

**USUÁRIOS DAS INFORMAÇÕES LICITATÓRIAS:** Avaliação do serviço online prestado pelo setor de licitação da prefeitura municipal de Juazeiro do Norte- CE\*

Joaquim Alves Diniz<sup>1</sup>

Marth Neiva Nogueira Sudário<sup>2</sup>

## **Resumo**

A disponibilidade de acesso a informações em ambientes virtuais, por meio das tecnologias da informação e comunicação estão presente cada vez mais na prestação de serviços de diversas instituições e em consequência causando mudanças no perfil dos seus usuários. O objetivo desta pesquisa foi avaliar o serviço online das informações licitatórias disponibilizadas pelo setor de licitação da prefeitura municipal de Juazeiro do Norte-CE, sob a ótica do usuário. Para a realização desta pesquisa, como em qualquer outra, foi feito um levantamento bibliográfico a fim de identificar estudos relacionados a usuários de informação e usuários e a busca online. A análise dos resultados foi realizada mediante dados coletados de questionário auto-aplicável, com questões abertas e fechadas, elaborado especificamente para o estudo e aplicado aos usuários em questão. De acordo com o estudo pode-se concluir que a falta de avaliação e estudo de satisfação por parte dos usuários ainda é um problema bastante comum nas instituições. Ou seja, disponibilizam sistemas de informações mais não se preocupam em avaliar a satisfação dos usuários quanto à utilização do mesmo, nem se as necessidades informacionais são satisfeitas pelo serviço prestado.

**Palavras- chave:** Estudo de Usuários. Licitação. Serviço de Informação *online*.

**Direito a informação.**

---

\* Trabalho oral apresentado ao GT 3- CENTRO DE INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PROPAGAÇÃO SOCIAL.

<sup>1</sup> Discente do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará/ Campus Cariri.

[joaquimalvesufc@yahoo.com.br](mailto:joaquimalvesufc@yahoo.com.br)

<sup>2</sup> Discente do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará/ Campus Cariri

[marthneiva@hotmail.com](mailto:marthneiva@hotmail.com)

## 1 INTRODUÇÃO

A disponibilidade de acesso a informações em ambientes virtuais, por meio das tecnologias da informação e comunicação estão presente cada vez mais na prestação de serviços de diversas instituições e em consequência causando mudanças no perfil dos seus usuários.

No âmbito da administração pública o acesso aos diversos tipos de informações, são essenciais para a consolidação do regime democrático e para a boa gestão pública, tornando-o a informação em um bem comum e acessível a todos que carecem dos recursos informacionais produzidos pela administração pública.

Sobre acesso a informação a Constituição Federal, de 1988 afirma no artigo 5º que, *“XIV- “é assegurado a todos o acesso á informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional”*. E ainda no mesmo artigo, parágrafo XXXIII, complementa que:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível á segurança da sociedade e do estado.

Sendo assim percebe-se a importância das informações públicas, bem como o acesso a estas que deve ser de forma ágil e tempestivas de forma que venha atender as solicitações dos usuários. Dito isto a projeção de web site, tais como os portais de transparências na administração pública é uma constante, pois precisam atender os pressupostos explícitos na Constituição Federal e fornecer de forma rápida e eficiente produtos e serviços que estejam ao alcance dos usuários.

No entanto a falta de avaliação e estudo de satisfação por parte dos usuários ainda é um problema bastante comum nas instituições. Ou seja, disponibilizam sistemas de informações “completos” mais não se preocupam em avaliar a satisfação dos usuários quanto à utilização do mesmo, nem se as necessidades informacionais são satisfeitas pelo serviço prestado.

Nesta assertiva é visto que as organizações, pouco ou não se preocupam com a participação do usuário no envolvimento com os serviços online, bem como a importância do sitio, como canal de transferência de informação em suas múltiplas vertentes.

Diante disto, é perceptível a idéia de se focar, principalmente, o problema individual dos usuários que consiste dentre outros: no uso que fará da informação, qual informação o mesmo quer encontrar num sitio, como o sitio pode ser melhor projetado de forma que venha atender suas necessidades de informação dependerão exclusivamente dele próprio, através de estudo de usuários.

A problemática que se discute nesta pesquisa gira em torno do serviço de informação online disponibilizado pelo setor de licitação da prefeitura municipal de Juazeiro do Norte- CE; onde é analisada a partir de um referencial teórico e metodológico a satisfação dos usuários que utilizam este serviço, a fim de trazer mais um aporte teórico a cerca das discussões sobre estudo de usuários da informação.

No mais almeja-se com este estudo responder a seguinte pergunta: Como os serviços de informação *on line* do setor de licitação da prefeitura de Juazeiro do Norte-CE se apresentam atentando para o nível de satisfação dos usuários?

## **2 DIREITO A INFORMAÇÃO E ACESSO Á INFORMAÇÃO E DADOS PÚBLICOS**

A informação é o insumo para qualquer fazer, seja no âmbito acadêmico, seja no ambiente empresarial. No âmbito da Administração pública as informações por ela produzida e os canais que utilizam para sua disseminação são diversos, incluindo desde programas de televisão, anúncios em jornais e um pouco mais de uma década os recursos online, como os sites de governo.

Tais mecanismos são necessários para que a administração pública possa cumprir a legislação vigente que declara que todos os atos da administração pública deve ser divulgado de forma que seus consulentes possam ter acesso.

Sobre esse assunto a Constituição Federal (CF) de 1988, define no artigo 37, que:

“A administração pública direta e indireta de qualquer dos poderes da união, dos estados, do distrito federal e dos municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, **publicidade** e eficiência [...]”. (grifo nosso).

Um dos princípios destacados no artigo 37 da CF, que merece ser destacado é o princípio da publicidade, ou seja que a administração pública deve publicar seus atos em meios de comunicações de forma que os sujeitos individuais ou coletivos possam ter acesso. A partir desta segmentação têm-se a ideia de **Transparência pública** que consiste na obrigação imposta ao administrador público em promover a prestação de contas para a população.

Para que o princípio da publicidade fosse melhor atendida pelos administradores públicos foi sancionada em 18 de novembro de 2011, a lei 12.527, que regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º. no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216. Dentre as medidas tomadas cabe mencionar as descritas abaixo:

Art. 3º

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

Os parágrafos citados acima, mostram a relação da informação enquanto direito de todo cidadão, bem como da providências de como deveram ser trabalhadas, processadas e disseminadas estas informações para o usuário final. As considerações supracitadas têm uma relação profunda com a biblioteconomia, primeiro pelo fato da informação ser seu objeto de estudo, e segundo a relação desta com os usuários.

Neste contexto a aprovação da lei de acesso a informação trouxe um grande impacto á rotina dos produtores de informações da administração pública, uma vez que será preciso ter uma preparação adequada para implantar sistemas que venham atender os dispositivos expressos na lei, e venham atender as necessidades dos usuários, de forma que a informação pública possa ser disseminada proativamente e disponibilizada á sociedade sempre que solicitado.

No ordenamento público como dito anteriorente as informações são de natureza diversas, pois são produzidas de acordo com os procedimentos realizados pela mesma, dentre as diversas existentes, esta pesquisa buscou subsídio argumentativo apenas de uma, cujo tema é discutido, ou seja a informação licitatória no qual apresenta-se dividida em diversas categorias, referente as modalidades de licitações, a dizer: Carta convite, Tomada de Preços, Concorrência pública, Concursos e Leilão. A esse rol deve-se acrescentar o pregão, modalidade disciplinada pela lei 10.520/02.

Diversos órgãos institucionais que carecem das informações licitatórias para fornecerem algum serviço ou execução de obras estão utilizando dos serviços online para disseminação das informações em diferentes aspectos: divulgação de editais e andamentos dos processos. O setor de licitação da prefeitura municipal de Juazeiro do Norte-CE, departamento responsável pelo andamento e divulgação dos processos licitatórios, utiliza o serviço online para prestação de serviços informacionais para os usuários que dela carecem.

Diante disto cabe frisar que qualquer esforço em descrever instrumentos online de acesso a informação como meio de satisfazer necessidades informacionais dos usuários, deve-se em primeiro lugar admitir o usuário como elemento primordial que vai avaliar a partir de sua percepção e opiniões os serviços oferecidos, ou seja, necessidades de informação devem ser vistas a nível individual, destacando-se aspectos relacionados ao tempo e espaço específico experimentado pelo usuário. Em suma esta pesquisa não está preocupada em avaliar simplesmente sistemas de informações, mais sim a natureza dos seus serviços levando em consideração seus aspectos informacionais.

### **3 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO VIRTUAL E OS USUÁRIOS DE SERVIÇOS ONLINE DE INFORMAÇÕES**

Acentuando o desafio de avaliar serviços de informação, percebe-se a necessidade de métodos e técnicas específicas para a contemplação das diversas áreas abrangidas por tais serviços. Porém é pertinente assinalar quais as modalidades de estudo de usuários, e a partir daí tecer as devidas considerações sobre o nível de abrangência destes.

Compartilhando a visão de Wilson-Davis (1977), denotamos que existem dois tipos básicos de estudo de usuários, o primeiro que está centrado na unidade informacional propriamente dita (bibliotecas e demais centros de informação); e o segundo que se centraliza no próprio usuário, objetivando compreender como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para conduzir o seu trabalho.

Embora bem parecidas, estas duas modalidades possuem finalidades diferenciadas, a primeira parte do ponto de vista organizacional e prende-se a nuance de

como as unidades informacionais são utilizadas, enquanto a segunda volta-se mais para o usuário a fim de sondar e compreender o seu nível de satisfação com o sistema que ele utiliza.

As diretrizes centradas no usuário são mais norteadoras para o nosso estudo, por esse motivo buscaremos descrever tecnicamente os subsídios que são mais relevantes para o atendimento das suas necessidades informacionais.

Se a avaliação de serviços informacionais em si, já é uma tarefa mui árdua, a avaliação de serviços virtuais o é ainda mais desafiadora. Nessa perspectiva explanamos o pensamento de Cendón (2001) que afirma que desde os primórdios da Internet houve a preocupação de se criarem ferramentas para localização de seus recursos informacionais. Tendo como objetivo maior o atendimento das suas necessidades de busca. Para isso, criaram-se inicialmente os diretórios e posteriormente os motores de busca.

Nathansohn e Freire (2005, p. 42) apontam que o “acesso dos usuários aos estoques de informação nas redes digitais de comunicação é instantâneo e de tendências múltiplas, porque em um único estoque podem ser encontradas muitas estruturas”.

Repercutindo a questão do acesso, Freire e Araújo (1999, p. 4) expõem a importância da inclusão dos indivíduos:

[...] mais do que organizar e processar a informação é importante prover seu acesso através dos mais diversos canais de comunicação, de maneira que esse novo fator de produção social possa estar ao alcance [de] todos os grupos sociais que dele necessitem.

Outra perspectiva que deve ser considerada, por consistir em uma das principais vantagens da busca de informações na Internet é a interatividade que ela oferece, podendo ser até mesmo instantânea e isso no mundo contemporâneo é fundamental, tendo em vista a dinâmica cada vez mais torrencial das atividades cotidianas, onde o imediatismo é imprescindível e o fator tempo é a chave de ouro para a realização de quaisquer negócios, quer sejam de natureza acadêmica, comercial, profissional ou apenas pessoal. Essa visão é compartilhada por Barreto (1997, p.2):

A interatividade representa a possibilidade de acesso em tempo real pelo usuário a diferentes estoques de informação, às múltiplas formas de interação entre o usuário e as estruturas de informação contidas nestes estoques. A interatividade modifica a **relação usuário-tempo-informação**. A interatividade reposiciona os acervos de informação, o acesso à informação e a sua distribuição, e o próprio documento de informação ao liberar o receptor dos diversos intermediários que executavam estas funções em linha e em tempo linear passando para um acesso on-line e com linguagens interativas. (grifo nosso)

Figueiredo (1994) aponta que já na década de 1970 havia essa preocupação com a seletividade e interatividade de informações e principalmente dos seus mecanismos de

busca, mostrando que o uso da informação dependia da facilidade de acesso e que, nem sempre, a informação utilizada era a melhor. Nada mais condizente com a nossa realidade atual.

No âmbito virtual percebe-se uma grande proximidade com as proposições de Taylor (1982), através do modelo de informação com valor agregado, onde os processos de seleção, análise e julgamento podem transformar um dado em informação útil. Deve-se explanar que essa informação poderá ser empregada para esclarecer, informar e contribuir em relação ao crescimento pessoal, cultural e afetar as decisões e ações pessoais do usuário de um sistema de informação. Alguns fatores que constam a perspectiva do modelo agregado de Taylor e encaixam-se nitidamente com as proposições da Internet são a facilidade de uso (formatação, ordenação e acessibilidade física) e a qualidade (precisão, alcance, atualidade e eficácia).

A complexidade e a subjetividade figuram como os dois maiores entraves na perspectiva de avaliação de satisfação dos usuários de informação de serviços públicos, pois querendo ou não, estes pertencem a camadas sociais variadas e possuem características e hábitos de busca também divergentes; além da disparidade entre os seus níveis de conhecimento e cognição. Esse panorama assume proporções ainda maiores, quando partimos para a realidade virtual que além de mais complexa em termos operacionais, também é mais difícil de adquirir uma avaliação pertinente e/ou satisfatória, pois geralmente está disponível aos mais variados públicos e gostos.

Este estudo tem um foco especial sobre este tipo de usuário, ou seja, os usuários de informação virtual, tendo em vista a avaliação do grau de satisfação dos mesmos ante os serviços *on lines*, através de um comparativo com as suas percepções dos serviços de informação presenciais.

Perquirindo uma visão mais ampliada sobre os estudos de usuário, sobretudo daqueles que se remetem aos serviços virtuais, percebemos a carência de uma discussão mais ampliada no seio científico em relação a esse novo perfil. Fala-se muito em Sociedade da Informação e debate-se de maneira exaustiva sobre as políticas de acesso ao conhecimento.

No entanto, são raros, pelo menos a nível de Brasil, os estudos voltados especificamente para a avaliação desses usuários, a sondagem do grau de satisfação destes perante os sistemas de busca e a percepção das suas maiores dificuldades.

#### **4 USUÁRIOS DAS INFORMAÇÕES LICITATÓRIAS**

Antes mesmo de definir quem são os usuários das informações licitatórias, cabe em primeiro lugar definir o que é informação licitatória bem como suas tipologias. Neste âmbito reproduzimos o conceito de informação licitatória do manual de licitações organizado por Meira (2010, p.2):

Compreende-se por informação licitatória como sendo o conjunto de informações disponibilizadas sobre projetos em fase de andamento ou

que já foram realizadas pela administração pública mediante a publicação de editais ou convites.

Sendo assim, as informações licitatórias estão relacionadas há questões referentes aos feitos da administração pública, bem como as que ainda estão em andamento. Neste ínterim as informações licitatórias são de interesse de dois tipos de usuários, a população que precisa saber o que está sendo realizado pela administração pública e os empresários interessados na apresentação de propostas para o fornecimento de bens e serviços.

Quanto às tipologias o mesmo autor apresenta dois tipos de informações licitatórias: informações sobre o resultado dos processos licitatórios e informações sobre editais e termos de referência. As orientadas para os usuários da população em geral, são aquelas referentes sobre o resultado dos processos licitatórios, e as orientadas para usuários específicos ou na terminologia da área, o usuário licitante busca informações sobre editais e termos de referência. Cabe mencionar que os usuários licitantes estão envolvidos com os dois tipos de informações explicitadas.

O foco do nosso trabalho centra-se no estudo de usuários específicos ou usuários licitantes, pelo fato de serem os que mais utilizam e carecem das informações licitatórias. Sendo assim descrevemos com base em Marion (2009, 04) o conceito de usuário licitante: “Os usuário licitantes são as pessoas que se utilizam das informações licitatórias, que interessam pela situação da empresa e buscam na licitação as suas respostas”.

Diante disso, fica claro que as necessidades de informações destes usuários são diferenciadas, pois nem todos procuram as mesmas informações, o que vai determinar essa necessidade é o processo licitatório que está sendo proposto. É licito supor que quanto às informações a serem utilizadas e entendidas vai depender da capacidade do usuário.

Para a então efetiva utilização das informações por parte dos usuários é necessário que os mesmos conheçam e entendam conceitos de licitação, bem como tipos e modalidades de forma que possam levar as informações para os donos das empresas assessorando este último nas análises.

Tal enunciação, onde enfoca o usuário como elemento central dentro de um serviço de informação, vai ao encontro do que Le Coadic discutiu em seu livro “A Ciência da Informação” o paradigma do uso. Neste o autor dá ênfase ao usuário onde afirma que:

No âmbito desse novo paradigma, um centro de documentação ou serviço de rede ‘orientado para o usuário’ ressalta explicitamente as necessidades de informação dele, e todas as decisões são tomadas num quadro institucional que coloca em posição central, sejam elas relativas ao planejamento, às atividades ou a gestão. (2004, p.110)

Em razão disso, os sistemas, os serviços e os produtos de informação destinam-se a responder às necessidades de informação de diversos usuários. No que se refere à quantidade de informações que devem ser disponibilizadas pelos serviços de licitação, Oliveira (1998, p.5) diz que: “Algumas empresas acreditam que determinadas informações não deveriam ser fornecidas, embora necessárias ao usuário, já que a divulgação poderia comprometer sua posição no mercado”.

Isto nos leva a pensar que se a informação é útil ao usuário, à mesma deve ser evidenciada, com vistas a auxiliar o seu processo decisório. Contudo deve-se deixar bem claro que há informações que deixam de ser evidenciadas por estarem limitadas ao aspecto jurídico.

Por tanto pode-se inferir que os interesses dos diversos grupos de usuários das informações licitatórias são diferentes e, em alguns casos divergentes. Os usuários licitantes geralmente funcionários de empresas procuram em seus objetivos buscar informações de modo que possam satisfazê-los com conteúdos adequados, justas e plenas.

## **5 METODOLOGIA DA PESQUISA**

Para a realização desta pesquisa, como em qualquer outra, foi feito um levantamento bibliográfico a fim de identificar estudos relacionados a usuários de informação e usuários e a busca online.

Segundo Marconi e Lakatos (2006, p.185) “A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo [...]”. Neste âmbito a pesquisa fora feita em documentos impressos e eletrônicos, destacando-se livros e artigos de periódicos. Por ser uma pesquisa bibliográfica a mesma não se configura como uma mera repetição de discurso já dito ou escrito, mas sim como uma nova reflexão a cerca da temática abordada, chegando a conclusões inovadoras.

Quanto à finalidade, esta pesquisa é de caráter descritivo, e exploratório, pois descreve o “estado da arte”, referente à avaliação do serviço de informação online prestado pelo setor de licitação da prefeitura municipal de Juazeiro do Norte-CE.

Gil (2002) afirma que uma pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. E que pode envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado. Geralmente, assume a forma de pesquisa bibliográfica e estudo de caso (que também é o nosso caso).

Levando-se em consideração o caráter técnico de sua aplicação deduzimos que esta pesquisa prevê resultados mais pontuais o que torna este estudo uma prática de exploração quantitativa.

Quanto ao método de abordagem, este estudo classifica-se como dedutivo que segundo Lakatos e Marconi (2006), parte de teorias e leis mais gerais para a ocorrência de fenômenos particulares.

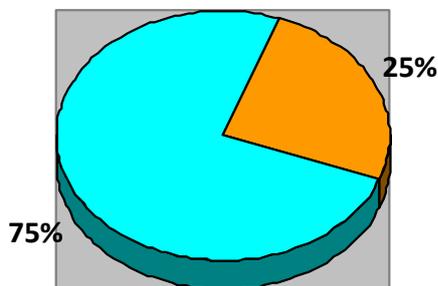
A pesquisa foi realizada no setor de licitações no período manhã/tarde para diversificar os usuários. A população estudada foi composta por 8 participantes usuários do serviço online de licitações.

A análise dos resultados foi realizada mediante dados coletados de questionário auto-aplicável, com questões abertas e fechadas, elaborado especificamente para o estudo e aplicado aos usuários em questão. Optou-se pelo uso de questionário, e não por entrevista, pela dificuldade de disponibilização dos usuários, pois a maioria deles são funcionários de empresas e realizam outras atividades.

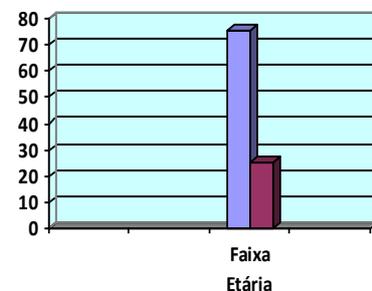
## 6 ANÁLISE DOS DADOS

O questionário aplicado consta de cinco questões objetivas, tendo um pequeno cabeçalho para a definição de perfil dos entrevistados.

As indicações referentes a gênero apontam maioria masculina (75%) o que corresponde a seis homens, com apenas duas mulheres (25%), e quanto à idade prescreve-se uma faixa etária média de 18-30 anos também de (75%), onde os outros dois entrevistados têm em média 41 – 59 anos (25 %); Nota-se o fato de ser um público relativamente jovem e predominantemente masculino. Conforme os gráficos a seguir:



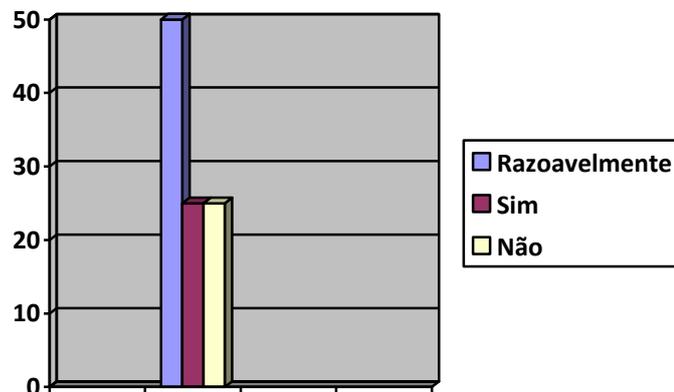
**Perfil de Gênero**



**Faixa Etária**

A primeira pergunta do questionário reporta ao o **grau de satisfação** dos usuários sobre os **serviços de informação disponibilizados no site da prefeitura**. Diante das alternativas expostas (bom, regular, ótimo ou ruim), apenas duas foram contempladas: Cinco usuários (62,5%) responderam achar regular, e apenas três deles disseram ter boa satisfação (37,5%). Evidenciando que apesar de não haver rejeição completa (resposta para ruim), também não há aprovação máxima (ótimo), e que para a grande maioria o site é apenas regular.

Quando perguntados se as **informações** do setor de licitação são **claras e objetivas**, os usuários responderam que razoavelmente (04), que sim (02) e também que não (02):



### Indicação dos usuários, quanto à clareza das informações do setor de licitação.

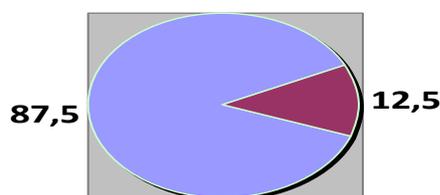
Em seguida estes foram questionados se as informações referentes às licitações eram suficientes para suprir as **necessidades informacionais** dos usuários; ao que a maioria respondeu que apenas em partes (04 deles, ou 50%), dois disseram que sim (25%), porém outros dois discordaram (25%).

Na quarta indagação feita aos entrevistados, sondou-se qual era o **procedimento mais utilizado para obtenção de informações** licitatórias, onde estes indicariam se o faziam através do serviço *on line* ou presencialmente no próprio setor de licitação, e em seguida eles deveriam justificar a sua resposta. Com maioria suprema de assinalações, sete dos entrevistados, ou seja 87,5%, apontaram o serviço *on line* como mais propício. Dentre as alegações dos entrevistados, a grande maioria explana a facilidade de acesso e a comodidade, além de segundo eles ser tão completo como o próprio setor.

Apenas um deles apontou se referenciar mais no próprio setor de licitação, o mesmo atesta que apesar de reconhecer as benefícios do serviço *on line*, não consegue encontrar algumas informações no site, segundo ele muitas vezes informações preciosas, dentre as quais destaca editais, cartas convites e pregões presenciais.

De acordo com os dados expostos acima é possível projetar graficamente o grande percentual de usuários do serviço *on line*, em detrimento da consulta presencial:

### Porcentagem Procedimento mais Utilizado para Obtenção de Informações



Por último foi solicitado aos entrevistados que deixassem sugestões de melhorias no serviço *on line* de informações licitatórias. Apenas três destes manifestaram as suas proposições, dentre as quais apontaram a necessidade de um contato instantâneo com o setor de licitação, pois isso evitaria aglomerações no referido setor.

Outra sugestão dada seria a inclusão de informações mais detalhadas sobre os editais em andamento e os encerrados, pois segundo um desses entrevistados nem sempre essas informações são completas. Também foi sugerido um espaço para cadastro dos usuários, e que os documentos fossem disponibilizados segundo as suas modalidades e períodos.

Cogitou-se também a possibilidade de serviços de mala direta via e-mail, valendo-se de ferramentas como o *newsletter* e o RSS.

## 6.1 DESCRIÇÃO DO SITE

Dentre as muitas descrições feitas anteriormente em relação ao serviço *on line* do setor de licitação do município de Juazeiro do Norte, nenhuma parece ser mais fiel e pontual do que a apresentação da própria interface do mesmo. Registrada no endereço eletrônico da prefeitura municipal, essa modalidade recebe um link específico (ainda que quase escondido) na margem direita da *home* inicial do referido sítio.

**Ao clicar no Link abaixo, o usuário é remetido a uma nova tela que oferta outros links específicos ao setor de licitação.**

**Ao clicar aqui o usuário tem acesso a próxima tela.**

**E ao clicar aqui o usuário tem acesso a anexos que atribuem todas as documentações necessárias para a licitação.**  
**(Em anexo)**

Voltar

**LICITAÇÃO**

Comissão Central de Licitação e Contratos

Documentos Necessários para o Certificado de Registro Cadastral – CRC

**Aviso:** a comissão central de licitação de obras públicas foi absorvida pela comissão central

Essa tela embora mais específica, ainda é limitada contendo apenas dois links, um que leva o usuário até a tela final onde estão dispostos os principais atributos do setor de licitação, denominada **Comissão Central de Licitação e Contratos (abaixo)**, e outro link que remete o usuário a um arquivo em formato PDF (**anexo**) contendo as principais indicações para o cadastro de licitações quer seja na modalidade de pessoa física ou de pessoa jurídica.

A tela final apresenta uma listagem geral das licitações em andamento e/ou finalizadas, além de expor os editais mais recentes e contar com uma listagem de contatos (margem direita) da comissão central de licitação, e dispor no seu rodapé de um formulário para contatos eletrônicos. O usuário pode fazer suas pesquisas apenas por data, não havendo possibilidade de busca por temas específicos ou até mesmo por modalidades de licitação, o que indica a ausência de uma representação temática mais exaustiva e de políticas informacionais mais bem filtradas.

**LICITAÇÃO**

Pesquisar por data:

**Listar: Em andamento - Finalizadas - Todas**

- Em Andamento

---

**ABERTURA DO ENVELOPE PROPOSTA DA CONCORRÊNCIA PÚBLICA N° 1403.012011 - DEMUTRAN - Em Andamento**

**OBJETO: DELEGAÇÃO ATRAVÉS DE CONTRATO DE ADESÃO DE PERMISSÃO, MEDIANTE LICITAÇÃO DO TIPO MELHOR TÉCNICA, PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE**

---

**Pregão Eletrônico 039/2011/SESAU - Em Andamento**

**AQUISIÇÃO DE MATERIAL DE CONSUMO (LENCOS, ROUPAS E TOALHAS)**

---

**EDITAL DO PE 036/2011-SME - Em Andamento**

**AVISO DE LICITAÇÃO**

**DESCRIÇÃO: ESTADO DO CEARÁ - PREFEITURA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE - A COMISSÃO DE LICITAÇÃO, COM SEDE NA PRAÇA DIRCEU FIGUEIREDO, S/N, TORNA PZUA**

---

**JULGAMENTO DA HAB. TP Nº0505.012011-SEINE - Em Andamento**

**RESULTADO DE JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO DA TOMADA DE PREÇOS Nº0505.012011-SEINE**

---

- Em Andamento

---

**RESULTADO DE HABILITAÇÃO DA CONCORRÊNCIA PÚBLICA N° 1403.012011-DEMUTRAN - Em Andamento**

**RESULTADO DE HABILITAÇÃO DA CONCORRÊNCIA PÚBLICA N° 1403.012011-DEMUTRAN.**

**COMISSÃO CENTRAL DE LICITAÇÃO  
CONTATOS**

**Presidente:**  
 Maria Aparecida Alves da Silva  
 E-mail: aparecidaalves@juazeiro.ce.gov.br

**Fax:** (88) 3566-1027  
**Recepção:** - (88) 3566-1030   
 Setor de Pregão: 3566-1034  
 Setor de Obras: 3566-1039

**Membros da Comissão:**  
 Cicero José Firmino, Juliana Bernardo Figueiredo,  
 Cynara Maria Botelho Garcia, Afonso Cavalcante Lobo Junior

**Pregoeiro:**  
 James Brito Bezerra Lobo

**Equipe de Apoio:**  
 Maria Erlane Bezerra Luna, Elvis Mesquita Ponte,  
 João de Sousa Lins Filho

**Responsável SIM e CRC:**  
 Espedito Meira de Alcantara Neto

**Responsável Controle de Contratos e Atas de Registro de Pregos:**  
 Mara Roberta dos Santos

**Recepção:**  
 Maria das Dores Lopes da Silva

**Aviso**

 Juazeiro do Norte, 14 de junho de 2011  
 19/04/2011 -

**AS RESPOSTAS AOS ESCLARECIMENTOS QUE AS EMPRESAS SOLICITARAM A RESPEITO DA CONCORRÊNCIA PÚBLICA 0403.01/2011-PMJN, JÁ ESTÁ DISPONÍVEL.**

**Fale Conosco**

Nome:

Telefone:

E-mail:

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante de tudo que foi descrito neste trabalho e dos dados coletados, observa-se que a disponibilização das informações licitatórias no site da prefeitura municipal de Juazeiro do Norte precisa ser revisto tanto do ponto de vista da sua arquitetura, quanto da disponibilização das informações e dos mecanismos de recuperação.

É inegável dizer que a inserção das tecnologias de informação na esfera pública ampliou a possibilidade de acesso as informações e participação dos usuários nos procedimentos de licitação, principalmente na modalidade Pregão Eletrônico, e dizer ainda que a utilização da tecnologia como veículo de acesso público às informações são vistas de modo a justificar uma maior transparência nos procedimentos de aquisição de bens ou contratação de serviços.

As amostras utilizadas neste trabalho apontam para uma tendência: A possibilidade cada vez mais de obter acesso as informações licitatórias mediante serviços online completos com mecanismos de buscas mais eficientes de forma que venham dar maior comodidade aos usuários destas informações.

Em tese, os objetivos deste trabalho foram alcançados na medida em que conseguimos medir o nível de satisfação dos usuários diante da disponibilidade das informações licitatórias prestadas pelo serviço online. A pesquisa também evidenciou que serviços online contribuem em muito para os processos de disseminação de informações, no entanto precisam ser avaliados sob a perspectiva do usuário, afinal foi pensando no mesmo que estes foram projetados.

## REFERÊNCIAS

- BARRETO, A. de A. Perspectivas da Ciência da Informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 21, n. 2, 1997.
- BRASIL. **Constituição (1988)**. Emenda Constitucional nº 1, de 1992, a 43, de 2004. Brasília: Câmara dos deputados, 2004.
- BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso á informações. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: <http://www.in.gov.br/imprensa/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=1&data=18/11/2011>. Acesso em: 18 nov. 2011.
- CENDÓN, B. V. Ferramentas de busca na *Web*. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 39-49, jan./abr. 2001.
- FIGUEIREDO, N. M. **Tópicos modernos em Biblioteconomia**. Brasília, DF: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1977.
- FREIRE, I. M.; ARAÚJO, V. M. H. de. A responsabilidade social da Ciência da Informação. **Transinformação**, v. 11, n. 13, jan/abr. 1999.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LECOADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
- MEIRA, A. S. **Manual de licitação**. São Paulo: editora nova, 2010.
- NATHANSON, B. M. e FREIRE, I. M. Estudos de usuários on line. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 39-59, 2005.
- OLIVEIRA, A. M. **Informações: a busca da evidenciação ideal**. Cadernos de Estudos, v. 10, n. 19, set/dez. p.16-22. São Paulo: FIPECAFI, 1998.
- TAYLOR, R. S. Value-added processes in the information life cycle. **Journal of the American Society and Information Science**, v.33, n.5, p.341-346, 1982.
- WILSON-DAVIS, K. "The Centre for Research on Users Studies: aims and functions." **Asilib Proceedings**, 29(2):65-69, Feb. 1977.