

RUAS, Wilimar Junio. Ambiente e comportamento informacional em decisões do saneamento básico na Companhia de Saneamento de Minas Gerais - COPASA. 109 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

*Nos últimos anos, o saneamento básico tem tido papel de destaque na sociedade brasileira. A escassez hídrica e a falta de abastecimento de água nos centros urbanos, a proliferação de doenças pela falta de coleta de esgoto e o seu custo para o sistema de saúde, as enchentes e suas consequências nas cidades em função das chuvas são alguns dos assuntos que têm relação direta com as políticas de saneamento. Nesse contexto, faz-se necessário compreender como a informação é utilizada pelos profissionais do saneamento e como eles a buscam para condução de suas atividades e resolução de problemas. Esses profissionais necessitam de informações que os auxiliem na tomada de decisão para um melhor gerenciamento do saneamento brasileiro. O objetivo geral desta pesquisa é descrever e analisar o comportamento informacional dos profissionais da Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa), no que diz respeito à busca e ao uso de fontes de informação no processo de tomada de decisão. Para tal, definem-se como objetivos específicos: descrever o ambiente informacional da Copasa; caracterizar o comportamento de busca e de uso da informação para a tomada de decisão por seus profissionais; identificar as fontes de informação mais utilizadas pelos profissionais e caracterizá-las quanto à frequência de uso, acessibilidade, relevância, confiabilidade e contribuições para a tomada de decisão. De cunho metodológico descritivo, a pesquisa foi conduzida por meio da estratégia do estudo de caso, utilizando-se como fonte de evidência a análise documental e um survey do tipo qualitativo-quantitativo. Os dados foram coletados através do questionário Websurvey enviados aos profissionais, totalizando 112 respondentes. Os dados foram analisados por meio de estatística descritiva e de teste de correlação entre variáveis. Os resultados obtidos permitiram caracterizar o ambiente informacional da Copasa com base nas componentes da estratégia, política, cultura e comportamento, equipe, processo e arquitetura relacionada à informação. No que tange ao comportamento informacional, identificou-se que as fontes eletrônicas são as de maior frequência de uso, bem*

*como lhe foram atribuídos os critérios de maior acessibilidade e relevância dentre as categorias de fontes analisadas, configurando-se uma cultura informacional de orientação tecnológica. As fontes documentais destacaram-se quanto à confiabilidade, principalmente as leis, resoluções e regulamentações do setor. As correlações realizadas evidenciaram que a frequência de uso está diretamente relacionada à facilidade de acesso de determinada fonte, assim como a relevância de uma fonte está diretamente relacionada com a confiabilidade de suas informações. Como os profissionais do saneamento necessitam de informações para a tomada de decisão, a compreensão do ambiente informacional e do comportamento de busca e uso de fontes de informação são instrumentos norteadores no desenvolvimento de ferramentas e ações no campo da gestão da informação específico para o saneamento básico.*