propostas submetidas a serem analisadas, vide a tabela 1 abaixo, que elencam critérios, aspectos norteadores e pontuação com rigores semelhantes aos empregados em editais de fomento à cultura, em oposição ao previsto na LAB pelo caráter de emergência cultural; uma vez que editais de fomento à cultura trazem em sua essência a participação de um produtor cultural como mediador de todo processo, algo não previsto na LAB PE, já que o proponente é o próprio artista, que como destacado, possui competência informacional incipiente, reforçando mais uma vez que a dimensão da qualidade da informação no que se refere ao aspecto representacional, não contempla o usuário da informação, no caso, o artista.



XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Tabela 5: Critérios do processo de análise e seleção

CRITÉRIOS	ASPECTOS NORTEADORES	PONTUAÇÃO FAIXAS 1 E 2	PONTUAÇÃO FAIXA 3
1. Viabilidade da execução da ação de acordo com o cronograma da proposta	Não existe viabilidade entre a proposta e cronograma: 0 pontos; Pouca viabilidade entre a proposta e cronograma: 1 ponto; Média viabilidade entre a proposta e cronograma: 3 pontos; A proposta é totalmente compatível com o cronograma: 5 pontos.	0, 1, 3 ou 5	0, 1, 3 ou 5
2. Compatibilidade entre a ação apresentada e os recursos tecnológicos indicados (equipamentos)	Recursos tecnológicos incompatíveis: 0 pontos; Recursos tecnológicos pouco compatíveis: 1 ponto; Recursos tecnológicos parcialmente compatíveis: 3 pontos; Recursos tecnológicos totalmente compatíveis: 5 pontos.	0, 1, 3 ou 5	0, 1, 3 ou 5
3. Viabilidade da ação apresentada para veiculação em plataforma digital (meio de exibição: Youtube, Vimeo, Instagram, entre outros)	Não há viabilidade de veiculação em meio digital: 0 pontos; Pouca viabilidade de veiculação em meio digital: 1 ponto; Média viabilidade de veiculação em meio digital: 3 pontos; Plena viabilidade de veiculação em meio digital: 5 pontos.	0, 1, 3 ou 5	0, 1, 3 ou 5
4. Coerência entre a proposta e o currículo do proponente e da equipe técnica declarada	Currículo(s) não é ou não são compatíveis: 0 pontos; Currículo(s) pouco compatíveis com a proposta: 1 ponto; Currículo(s) parcialmente compatíveis com a proposta: 3 pontos; Currículo(s) plenamente compatível com a proposta: 5 pontos.	0, 1, 3 ou 5	0, 1, 3 ou 5
5. Compatibilidade entre a ação proposta e a planilha orçamentária (somente para a faixa 3)	Orçamento não é compatível com a proposta: 0 pontos; Orçamento pouco compatível com a proposta: 1 ponto; Orçamento parcialmente compatível com a proposta: 3 pontos; Orçamento plenamente compatível com a proposta: 5 pontos.	***	0, 1, 3 ou 5
PONTUAÇÃO MÁXIMA		20 PONTOS	25 PONTOS

Fonte: adaptado do edital de criação, fruição e difusão da LAB PE 2021

O grau de especificidade que o barema acima apresenta, corrobora para apresentar um dos desafios enfrentados por artistas que se aventuraram através dos editais em busca de conquistar algum recurso emergencial da LAB em 2021.

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

4.4 Formulário para coleta de dados junto aos produtores culturais

Foi desenvolvido formulário com uso da ferramenta Google Form¹⁰, no formato semiestruturado, para coleta dos dados junto aos produtores culturais. O uso deste instrumento teve como objetivo identificar quais os editais para pessoa física tiveram mais submissões, como estes profissionais interagiram com as soluções disponibilizadas pelo governo do estado de Pernambuco para submissão de editais, além de identificar os principais entraves que os produtores culturais de Pernambuco relataram quanto ao acesso aos editais de emergência cultural, LAB, lançados em 2021.

Este formulário foi compartilhado nos principais grupos em redes sociais de produtores culturais do estado de Pernambuco, conhecidos como RIPA, REPERCULT e ACORDE. Como resultado obtivemos 41 respostas, coletadas durante o período de 17/11/2021 a 24/11/2021.

Os 41 respondentes da pesquisa apontaram pelo menos 147 ocorrências identificadas como fatores de dificuldade durante o uso da plataforma. Entre as dificuldades identificadas destacaram-se com maior número de ocorrências: a) travamento do site, com 15%, b) site fora do ar, com também 15% dos casos computados e c) sistema lento, que representa 14% das ocorrências identificadas.

Do total de respondentes da pesquisa, 75,6% revelou ter tido dificuldade durante a inscrição do projeto na LAB 2021. O gráfico abaixo representa visualmente os dados da amostra (Figura 1).

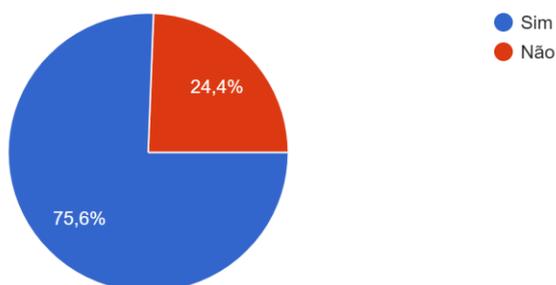
¹⁰ <https://forms.google.com/>

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Gráfico 1 - Dificuldades no processo de inscrição na LAB 2021

Você teve dificuldades na inscrição do seu projeto na LAB 2021 (Governo do Estado de Pernambuco) dentro do Mapa Cultural?

41 respostas



Fonte: autores com bases nos dados da pesquisa (2021)

A indisponibilidade dos serviços da plataforma Mapa Cultural, relatadas pelos produtores culturais, chegou a gerar a prorrogação do prazo de inscrição nos editais.

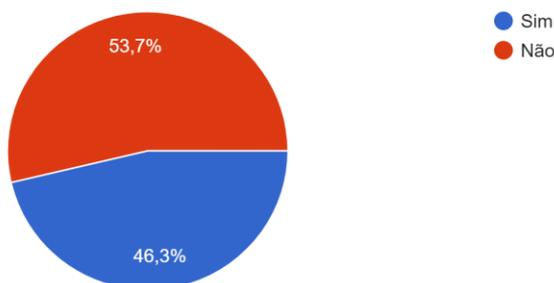
4.5 Plataforma Mapa Cultural

A plataforma Mapa Cultural, disponibilizada pelo governo pernambucano como plataforma para o cadastro dos artistas durante a LAB PE 2021, existe há pelo menos 10 anos, porém sem incentivos a cadastros dessa natureza. Durante a pesquisa a plataforma foi avaliada com fins de entender se a mesma correspondia ao atendimento do fluxo informacional exigidos nos editais analisados. De acordo com 53,7% dos produtores respondentes enfrentaram alguma dificuldade durante o momento do cadastro.

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Gráfico 2 - Dificuldades no cadastramento na plataforma Mapa Cultural

Você teve dificuldades no cadastramento do Mapa Cultural de Pernambuco?
41 respostas



Fonte: autores com bases nos dados da pesquisa (2021)

Foram analisados os principais problemas relatados através do formulário de coleta de dados na plataforma Mapa Cultural. As frequências das ocorrências também foram computadas para fins de análise. A imagem abaixo apresenta a folha de verificação com detalhes dessa análise.

Figura 3 - Adoção da folha de verificação na identificação de ocorrências

FOLHA DE VERIFICAÇÃO			
Terno da Mata Produções			
Problema	Dificuldade de Acesso à Plataforma Mapa Cultural		
Estágio de Verificação	Etapa 1 - Edital LAB 2021		
Serviço:	Acesso ao Edital e Submissão de Documentos		
Total de Itens Inspeccionados	10		
Órgão Responsável pela Plataforma do Serviço	Governo do Estado de Pernambuco		
Site da Plataforma:	https://www.mapacultural.pe.gov.br/		
Pesquisador:	Lucas Mateus		
Período da Análise:	17/11/2021 - 24/11/2021		
Item	Tipo de Problema	Número de ocorrências	Contagem
1	Travamento do Site	11111111111111111111	22
2	Site Fora do Ar	11111111111111111111	22
3	Sistema Lento	11111111111111111111	21
4	Burocracia Excessiva	11111111111111111111	19
5	Falhas ao anexar arquivos na plataforma	1111111111111111	15
6	Necessidade de Reenvio de Documentos	11111111111111	13
7	Dificuldades em Lançar os Links	1111111111	10
8	Falta de Estímulo para uso da plataforma	1111111111	10
9	Sistema acusou não recebimento dos documentos	11111111	9
10	Plataforma de difícil uso	111111	6
NÚMERO TOTAL DE OCORRÊNCIAS			147

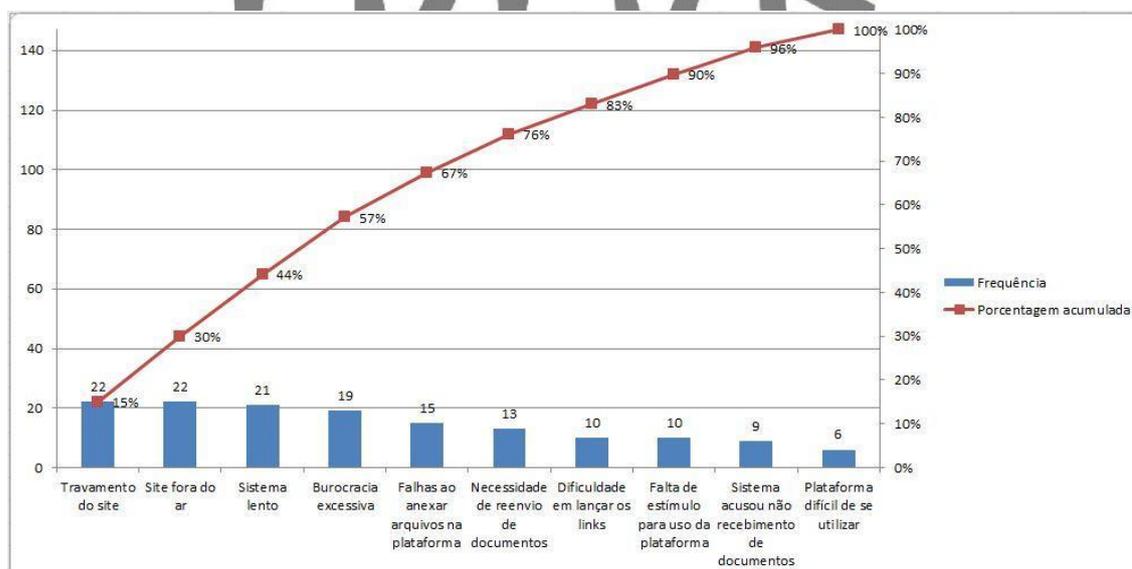
Fonte: autores com base nos dados da pesquisa (2021).

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A folha de verificação evidenciou as ponderações da entrevista com a produtora, através da coleta de dados com produtores destacando lacunas de qualidade da acessibilidade e consequentemente não cumprimento das necessidades informacionais dos usuários.

Aplicou-se na sequência o Diagrama de Pareto com o objetivo de apontar as principais causas dos problemas detectados na plataforma Mapa Cultural com o objetivo de se verificar quais ações merecem prioridade na aplicação das correções necessárias.

Gráfico 3 - Diagrama de Pareto para identificação das principais ocorrências da Folha de Verificação



Fonte: autores com base nos dados da pesquisa (2021)

Com os resultados apresentados no diagrama é possível desenhar estratégias para mitigar as lacunas existentes na plataforma Mapa Cultural.

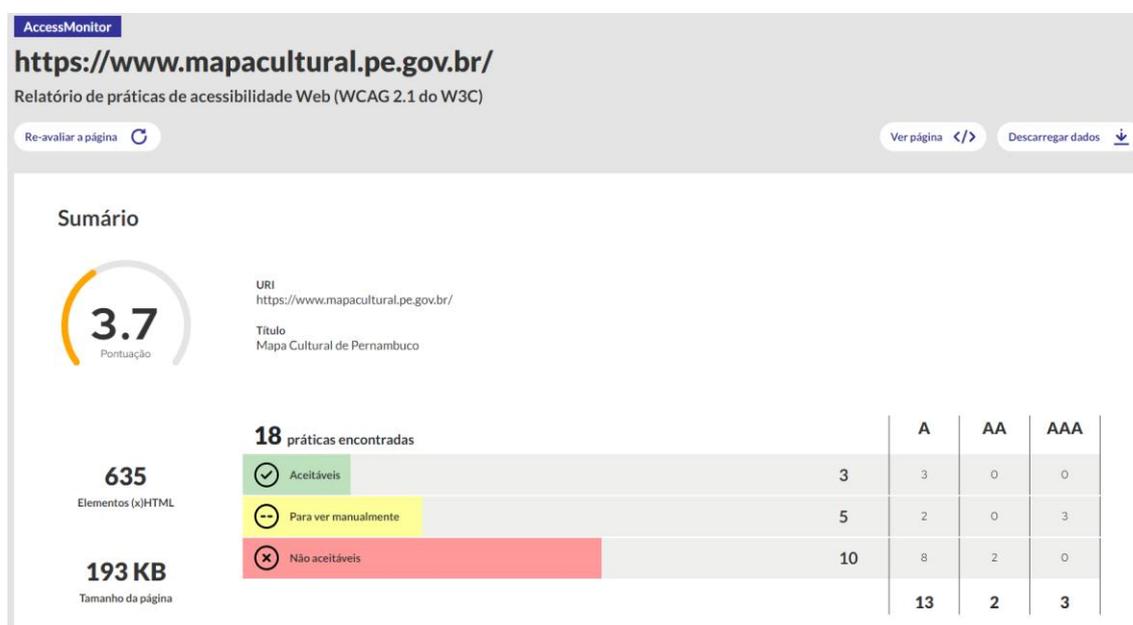
No que se trata das dificuldades de uso da plataforma online Mapa Cultural, coletados através do formulário de pesquisa, foi possível inferir que alguns dos problemas detectados tinham relação com falhas de arquitetura do site. A fim de

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

testarmos esses relatos, utilizamos a ferramenta *Access Monitor*¹¹, que adota as diretrizes e padrões recomendados W3C¹², para avaliar a plataforma.

As dificuldades relatadas pelos produtores culturais que fizeram uso da plataforma Mapa Cultural durante a LAB PE 2021 é corroborada pelo resultado do teste de usabilidade aplicado ao site. Tendo como nota obtida no resultado, 3.7 (Figura 6), em uma escala de 0 a 10, evidencia-se que a ferramenta para cadastro está muito abaixo da média.

Figura 4 - Teste de usabilidade do site Mapa Cultural



Fonte: autores com base nos dados da pesquisa (2021)

Os resultados obtidos apontam que outra importante dimensão de qualidade da informação, qualidade da acessibilidade, não atende aos princípios que focam no atendimento das necessidades informacionais dos usuários, neste cenário os artistas que fizeram uso da plataforma online.

¹¹ <https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/>

¹² O Consórcio World Wide Web (W3C) é um consórcio internacional no qual organizações filiadas, uma equipe em tempo integral e o público trabalham juntos para desenvolver padrões para a Web.

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada na empresa de produção cultural Terno da Mata revelou, através da aplicação de métodos da qualidade da informação, que é possível mitigar problemas relacionados ao tempo e qualidade dos serviços prestados. Com a implementação do Ciclo PDCA em sua estrutura organizacional foi possível mapear quais ações, a partir de um fluxo informacional, devem ser executadas em uma ordem de prioridade e assertividade.

Este tipo de organização impacta não só a empresa de maneira positiva mas também toda a cadeia da produção cultural, uma vez que tais resultados podem influenciar de maneira significativa na construção de políticas públicas voltadas ao setor cultural.

Através dos processos de verificação da qualidade implementados pela pesquisa como fluxo informacional, folha de verificação, diagrama de Pareto, coleta de dados via formulário digital, foram encontradas lacunas nos editais da LAB PE 2021 e na plataforma Mapa Cultural. Quanto ao edital destacamos falhas de qualidade representacional tornando difícil a compreensão e interpretação dos editais tanto para artistas quanto produtores. No que se refere a plataforma *online* Mapa Cultural fica evidenciada falha na qualidade da acessibilidade, manifestadas através de inconsistência da plataforma, indisponibilidade de serviços e travamento do *site*, e *site* fora do ar.

A pesquisa revelou que os editais analisados mostram-se compatíveis com os preceitos da lei emergencial de 2020, nos critérios objetivo e público alvo. No entanto, revelaram-se incompatíveis com o perfil de muitos artistas da cultura popular que sem o apoio de um produtor cultural dificilmente conseguiriam criar e submeter suas propostas, dificuldades reveladas nos critérios de exigência de documentação e submissão que impunham aos artistas habilidades e competências tecnológicas.

Como contribuição a pesquisa sugere ações voltadas a melhorias do atual contexto informacional entre o setor cultural e o poder público através de mediação

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

sensível aos diferentes níveis de conhecimento tecnológicos, treinamento para a classe artística, reformulação da arquitetura do site Mapa Cultural, reformulação dos editais buscando compatibilizá-los com o que preconiza a lei emergencial. Para além das demandas de qualidade da informação, o estudo evidencia demandas de democratização da informação para o setor cultural.

Infere-se que há lacunas de qualidade da informação tanto nos editais analisados quanto na plataforma online Mapa Cultural. Com esta pesquisa ficou evidenciado que as dificuldades relatadas pelos artistas e produtores culturais estão presentes nos serviços de acesso à informação do edital LAB PE 2021, providos pelo Governo de Pernambuco.

EREBD REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa da ciência da informação: história, subáreas e paradigmas. **ConCI: convergências em ciência da informação**, v. 1, n. 1, p. 47-72, 2018. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Araujo-35/publication/332586519_UM_MAPA_DA_CIENCIA_DA_INFORMACAO_historia_subareas_e_paradigmas/links/5f6440d5a6fdcc0086297432/UM-MAPA-DA-CIENCIA-DA-INFORMACAO-historia-subareas-e-paradigmas.pdf. Acesso em: 07 fev. 2022.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O conceito de informação na Ciência da Informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 20, n. 3, 2010. Disponível: <https://periodicos3.ufpb.br/index.php/ies/article/view/6951>. Acesso em: 06 fev. 2022

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9241-11**: Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores Parte 11 – Orientações sobre Usabilidade. Rio de Janeiro, 2000.

ATANI, Mohamed; KABORE, M. P. African index medicus: Improving access to African health information. **South African Family Practice**, v. 49, n. 2, p. 4–7, 2007. Disponível em: <https://www.ajol.info/index.php/safp/article/view/53665/42223/53665-Article-Text-85475-1-10-20100415.pdf> Acesso em: 19 dezembro de 2021.

BORKO, H. Information science: what is it? *American Documentation*, v. 19, n. 1, 1968. Disponível: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2532327/mod_resource/content/1/Oque%C3%A9A9CI.pdf. Acesso em: 06 fev. 2022.

BRASIL. Decreto-lei nº 10.464, de 17 de agosto de 2020. Regulamenta a Lei nº

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

14.017, de 29 de junho de 2020, que dispõe sobre as ações emergenciais destinadas ao setor cultural a serem adotadas durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020. Brasília, DF, ano 158, n. 1, p. 5, 18 ago. 2020. Disponível: Acesso em: 05 fev. 2022.

BRASIL. Lei nº 14.017, de 29 de junho de 2020. Dispõe sobre ações emergenciais destinadas ao setor cultural a serem adotadas durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, ano 123, n. 1, p. 1, 30 jun. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.017-de-29-de-junho-de-2020-264166628> Acesso: 06 fev. 2022.

BRITO, Fabiano Roberto de.; BRITO, Max Leandro de Araújo. Impacto do ciclo PDCA no processo de atendimento aos clientes em empresa de aviamentos. **E-Acadêmica**, [S. l.], v. 1, n. 3, p. e10, 2020. Disponível em: <https://eacademica.org/eacademica/article/view/10> Acesso em: 15 fev. 2022.

CAMPOS, Vicente Falcone. **TQC: controle da qualidade total** (no estilo japonês). Belo Horizonte, MG: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, 1992.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/j7936SHkZJkpHGH5ZNYQXnC/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 08 fev. 2022.

CHOO, Chun Wei. **The knowing organization**: how organizations use information for construct meaning, create knowledge and make decisions. Nova York: Oxford Press, 1998.

DAVENPORT, T. H. PRUSAK, L. **Ecologia da informação**: porque só a informação não basta para o sucesso na era da informação. Tradução Bernadette. Siqueira. São Paulo: Futura, 1998. 316 p.

DURUGBO, Christopher. **Modelling information flow for organisations delivering microsystems technology**. PhD thesis, academic year 2010-2011, Cranfield University, School of Applied Sciences, 2011. 172 p. Disponível em: https://dspace.lib.cranfield.ac.uk/bitstream/handle/1826/7751/Christopher_Durugbo_Thesis_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y Acesso em: 05 jan. 2022.

EPPLER, Martin J.; WITTIG, Dörte. Conceptualizing Information Quality: A Review of Information Quality Frameworks from the Last Ten Years. **IQ**, v. 20, n. 0, p. 0, 2000. Disponível: <http://mitiq.mit.edu/iciq/Documents/IQ%20Conference%202000/Papers/ConceptIQaReviewofIQFramework.pdf>. Acesso em: 06 fev. 2022.

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

HIBBERD, Betty Jo; EVATT, Allison. Mapping information flows: A practical guide. **The Information Management Journal**, v. 38, n. 1, p. 58–64, 2004. Disponível em: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.230.4958&rep=rep1&type=pdf> Acesso em: 05 jan. 2022.

HUANG, K.-T.; LEE, Y. W.; WANG, R. Y. **Quality information and knowledge**. Prentice-Hall: New York, 1999.

IBGE. **Sistema de informações e indicadores culturais SIIC: 2009-2020 / IBGE**, Coordenação de População e Indicadores Sociais. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. 105 p. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101893_informativo.pdf, https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101893_notas_tecnicas.pdf Acesso em: 10 fev. 2022.

IBGE. **Sistema de informações e indicadores culturais SIIC: 2007-2018**: setor cultural ocupa 5,2 milhões de pessoas em 2018, tendo movimentado R\$ 226 bilhões no ano anterior. 2019. Agência de Notícias. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/26235-siic-2007-2018-setor-cultural-ocupa-5-2-milhoes-de-pessoas-em-2018-tendo-movimentado-r-226-bilhoes-no-ano-anterior>. Acesso em: 05 nov. 2021.

KUME, Hitoshi. **Métodos estatísticos para melhoria da qualidade**. 10ª ed., São Paulo: Aots, 1993. 246 p.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Tradução Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2004.

LE COADIC, Yves-François. Yves-François La science de l'information. Paris: Presses Universitaires de France, 1994. Disponível em: https://www.academia.edu/363492/A_Ci%C3%Aancia_Da_Informa%C3%A7%C3%A3o. Acesso: 06 fev. 2022.

LILLRANK, Paul. The quality of information. **International Journal of Quality and Reliability Management**, v. 20, n. 6, p. 691-703, 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/02656710310482131> Acesso em: 20 jun. 2021.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da Revolução Urbana à Revolução Digital**. São Paulo: Atlas, 2007.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: aumenta a competitividade e a eficiência da sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

MELO, Sérgio Ricardo de Oliveira. **Entrevista exploratória para compreender o modelo de gestão da empresa Terno da Mata.** Entrevista concedida a Celi Regina Farias. Via Google Meet, Recife, 2021.

OLETO, Ronaldo Ronan Percepção da qualidade da informação. *Ciência da Informação* [online]. 2006, v. 35, n. 1 [Acessado 6 Fevereiro 2022] , pp. 57-62. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0100-19652006000100007>>. Epub 04 Out 2006. ISSN 1518-8353. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652006000100007>.

PACHECO, Ana Paula Reusing et al. O ciclo PDCA na gestão do conhecimento: uma abordagem sistêmica. **PPGEGC–Universidade Federal de Santa Catarina–Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento–apostila**, v. 2, 2012. Disponível em: <http://issbrasil.usp.br/artigos/ana.pdf>. Acesso em: 06 fev. 2022.

PEREIRA, Júlio Cesar. O conceito de cultura na Constituição Federal de 1988. in:IV ENECULT–ENCONTRO DE ESTUDOS MULTIDISCIPLINARES EM CULTURA. Salvador, 2008. Disponível: <http://www.cult.ufba.br/enecult2008/14112.pdf> Acesso em: 17 de novembro de 2021.

PERNAMBUCO. Edital de criação, fruição e difusão LAB PE 2021. Disponível em: <http://www.cultura.pe.gov.br/wp-content/uploads/2021/09/EDITAL-CRIA%C3%87%C3%83O-FRUI%C3%87%C3%83O-E-DIFUS%C3%83O-LAB-PE-20211.pdf>. Acesso em: 17 fev. 2021.

PERNAMBUCO. Edital de festivais, mostras e celebrações LAB PE 2021. Disponível em: <http://www.cultura.pe.gov.br/wp-content/uploads/2021/09/EDITAL-FESTIVAIS-MOSTRAS-E-CELEBRA%C3%87%C3%95ES-LAB-PE-2021.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2022.

PERNAMBUCO. Edital de formação e pesquisa LAB PE 2021. Disponível em: <http://www.cultura.pe.gov.br/wp-content/uploads/2021/09/EDITAL-FORMA%C3%87%C3%83O-E-PESQUISA-LAB-PE-2021.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2022.

POSSARLE, Roberto. **Ferramentas de qualidade.** São Paulo: Ed SENAI-SP, 2014. 248 p.

REIS, Ana Carla Fonseca. **Economia da cultura** . 02 jan. 2012. Entrevista online realizada pela Diretoria de Economia da Cultura da Secretaria da Cultura do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20160529142818/http://www.cultura.rs.gov.br/v2/2012/01/economia-da-cultura-entrevista-com-ana-carla-fonseca-reis/>. Acesso em: 01 fev. 2022.

SAEGER, Marcia Maria de Medeiros Travassos; OLIVEIRA, Maria Livia Pacheco de; PINHO NETO, Júlio Afonso Sá; NEVES, Dulce Amélia de Brito; PINHO NETO, Júlio

XXV ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Afonso Sá. Organização, acesso e uso da informação: componentes essenciais ao processo de gestão da informação nas organizações. **Páginas A&B, Arquivos e Bibliotecas (Portugal)**, n. 6, p. 52-64, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/69160>. Acesso em: 15 fev. 2022.

SILVA, Sérgio Barbosa et al. Diagrama de Pareto: verificação da ferramenta de qualidade por patentes. **Anais do XI SIMPROD**, 2019. Disponível em: <https://ri.ufs.br/bitstream/riufs/12564/2/DiagramaParetoVerificacao.pdf> Acesso em: 11 fev.2022.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais.**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987. 132p.

VALENTIM, Marta Ligia.Pomim.; CARVALHO, Elizabeth Leão de; WOIDA, Luana Maria; CASSIANO, Elisete Lopes. Gestão da informação utilizando o método *infomapping*. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 13 n. 1, p. 184-198, 2008.

VERGARA, Sylvia Constant. Gestão da Qualidade. Editora FGV. 3º Edição. Rio de Janeiro. 2006.

