

A relação entre planejamento, sistema de informação e necessidades de usuários de um condomínio horizontal do Distrito Federal

Paulo Roberto Danelon Lopes

Resumo: Este artigo possui como objetivo geral apresentar as relações que devem existir entre planejamento, informação e necessidades de usuários de um condomínio horizontal do Distrito Federal. Sendo assim, procura-se: compreender o que é planejamento, quais os seus elementos, sua dimensão no tempo e suas características. Em relação a sistemas de informação, busca-se identificar o seu significado e sua importância para as ações de planejamento. Ao se abordar a necessidade de informações verificadas por meio dos estudos de usuários tenta-se identificar quais os tipos de informações podem ser disponibilizadas por eles que seriam úteis ao processo de planejamento e que poderiam disponibilizar uma comunicação com o menor nível de ruído possível entre a administração do condomínio e a comunidade. A pesquisa de campo foi realizada pela Strategos – Empresa Jr. de Consultoria Política. A metodologia utilizada para a coleta de dados no condomínio foi quantitativa do tipo survey. Houve uma definição pela administração do condomínio de uma amostragem de 322 domicílios para representar a população do condomínio como um todo. Pode-se verificar que as informações obtidas por intermédio do estudo de usuários são de grande valia à elaboração de um planejamento que busque atender às necessidades dos moradores de um condomínio, uma vez que permitem traçar um perfil da comunidade e suas aspirações em relação aos aspectos políticos, econômicos e sociais.

Palavras-chave: Planejamento; Sistema de informação; Estudo de usuários.

Abstract: *This paper has as main objective to present relations that should exist between planning and information needs of users of a horizontal condominium Federal District. Therefore, we seek to: understand what planning is, what are its elements, their size and their characteristics in time. With regard to information systems, we seek to identify its meaning and its importance for planning actions. By addressing the need for information verified through user studies trying to identify what types of information can be made available for them that would be useful to the planning process and could provide communication with the lowest possible noise level between and administration of the condominium community. The fieldwork was conducted by Strategos - Jr. Consulting Company Policy. The methodology used to collect data on condominium-type survey was quantitative. There was a setting for the administration of the condominium of a sample of 322 households to represent the population of the condominium as a whole. You can verify that the information obtained through the study of users are of great value to the development of a plan that seeks to meet the needs of the residents of a condominium, as they allow to draw a profile of the community and its aspirations for the points political, economic and social.*

Keywords: *Planning; Information system; Study of users.*

Introdução

No Distrito Federal existem, aproximadamente, 578 condomínios horizontais. Nessas comunidades inúmeras são as necessidades políticas, econômicas, sociais e ambientais a serem atendidas; todavia, os recursos disponíveis são limitados. Sendo assim, para se buscar atender as necessidades dos condôminos que residem nessas áreas há necessidade de se realizar um planejamento que tenha por base as informações fornecidas pelas comunidades.

O planejamento deve estar focado no estabelecimento de objetivos- resultados a serem alcançados- de curto, médio e longo prazo e fazer parte do cotidiano dessas comunidades para a busca da melhoria do bem comum. Para que isso ocorra é imprescindível o exercício da cidadania pelos condôminos.

Para se conhecer o perfil de uma comunidade e se elaborar um planejamento que seja eficiente, eficaz e efetivo faz-se necessário o levantamento de informações com oportunidade e exatidão; isto é, com um design centrado no usuário da informação para compreender quais são as suas reais necessidades. No entanto, as informações disponibilizadas pelos indivíduos podem ser afetadas por diversos fatores, tais como: condição sócio-econômica, área de atuação profissional e nível de escolaridade dentre outros.

Este artigo procura verificar, por intermédio dos recursos informacionais, a importância do conhecimento do usuário de uma comunidade no que diz respeito às necessidades de segurança, lazer, meio ambiente para o delineamento de um planejamento que envolva ações de curto, médio e longo prazo a serem implementadas para a melhoria da qualidade de vida desse condomínio.

O presente trabalho, além desta introdução, está dividido nas seguintes partes: uma revisão de literatura que aborda: planejamento; a importância de um sistema de informação para a elaboração de um planejamento; necessidades de informação verificadas por meio dos estudos de usuários; procedimentos metodológicos a cerca da obtenção dos dados e sua análise e considerações finais.

Planejamento

Qualquer organização, seja ela pública ou privada, que tenha por objetivo uma melhoria contínua e a manutenção de uma entropia negativa deve sempre dispor de um excelente processo de planejamento de curto, médio e longo prazo. É por intermédio de um planejamento adequado que as organizações poderão disponibilizar melhores produtos e serviços para atender as necessidades da sociedade.

De acordo com Oliveira (2010, p.5): “O processo de planejar envolve um modo de pensar; e um salutar modo de pensar envolve indagações; e indagações envolvem questionamentos sobre o que fazer, como, quando, quanto, para quem, por quem, por que e onde.”

Para Ackoff (1975), o planejamento implica na especificação de um futuro desejado e de meios eficazes para alcançá-los, ele é um processo que se destina a produzir um ou mais

estados futuros desejados e que não deverão ocorrer caso não seja implementada uma ação.

Em conformidade com Steiner apud Oliveira (2010, p.3), os elementos do planejamento são, além de outros: objetivos (especificação dos resultados a serem alcançados: devem ser claros e mensuráveis), estratégias (“caminhos” a serem percorridos para atingir os objetivos) e política (compreende a definição dos objetivos). O planejamento em relação à dimensão do tempo pode ser de: longo, médio ou curto prazo. As características do planejamento são: simples ou complexo, estratégico ou tático, quantitativo ou qualitativo, confidencial ou público, formal ou informal e econômico ou caro.

É por intermédio de um adequado planejamento que uma organização irá analisar as oportunidades e ameaças existentes no mercado e estabelecer políticas, estratégias e diretrizes para o melhor aproveitamento de seus pontos fortes e superação dos seus pontos fracos.

Um bom planejamento carece de um excelente nível de informações sobre as necessidades dos usuários de uma organização. Desta forma, o presente trabalho buscou, por meio de uma pesquisa de campo, conhecer as necessidades dos condôminos que residem nesse condômino horizontal do Distrito Federal no que diz respeito à: lazer, espaços de convivência, segurança do condomínio, dentre outros.

A importância de um sistema de informação para a elaboração de um planejamento

Um planejamento compreende a realização dos processos necessários ao alcance de um futuro desejado. Para que ele possa ser eficiente, eficaz e efetivo necessita de um adequado sistema de informação.

De acordo com Laudon e Laudon (2012, p.12): “Sistema de Informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização.”

Para Tarapanoff(2006), o aperfeiçoamento de processos de produção e disponibilização de melhores serviços à sociedade depende de informação, pois essa passou a ser uma ferramenta estratégica a partir do momento que seu foco deixou de ser a gestão de documentos e dados e direcionou-se para recursos informacionais.

Para Hoskovsky e Massey (apud WERSIG; NEVELING, 1975): “a informação é um processo que ocorre dentro da mente humana quando são colocados numa união produtiva um problema e os dados úteis para sua solução.”

De acordo com Belkin (1978), um conceito adequado para informação deve levar em consideração as necessidades do usuário da informação, pois usuários diferentes podem responder ao mesmo conjunto de dados de forma diferente, em momentos distintos e em função da maneira como os dados lhe são disponibilizados para uso.

Segundo Resende (2006), a informação é todo o dado trabalhado, útil, tratado, com valor significativo atribuído ou agregado a ele e com um sentido natural e lógico para quem usa a informação. O dado é entendido como um elemento da informação, um conjunto de letras, números ou dígitos, que, tomado isoladamente, não transmite nenhum conhecimento.

Para Choo (2006), a busca e o processamento da informação são fundamentais em muitos sistemas sociais e atividades humanas, pois as necessidades e usos da informação devem ser examinados dentro de um contexto profissional, organizacional e social dos usuários. Talvez essa seja a razão pela qual o uso da informação venha se tornando um componente cada vez mais importante da pesquisa nas áreas de recuperação da informação, sistemas de informação e tomada de decisão dentre outras.

O valor da informação reside no relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação. Sendo assim, a informação só é útil quando o usuário infunde-lhe significado, e a mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos.

Davenport (2001, p.27), defende que existem quatro modalidades de informações dentro das organizações: a) informações não estruturadas existentes dentro das organizações, mas, normalmente, não relacionadas a um processo formal de trabalho ou relacionadas, mas não tratadas pelo processo; b) capital intelectual ou conhecimento - abrangendo as competências individuais, as competências organizacionais e a retenção e disseminação do conhecimento; c) informações estruturadas em papel - como registros pessoais e arquivo-morto que evidenciam a importância da consciência do profissional em tratar adequadamente seus registros, atuando mesmo como um gerente de registros, tomando as medidas necessárias para o adequado armazenamento e disseminação do que foi importante e útil para a empresa e d) informações estruturadas em computadores que normalmente reflete o ambiente informacional das organizações.

De acordo com Mcgee e Prusak (1994), a estratégia é definida a partir da informação, avaliando as oportunidades ou ameaças existentes e a sua capacidade de acionar os seus ativos para responder aos novos desafios, tem sido a ocupação principal dos líderes e tomadores de decisão.

Pode-se concluir que um adequado sistema de informação poderá contribuir para a elaboração de um planejamento que busque a melhoria dos sistemas sociais e das atividades humanas de uma comunidade, uma vez que ele poderá gerar informações úteis ao processo de tomada de decisão de uma organização, auxiliar na coordenação das ações a serem implementadas para o alcance dos objetivos e permitir o controle e a avaliação das atividades em andamento.

Necessidades de informação verificadas por meio dos estudos de usuários

Para a sua perpetuação, as pessoas e organizações dependem de informações necessárias à condução de ações que assegurem a sua sobrevivência e qualidade de vida. Sendo assim, elas dispõem de uma série de informações adquiridas por sua formação ou experiência. Os seres humanos nascem, vivem e morrem dentro de organizações. Segundo Choo (2006), as

necessidades de informação devem ser examinadas dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários, uma vez que variam de acordo com a profissão ou o grupo social do usuário, suas origens demográficas e os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando.

Le Coadic (1996) divide as necessidades de informação em duas grandes classes: informação em função do conhecimento, derivada do desejo de saber; e a informação em função da ação, derivada de necessidades materiais exigidas para a realização de atividade humana, profissional e pessoal. Para esse autor uma análise das necessidades de informação deverá abranger cinco etapas: identificar os usuários e os usos da informação; descrever a população-alvo e o ambiente; identificar as necessidades dessa população; avaliar as necessidades; e descrever, comunicar e implementar as soluções.

Para Crawford (1978), os estudos de usuários se desenvolveram em resposta ao crescimento da ciência e da tecnologia após a segunda guerra mundial. Os métodos tinham um objetivo prático e se baseavam em identificar as necessidades e uso da informação por um subconjunto da população, para projetar eficientes sistemas de informação

Para Cunha e Cavalcanti (2008, p. 159): “estudos de usuários compreende a investigação de como e para que a informação é utilizada pelos usuários, assim como as formas que essas necessidades são expressas e conhecidas dentro de uma área temática ou pelos que utilizam os produtos e serviços de uma biblioteca, arquivo ou sistema de informação”.

Uma forma singular de checar as necessidades de informação de indivíduos ou grupos é por meio dos estudos de usuários. Conceituado por Figueiredo (1994, p. 7) como: “investigações para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”. A autora complementa dizendo que é por intermédio desses estudos que os usuários são encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação.

Para Guinchat e Menou (1994, p. 483) os usuários podem fazer parte dos seguintes grupos: os que ainda não estão na vida ativa, ou estudantes; os engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam da vida profissional e o cidadão, considerado com relação às suas necessidades de informação geral, ligadas à sua vida política, econômica e social.

Choo (2006) diz que para satisfazer uma necessidade de informação os usuários as obtêm de muitas e diferentes fontes, formais e informais. As fontes informais, inclusive colegas e contatos pessoais, são quase sempre tão ou mais importantes que as fontes formais, como bibliotecas ou bancos de dados *online*.

Pode-se concluir que as informações a serem disponibilizadas pelos usuários são essenciais para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais. Desta forma, a realização

de estudos de usuários com o propósito de se conhecer o seu perfil e suas aspirações pode ter grande significado para a elaboração de um planejamento

Procedimentos metodológicos

O levantamento do perfil do usuário desse condomínio horizontal do Distrito Federal foi realizado pela Strategos – Empresa Jr. De Consultoria Política da UnB. Essa empresa baseou-se metodologia para a coleta de dados quantitativa do tipo survey. A administração do condomínio definiu uma amostragem probabilística por conglomerado de 322 domicílios e que, de acordo com o esperado, representariam a população do condomínio como um todo.

Para se assegurar a aleatoriedade das casas, as residências a serem pesquisadas foram selecionadas por intermédio de um sorteio, o que permitiu a cada domicílio igual chance de integrar a amostra. Foram também estabelecidas casas reservas (em caso de impossibilidade de aplicação do questionário nos lotes vazios sorteados) que correspondem a 15% do total da amostra.

As casas sorteadas que integrariam a amostra, a definição da metodologia, o questionário e o mapa do condomínio foram disponibilizados pela administração, ficando à Strategos – Empresa Jr. de Consultoria Política – responsável pela aplicação de questionário, estudo e análise dos dados obtidos em campo. Além disso, a cliente deu liberdade à empresa contratada de fazer ajustes pontuais nos comandos do questionário desde que consentidos pelo contratante.

Em virtude da imensa quantidade de perguntas e da alta chance de que moradores se recusassem a responder todo o questionário de uma só vez, o mesmo foi dividido em dois e a aplicação ocorreu em duas etapas. Essa decisão foi tomada para salvaguardar a boa execução da metodologia da pesquisa. As casas entrevistadas na segunda etapa deveriam ser as mesmas da primeira para garantir a continuidade do conhecimento da demanda do domicílio e o nivelamento dos dados coletados.

De acordo como o relatório da Strategos (2012), no estudo das informações obtidas com os questionários aplicados, foram utilizados softwares estatísticos que auxiliaram na categorização de variáveis, na tabulação e no cálculo dos dados, bem como na geração de tabelas e cruzamentos. A margem de erro levantada foi de aproximadamente 5% e o índice de confiança foi calculado em 95%.

O questionário para Cunha (1982) é o método mais frequentemente utilizado para a coleta de dados em estudo de usuários: consiste numa lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados, escolhidos pelos mais diversos métodos de amostragem. Para a coleta dos dados estruturou-se um questionário, com questões fechadas, para verificar os objetivos.

Os seguintes resultados foram obtidos em relação aos moradores dessa comunidade dentre outros que não relacionados:

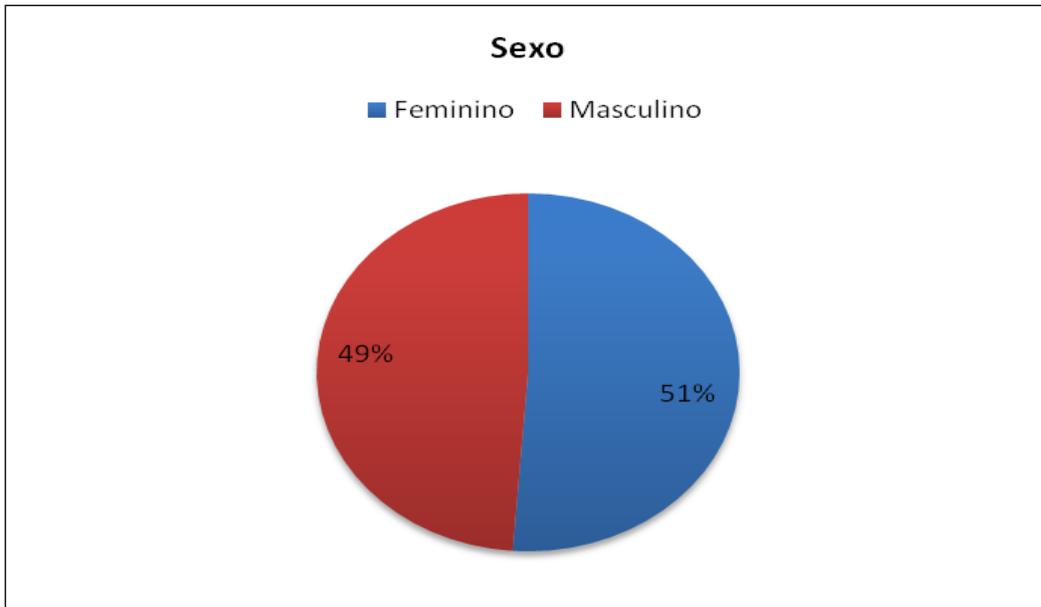


Figura1- Percentual da amostra de acordo com o sexo

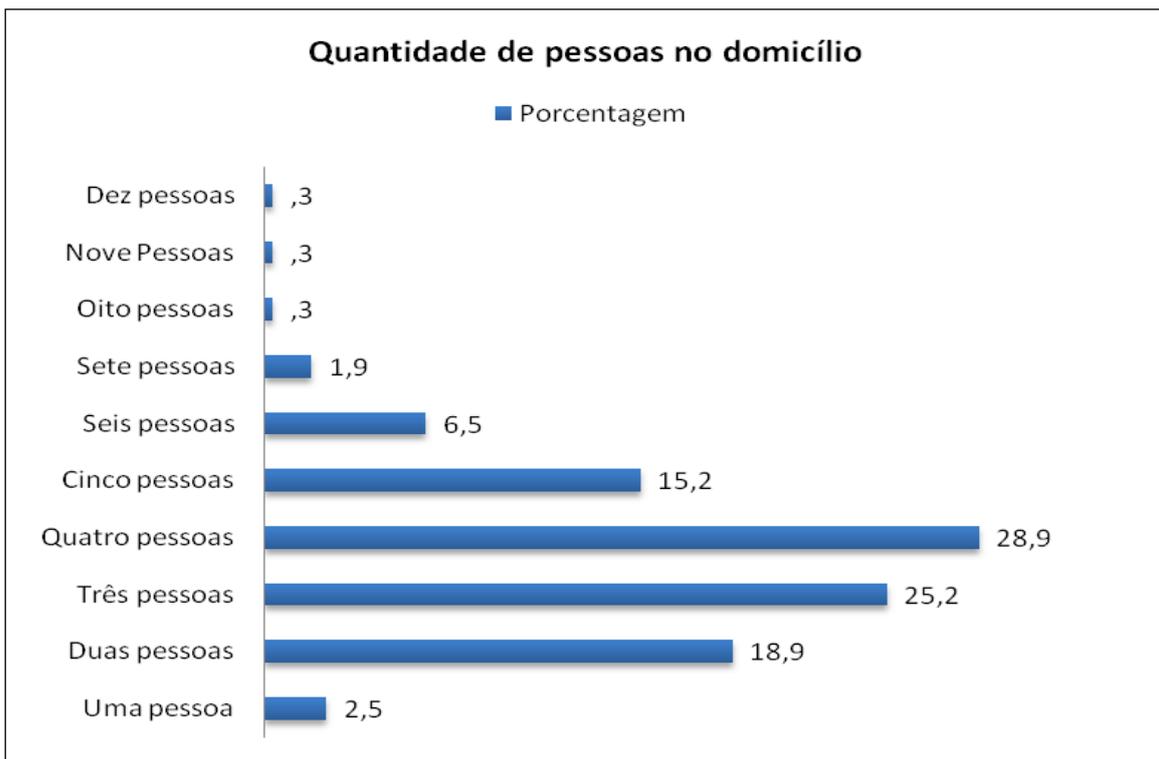


Figura 2-Quantidade de pessoas por domicílio no condomínio

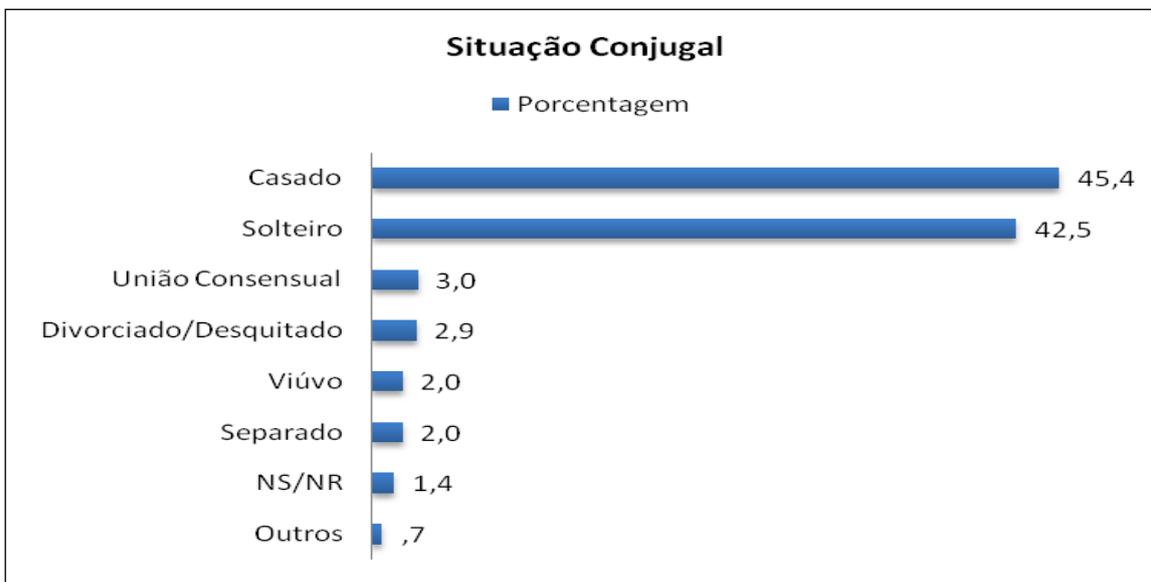


Figura 3- Situação conjugal dos moradores do condomínio

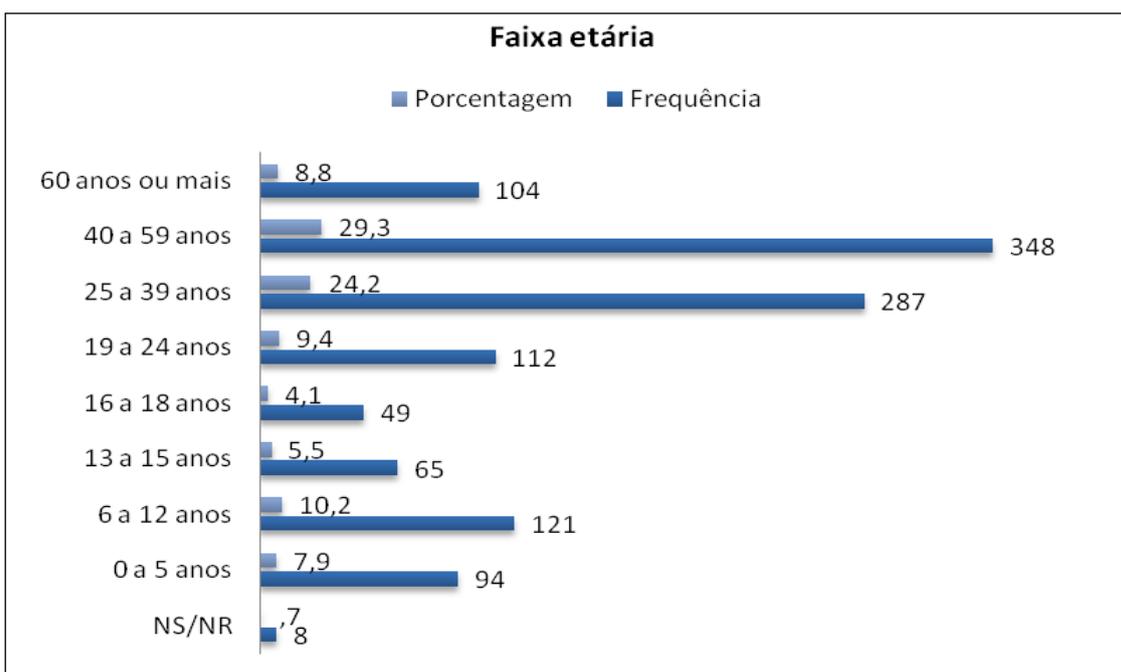


Figura 4- Faixa etária dos moradores do condomínio

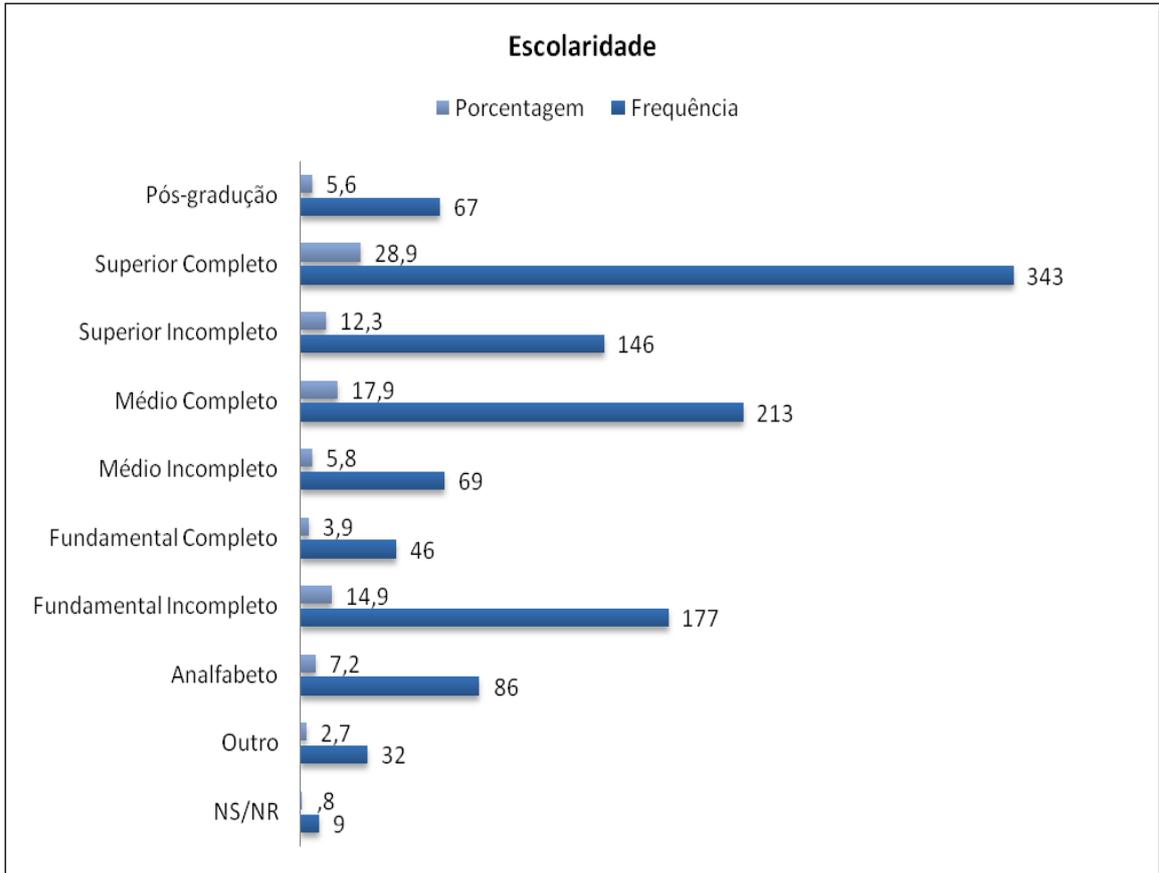


Figura 5- Nível de escolaridade dos moradores do condomínio

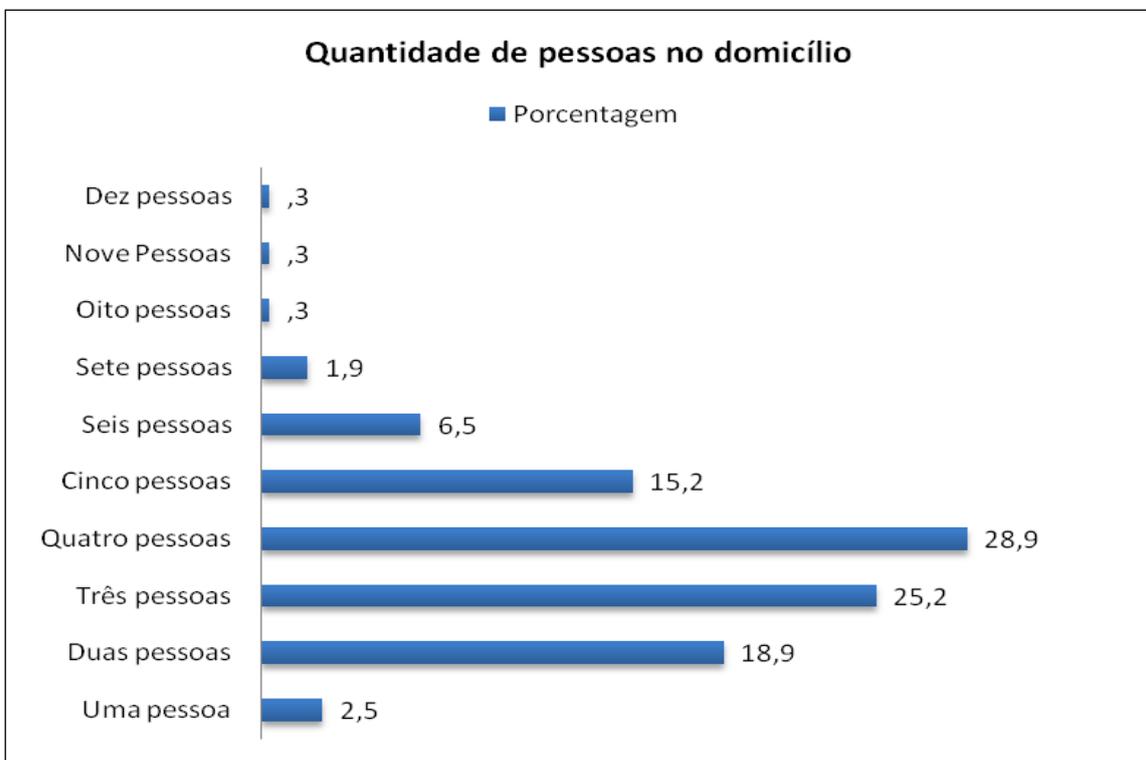


Figura 6- Quantidade de pessoas por residência no condomínio

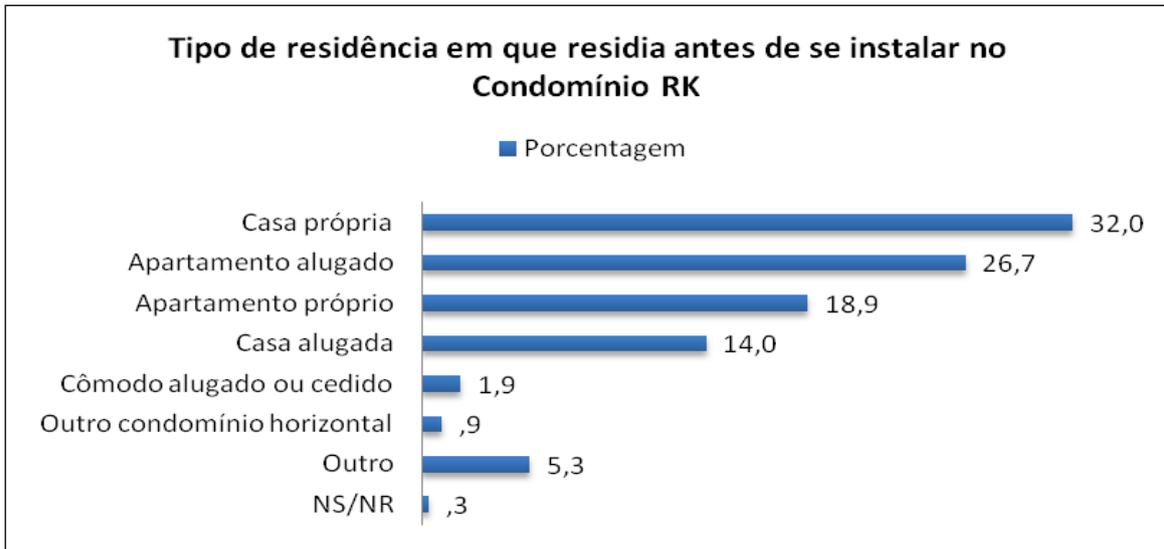


Figura 7- Tipo de residência em que morava antes de se mudar para o condomínio

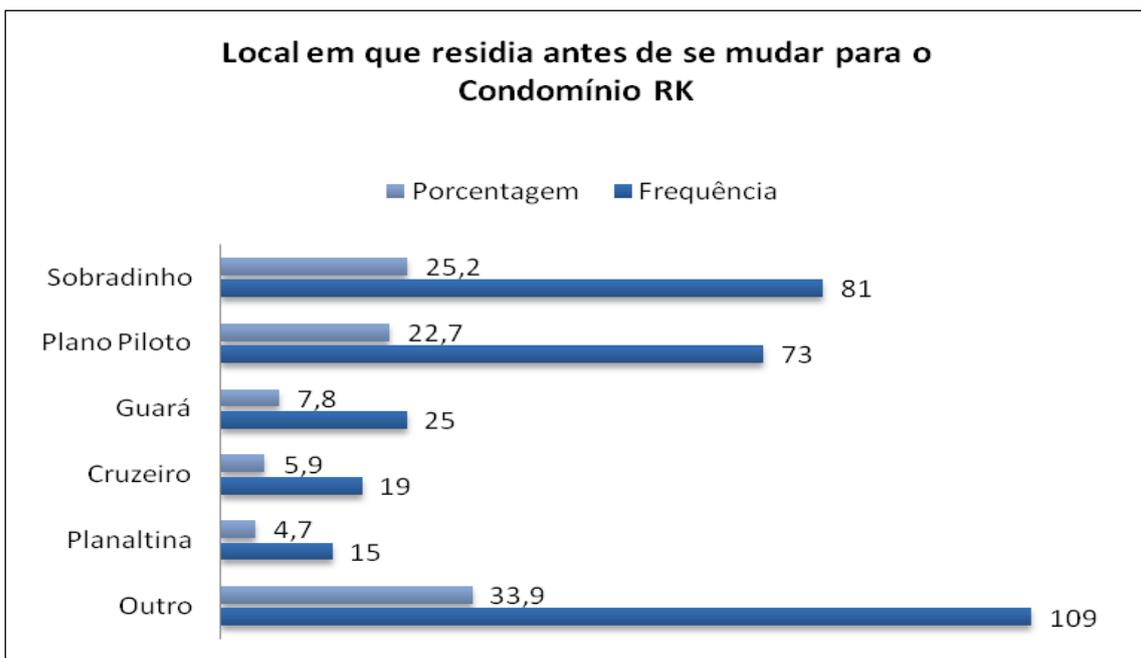


Figura 8- Local em que morava antes de se mudar para o condomínio

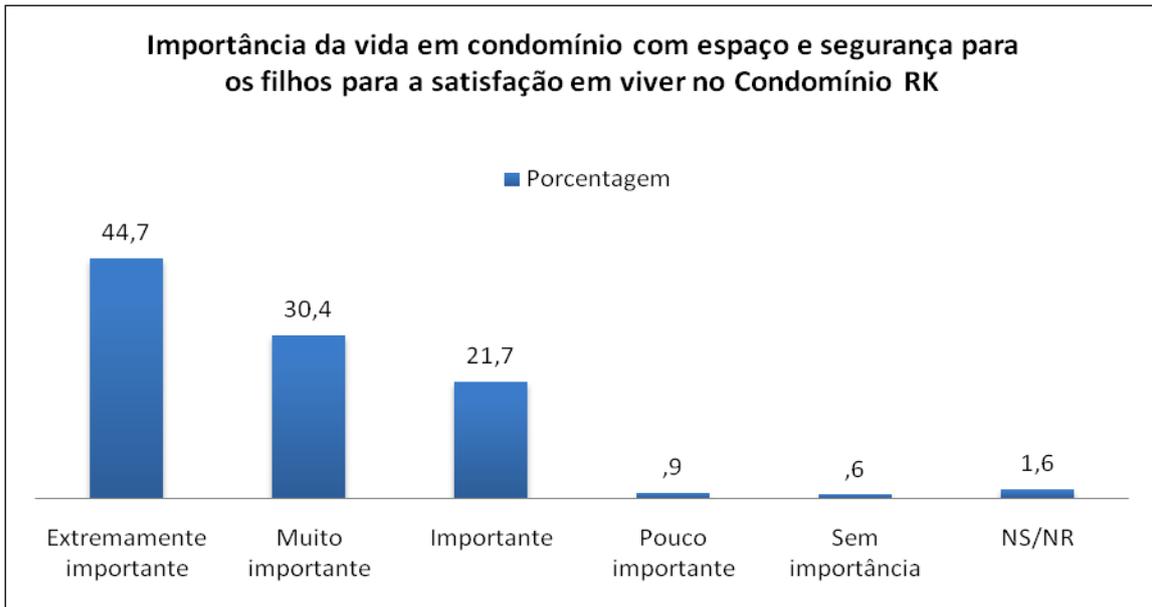


Figura 9- Importância da vida em condomínio com espaço e segurança

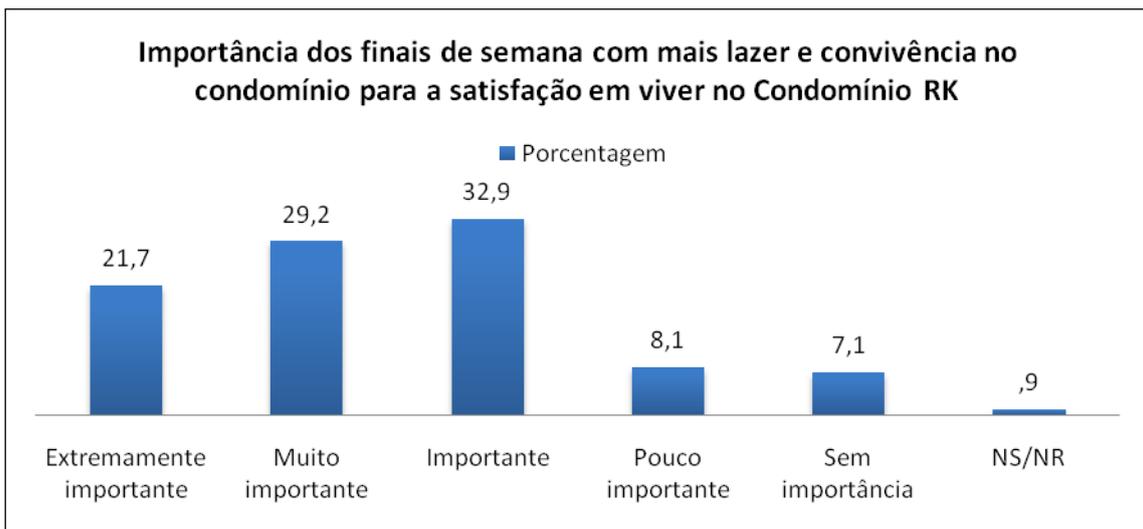


Figura 10- Importância dos finais de semana com mais lazer e convivência no condomínio

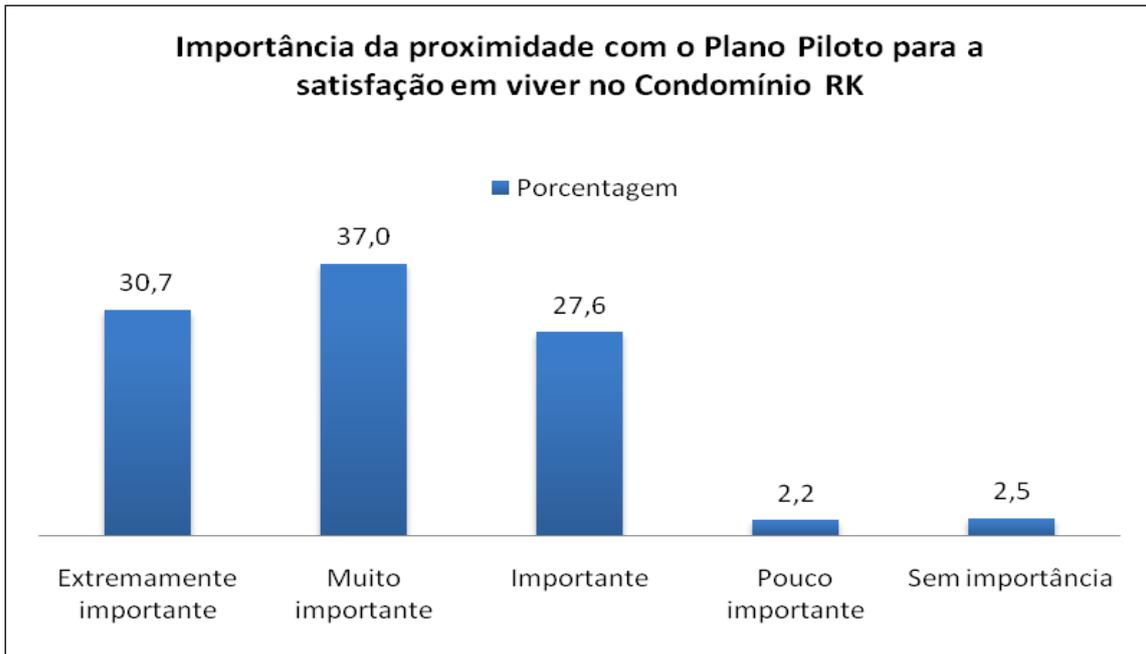


Figura 11- Importância da proximidade do condomínio com o Plano Piloto



Figura 12- Situação do morador em relação à posse do imóvel

Considerações finais

Por intermédio do estudo de usuários do condomínio pode-se levantar inúmeras informações que poderão contribuir para que seja implementado um processo de planejamento eficiente, eficaz e efetivo com o objetivo de se confeccionar planos e projetos necessários ao aperfeiçoamento da qualidade de vida dos condôminos. Tal assertiva pode ser corroborada pelo fato dessa área de estudo procurar investigar porque os indivíduos

necessitam de informação e/ou saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de um sistema de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. Cabe registrar que há estudos centrados em sistema e estudos focados em usuário.

Este estudo procurou identificar quais as características dos moradores desse condomínio horizontal do Distrito Federal no que diz respeito aos seguintes aspectos, dentre outros: sexo, número de moradores por domicílio, situação conjugal, faixa etária dos moradores, nível de escolaridade, condição domiciliar, tempo em que a família reside no condomínio, local em que morava antes de se mudar para o condomínio, importância da segurança e disponibilidade de lazer.

Pode-se constatar que o conhecimento do perfil do morador desse condômino por intermédio da pesquisa de campo realizada permitirá à administração uma visão holística sobre as necessidades da comunidade. Sendo assim, poder-se-á: estabelecer os objetivos que deverão ser buscados no curto, médio e longo prazo; elaborar as estratégias necessárias ao alcance desses objetivos no que diz respeito à construção de áreas de lazer, aperfeiçoar o sistema de segurança, priorizar as ações a serem empreendidas e elaborar o planejamento orçamentário necessário à condução dessas ações entre outras que se fizerem necessárias.

Por último é importante registrar que um sistema de informação que permita conhecer com detalhes as necessidades de seus usuários pode ser fundamental para a realização de uma boa administração de uma comunidade, uma vez que poderá disponibilizar os subsídios necessários à elaboração de planejamento que permita o crescimento e desenvolvimento do condomínio com harmonia, seriedade e transparência.

REFERÊNCIAS

ACKOFF, Russel L. Planejamento Empresarial. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S. A. 1975.

BELKIN, N. J. Information concepts for information science. *Journal of Documentation*. London, v.34, nº 1, p. 55-85, Mar. 1978.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Ed. SENAC, 2006.

CRAWFORD, Susan. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and technology**. V. 13, p.61-81, 1978.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos. Metodologias para estudo de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

DAVENPORT, Thomas. **Ecologia da Informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura. 1998.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. Os usuários. In: __ Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação. 2 ed. Brasília: IBICT, 1994. p. 481- 491.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 9 ed. São Paulo: Pearson, 2012.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MCGEE, J; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. 10. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

OLIVEIRA, D de P. R. de. **Sistemas de informações gerenciais**: estratégicas, táticas e operacionais. 28 ed São Paulo: Atlas, 2010.

RESENDE, Denis Alcides, ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. São Paulo: Atlas. 2006.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

STRATEGOS – Empresa Jr. de Consultoria Política da UnB

TARAPANOFF, Kira(Org). **Inteligência, Informação e Conhecimento**. Brasília: IBICT,UNESCO, 2006.

WERSIG, Gernot; NEVELING, Ulrich. The phenomena of interesting to information science, *Information Scientist*, v.9. n.4, p. 127-140, Dec 1975.