



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

ANTONIO BEZERRA DE LIMA FILHO

**ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM *SITES* DE
RECURSOS HUMANOS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS
ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL**

Londrina
2011

ANTONIO BEZERRA DE LIMA FILHO

**ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM *SITES* DE
RECURSOS HUMANOS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS
ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (MP), da Universidade Estadual de Londrina, em convênio com a Escola de Governo do Paraná, para a obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação.

Orientador: Profa. Dra. Brígida Maria Nogueira Cervantes

Londrina
2011

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

L732o Lima Filho, Antonio Bezerra de.

Organização da informação em *sites* de recursos humanos de universidades públicas estaduais da região sul do Brasil / Antonio Bezerra de Lima Filho. – Londrina, 2011.
- 132 f. : il.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Brígida Maria Nogueira Cervantes.

Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação – Mestrado Profissional, 2011.

1. Organização da informação. 2. *Sites* de Recursos Humanos. 3. Mediação implícita da informação. 4. Universidades estaduais I. Universidade Estadual de Londrina. Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação – Mestrado Profissional. II. Cervantes, Brígida Maria Nogueira. III. Título.

CDU 025.4

ANTONIO BEZERRA DE LIMA FILHO

**ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM SITES DE
RECURSOS HUMANOS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS
ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (MP), da Universidade Estadual de Londrina, em convênio com a Escola de Governo do Paraná, para a obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Brígida Maria Nogueira Cervantes
Universidade Estadual de Londrina

Prof. Dr. Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior
Universidade Estadual de Londrina

Londrina, 26 de agosto de 2011.

DEDICATÓRIA

*Aos meus pais,
Por me ensinarem com o exemplo, a força e a coragem;
pelo apoio e amor incondicionais;
por serem a origem de tudo o que tenho e sou,
únicos responsáveis para que eu chegasse até aqui.*

*Ao amor da minha vida,
Pelos incontáveis momentos roubados
Da nossa convivência como amantes,
companheiros e cônjuges.*

*Às minhas queridas filhas,
Meus maiores tesouros,
que não tiveram outra escolha senão
Suportar as ausências paternas.*

Amo vocês!

AGRADECIMENTO ESPECIAL

*Quero agradecer soberanamente a Deus,
Pois tudo vem d'Ele e a Ele ofereço.*

*Ao meu Deus, Senhor da minha vida e de todas as coisas,
Que me sustentou e presenteou com Sua graça em todo o tempo.*

*Obrigado por sentir a Sua presença constante,
O Seu amor incondicional e a Sua misericórdia
Que se renovam todas as manhãs.*

*Percebi que as dificuldades experimentadas nesta caminhada
Permitiram o meu crescimento pessoal e espiritual.*

*Obrigado ainda por aprender a provar do Seu amor
Por meio de tantas pessoas que me rodeiam...*

Muito grato, meu Senhor!

AGRADECIMENTOS

Considero a finalização desta pesquisa uma importante realização pessoal e profissional e um marco para o início de uma nova etapa em minha vida, sabendo que novos trabalhos virão e mais elaborados, mas o que fica no momento é que dei o melhor de mim. Por estes e muitos outros motivos, no momento só me resta agradecer...

A Deus, por ter me dado a oportunidade de concluir essa trajetória, e sem dúvida a quem devo tanto...

A Jesus misericordioso... eu espero e confio em Vós, pois Vossa obra não é pela metade, é completa... confie e verás...

Às alegrias da minha vida, os meus amores, minhas filhas Amanda, Heloisa, Isabela e minha esposa Cristina, companheiras de todas as horas; a elas agradeço os esforços de nos juntarmos, principalmente pelas horas que passaríamos juntos e que foram dedicadas à Dissertação.

À minha família, pelo constante apoio e oração, comemorando comigo as conquistas e sempre presente na torcida.

À minha orientadora, Profa. Brígida, não só pela constante orientação neste trabalho, mas sobretudo pela sua amizade, exemplo de luta e simplicidade.

Aos colegas de viagem, Edelita, Eduardo, Fabiano e Neiva, tantas orações, angústias, sustos, piadas, risos, comemorações... Muitas saudades...

Com saudades, aos colegas das disciplinas cursadas, com quem, durante meses, compartilhei risos, angústias, textos, ideias, projetos e almoços: Edelita, Eduardo, Fabiano, Neiva, Marcia, Antonio, Celso, Daniele, Emir, Gisele, Graça, Guazelli, Jeanini, Lúcia, Paulo, Renato, Sandra, Previdi, Zanin e Zanini.

À Universidade Estadual de Londrina, na figura da Pró-Reitoria de Recursos Humanos (PRORH), que me proporcionou licença para a capacitação, fundamental para todo o processo.

Aos colegas da PRORH, especificamente da Divisão de Capacitação Docente e Técnica e Divisão de Documentação Docente.

À Lisbeth e Niro, pelo apoio e incentivo desde o primeiro passo.

Aos professores do programa do Mestrado Profissional em Gestão da Informação, pelas horas de convivência e compartilhamento dos conhecimentos.

À Escola de Governo - Governo do Paraná, oportunidade ímpar que me foi dada e que desejo que todos os servidores públicos um dia experimentem.

Às meninas da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPPG), pela prontidão e carinho.

Aos funcionários da secretaria do Centro de Educação, Comunicação e Artes (CECA) e do Mestrado Profissional em Gestão da Informação.

Ao Claudemir, pelo socorro no momento das formatações e quadros.

Aos funcionários da Biblioteca Central, pela normalização.

À Renata, sempre prestativa amparando-nos administrativamente.

Ao projeto de extensão da UEL “Disque-gramática”, pela revisão textual-gramatical, na pessoa da professora Cristina Valéria Bulhões Simon.

À professora Gisele, pelo *abstract* e ao professor Otávio, pelo *resumen*.

In memoriam Cristina, heroína e exemplo de luta e perseverança, obrigado pela sua torcida e energia positiva, por acreditar e comemorar as alegrias.

Enfim, sou incondicionalmente grato às pessoas que contribuíram para a realização deste trabalho.

Quando não se pode fazer tudo
o que se deve, deve-se fazer tudo o
que se pode. (Max Frontin)

LIMA FILHO, Antonio Bezerra de. **Organização da informação em sites de recursos humanos de universidades públicas estaduais da região sul do Brasil**. 2011. 132 f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2011.

RESUMO

A organização da informação em *sites* de recursos humanos tem como primazia proporcionar às instituições e aos usuários, agilidade, rapidez e economia de tempo para se buscarem as informações que se fazem necessárias. Desta forma, por intermédio da organização da informação, há o fortalecimento no processo de busca, seleção, armazenamento e recuperação da informação, contribuindo para o acesso à informação e ao conhecimento, bem como a disseminação e o compartilhamento. Os *sites* emergem fazendo parte desse importante processo. Partindo desse pressuposto, aborda, nesta investigação, especificamente os *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil. Delineia, como objetivo geral, a análise da estrutura de organização da informação dos *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil. Para alcançar este objetivo, algumas ações específicas foram necessárias, tais como identificar as universidades públicas estaduais da região sul do Brasil que possuem informações em recursos humanos disponíveis em *sites*, identificar as tipologias documentais nos *sites* de recursos humanos e verificar os rótulos da estrutura de organização da informação dos diferentes *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais daquela região. O estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e descritiva, a coleta de dados consiste na análise documental e o instrumento utilizado foi o formulário, o qual compõe-se de cinco das quinze regras de Eckerson (1999). Verificou que a maioria das universidades disponibilizam aos usuários alguma função de ajuda, tais como Fale Conosco ou Entre em Contato, permitindo que o usuário entre em contato com os setores específicos para a resolução de problemas e disponibilizando os seus conteúdos para *downloads*. Quanto à tipologia documentária disponível, predominam Decretos, Editais, Normas, Requerimentos e Resoluções. Conclui que as universidades utilizam os *sites* de recursos humanos para disponibilizar seus conteúdos, mas acredita que seja necessário um maior investimento no tocante à organização da informação nesses *sites*.

Palavras-chave: Organização da informação. *Sites* de recursos humanos. Mediação implícita da informação. Universidades estaduais.

LIMA FILHO, Antonio Bezerra de. **Organization of information on human resources sites of public state universities in southern Brazil**. 2011. 132 p. Dissertation (Master's Degree in Information Management) – State University of Londrina, Londrina, 2011.

ABSTRACT

The organization of information in human resources sites has the purpose of providing institutions and users with agility, speed and time saving in order to seek information that is needed. Thus, through the organization of information, the search, selection, storage and information retrieval processes are strengthened, contributing to information and knowledge access as well as dissemination and sharing. Sites emerge as part of this important process. Based on this assumption, the human resources sites of public state universities in southern Brazil were specifically addressed in this research. The general objective was to analyze the structure of the information organization from the human resources websites of public state universities in southern Brazil. To achieve this purpose, some specific actions were necessary, such as: identifying the public state universities in the South of Brazil that have information on human resources available on websites; identifying the types of documents on human resources sites, and checking the structure of the information organization labels from different human resources sites of public state universities in that region. The study is characterized as an exploratory and descriptive research. Data collection consisted of document analysis and the instrument used was the form, consisting of five of the fifteen rules by Eckerson (1999). It was observed that most universities provide users with a certain kind of help, such as Contact Us, allowing the user to contact the specific sectors to solve their problems and providing content for download. As for the type of documents available, the Decrees, Edicts, Standards, Requirements and Resolutions predominate. It was concluded that universities use the human resources sites to provide its contents, but it is believed that more investment is needed concerning information organization in these sites.

Keywords: Information organization. Human resources sites. Implicit mediation of information. State Universities.

LIMA FILHO, Antonio Bezerra de. **Organización de la información en sitios de recursos humanos de universidades públicas estatales de la región sur de Brasil**. 2011. 132 f. Tesina (Máster en Gestión de la Información) – Universidad Estatal de Londrina, Londrina, 2011.

RESUMEN

La organización de la información en sitios de recursos humanos tiene como reto proporcionar a las instituciones y a los usuarios agilidad, rapidez y economía de tiempo para la búsqueda de informaciones que se hacen necesarias. De esta forma, por intermedio de la organización de la información, hay el fortalecimiento en el proceso de búsqueda, selección, almacenamiento y recuperación de la información, contribuyendo para el acceso a la información y al conocimiento, así como para la diseminarla y compartirla. Los sitios forman parte de ese importante proceso. Partiendo de ese supuesto, en esta investigación se abordan específicamente los sitios de recursos humanos de las universidades públicas estatales de la región sur de Brasil. Se delinea, como objetivo general, el análisis de la estructura de organización de la información de los sitios de recursos humanos de las universidades públicas estatales de la región sur de Brasil. Para alcanzar dicho objetivo, algunas acciones específicas han sido necesarias, tales como identificar las universidades públicas estatales de la región sur de Brasil que poseen informaciones en recursos humanos disponibles en sitios, identificar las tipologías documentales en los sitios de recursos humanos y verificar los rótulos de la estructura de la organización de la información de los diferentes sitios de recursos humanos de las universidades públicas estatales de aquella región. El estudio se caracteriza como una investigación exploratoria y descriptiva, la colecta de datos consiste en el análisis documental y el instrumento utilizado ha sido el formulario, el cual se compone de cinco de las quince reglas de Eckerson (1999). Se ha verificado que la mayoría de las universidades ofrecen a los usuarios alguna función de ayuda, tales como “Hable con nosotros” o “Entre en contacto con nosotros”, permitiendo que el usuario entre en contacto con los sectores específicos para solventar problemas y que también acceda a sus contenidos para descarga. En lo referente a la tipología documental disponible, predominan Decretos, Boletines o Convocatorias, Normas, Requerimientos, Resoluciones. Se concluye que las universidades utilizan los sitios de recursos humanos para ofrecer sus contenidos, pero se cree que sea necesaria una mayor inversión en lo que toca a la organización de la información en esos sitios.

Palabras clave: Organización de la información. Sitios de recursos humanos. Mediación implícita de la información. Universidades estatales.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Portal da UEL	39
Figura 2 – Portal da UENP	40
Figura 3 – Portal da UEM	40
Figura 4 – Portal da UEPG	41
Figura 5 – Portal da UNICENTRO.....	41
Figura 6 – Portal da UNIOESTE.....	42
Figura 7 – Portal da UERGS	42
Figura 8 – Portal da UDESC.....	43
Figura 9 – Ciclo Documentário	62
Figura 10 – <i>Site</i> de Recursos Humanos da UEL.....	96
Figura 11 – <i>Site</i> de Recursos Humanos da UENP	97
Figura 12 – <i>Site</i> de Recursos Humanos da UEM.....	98
Figura 13 – <i>Site</i> de Recursos Humanos da UEPG.....	98
Figura 14 – <i>Site</i> de Recursos Humanos da UNICENTRO.....	99
Figura 15 – <i>Site</i> de Recursos Humanos da UNIOESTE.....	100
Figura 16 – <i>Site</i> de Recursos Humanos da UDESC	100
Figura 17 – Portal da UERGS.....	101

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Classificação das instituições de ensino superior conforme a organização acadêmica	23
Quadro 2 – Características do Portal Público e Portal Corporativo	31
Quadro 3 – Evolução dos Portais Públicos.....	31
Quadro 4 – Evolução dos Portais Corporativos.....	32
Quadro 5 – Requisitos para um portal corporativo	37
Quadro 6 – Esquemas de navegação e suas características.....	49
Quadro 7 – Elementos de organização segundo Rosenfeld e Morville (2002)	51
Quadro 8 – Classificação dos documentos quanto ao conteúdo.....	58
Quadro 9 – Tipologia documentária produzida e utilizada pelos Órgãos Públicos.....	59
Quadro 10 – Tipos de resumo	65
Quadro 11 – Tipos de indexação conforme o seu nível	68
Quadro 12 – Tipos de índices e suas características	72
Quadro 13 – Estágios de avaliação de sistema de recuperação da informação	78
Quadro 14 – Medidas de eficácia	78
Quadro 15 – Modelos de recuperação da informação e suas características	82
Quadro 16 – Modelos clássicos alternativos de recuperação da informação e suas características.....	83
Quadro 17 – Variáveis pertencentes à categoria: Fácil para usuários eventuais	103
Quadro 18 – Resultado Fácil para usuários eventuais	104
Quadro 19 – Variáveis pertencentes à categoria: Classificação e pesquisa intuitiva	106
Quadro 20 – Resultado Classificação e pesquisa intuitiva	107
Quadro 21 – Variáveis pertencentes à categoria: Conectividade universal aos recursos informacionais	109
Quadro 22 – Resultado Conectividade universal aos recursos informacionais.....	109

Quadro 23 – Variáveis pertencentes à categoria: Acesso dinâmico aos recursos Informacionais	112
Quadro 24 – Resultado Acesso dinâmico aos recursos informacionais	112
Quadro 25 – Variáveis pertencentes à categoria: Interfaces externas	114
Quadro 26 – Resultado Interfaces externas	114

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AKWIC	Author and key-word in context
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CECA	Centro de Educação, Comunicação e Artes
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
DVD	Digital Video Disc
EIP	Portal de Informações Empresariais
HTML	Hypertext Markup Language
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
IES	Instituições de Ensino Superior
IEES	Instituições Estaduais de Ensino Superior
JOSUEPAR	Jogos dos Servidores das Universidades Estaduais do Paraná
KLIC	Key letters in context
KWAC	Key world and context
KWIC	Key world in context
KWIT	Key world in title
KWOC	Key world out of context
KWOT	Key world out of title
KWUC	Key world and UDC
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação
PCCS	Plano de Cargos, Carreiras e Salários
PdCC	Portal de Conhecimento Corporativo
PROPPG	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
PRORH	Pró-Reitoria de Recursos Humanos
SETI	Secretaria da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
TIDE	Tempo Integral e Dedicção Exclusiva
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina
UEL	Universidade Estadual de Londrina

UEM	Universidade Estadual de Maringá
UENP	Universidade Estadual do Norte do Paraná
UEPG	Universidade Estadual de Ponta Grossa
UERGS	Universidade Estadual do Rio Grande do Sul
UNICENTRO	Universidade Estadual do Centro-Oeste
UNIOESTE	Universidade Estadual do Oeste do Paraná

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
2 UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL	22
3 PORTAIS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESTADUAIS	27
3.1 CLASSIFICAÇÃO DE PORTAIS.....	30
3.1.1 Portais Corporativos	34
3.2 PORTAIS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL	38
4 ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM SITES DE RECURSOS HUMANOS	44
4.1 ELEMENTOS DE ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO	56
4.1.1 Documento	56
4.1.2 Ciclo Documentário	61
4.1.3 Tratamento Intelectual da Informação	63
4.2 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	73
4.2.1 Modelos de Recuperação da Informação	81
4.3 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO E A MEDIAÇÃO IMPLÍCITA EM SITES DE RECURSOS HUMANOS.....	84
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	93
5.1 POPULAÇÃO ALVO.....	95
5.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	102
6 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	103
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	117
REFERÊNCIAS	121
APÊNDICE	130
APÊNDICE A – Formulário para análise da estrutura de organização da informação em <i>sites</i> de recursos humanos de universidades públicas estaduais da região sul do Brasil	131

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa, fundamentada em estudos da área da Ciência da Informação, apresenta como temática a Organização da Informação em *sites* de recursos humanos, especificamente nas universidades públicas estaduais da região sul do Brasil. A citada pesquisa identificou-se com os apontamentos de Guimarães (2003, p. 100) por considerar o tratamento ou a organização da informação em “etapa intermediária voltada primordialmente para a garantia de um diálogo entre o produtor e o consumidor da informação, assumindo [...] função de [...] ponte informacional”. Neste contexto, acredita-se que se faz presente o profissional da informação, atuando no processo de busca, seleção, armazenamento e disseminação das informações. Assim corrobora Martinho (2010, p. 14), ao argumentar que este “profissional da informação assume grande responsabilidade, pois não compete apenas organizar, ele assume o papel de mediar essa informação para a sociedade, ou seja, o usuário é inserido no âmbito do ciclo informacional”.

Sabe-se que na atualidade, principalmente com o advento da sociedade da informação, vivemos interligados com o mundo inteiro e as pessoas cada vez mais buscam informações e conhecimentos. Miranda (2005, p. 26) considera que a realidade contemporânea “permitiu a eliminação das fronteiras e das barreiras para o acesso ao conhecimento produzido pela humanidade”, pois quanto mais informações as pessoas possuem, mais críticas e mais preparadas para enfrentar os desafios do dia a dia, elas se tornam. Para suprir estas necessidades, os indivíduos estão constantemente na busca de informações, seja para se manterem atualizados, capacitados ou simplesmente informados.

A partir desta reflexão e tendo em vista o objetivo de oferecerem melhores serviços, as organizações públicas têm investido no treinamento de seus servidores por meio de políticas de capacitação, como por exemplo, cursos ou treinamentos rápidos feitos durante o expediente, planos de cargos e carreira, ascensão profissional, oportunidades de continuidade nos seus estudos, seja no ensino básico, superior e pós-graduação.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) se fazem presentes utilizando-se de suas ferramentas, tais como os portais e *sites*, exercendo um papel de fundamental importância, pois fazem com que as informações estejam

presentes em toda parte e com rapidez, para serem acessadas e utilizadas a qualquer momento.

Com todos os avanços, tais como o aumento progressivo de utilização das redes de computadores, a invenção da internet, a implantação da *intranet* nas empresas e vários recursos tecnológicos, a vida do ser humano tem sofrido drásticas mudanças e é certo afirmar que tais mudanças contribuíram para que os indivíduos busquem uma interação e mantenham-se integrados ao mundo inteiro.

Diante dessa realidade e frente a tantas informações disponíveis, é perceptível a dificuldade de saber em quais informações acreditar e confiar, bem como de compreender a forma como estão organizadas, exigindo-se que as mesmas estejam organizadas facilmente para serem encontradas.

Estas questões tornam-se muito pertinentes quando se trata da organização da informação nos *sites* presentes nas instituições de ensino superior, especificamente nas universidades, que têm um papel relevante para a disseminação das informações para a sociedade como um todo. Acredita-se que tais pontos não podem passar despercebidos.

As universidades produzem conhecimentos a todo instante, contribuindo para a implantação de políticas públicas, seja em nível municipal, estadual ou federal, e todas elas utilizam alguns veículos que contribuem para a disseminação destas informações. Entretanto, manter uma comunidade informada de todos os acontecimentos não é uma tarefa muito fácil, desde os resultados de pesquisas, bem como atender as necessidades informacionais mais específicas.

Assim, ao falar da comunidade universitária, especificamente os servidores, aqui denominados professores e funcionários técnico-administrativos, os quais fazem parte deste quadro e se consideram os responsáveis pelo andamento da instituição, pois eles têm um grande envolvimento em todas as atividades da universidade, desde a pesquisa à execução de tarefas cotidianas e, ainda, necessitam de informações atualizadas, seguras e com fluidez. Estas informações se referem aos seus direitos, deveres, leis, regulamentos, atos executivos, regimentos, políticas salariais ou mesmo a respeito das políticas adotadas pela administração. É indispensável saber que tais informações são produzidas pela própria instituição e a mesma tem interesse que estas informações sejam amplamente divulgadas, conhecidas e compartilhadas, ocasionando uma maior

fluidez das ações, as quais posteriormente serão revertidas em benefícios, conseqüentemente, acarretando um bom desempenho da instituição.

Fazendo parte do quadro de servidores da instituição - particularmente, funcionário da Pró-Reitoria de Recursos Humanos -, uma questão nos impele à reflexão e se apresenta como pergunta de partida: a estrutura de organização da informação disponível no *site* de recursos humanos das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil possibilita o acesso ao seu conteúdo com rapidez e fácil localização?

Frente a este questionamento e acreditando-se que os *sites* estão presentes em todas as organizações, seja pública ou privada, optou-se em aprofundar o estudo a respeito da Organização da Informação nos *sites* de recursos humanos. Contudo, para se compreender o que seja *site*, primeiramente é necessário conhecer o que venha a ser o Portal. Para efeito deste trabalho, entende-se portal como a primeira ou principal porta de entrada para os conteúdos que as instituições gerenciam, e denominam-se *sites* todos os endereços ou páginas no âmbito desses portais. São temas relevantes e que continuam sendo alvos de estudos para muitos pesquisadores que buscam esclarecer a importância da implantação dos portais e *sites*, suas contribuições e benefícios para uma boa utilização pelos usuários nas organizações, atuando principalmente na busca, seleção e recuperação das informações e, desta forma, contribuindo para o processo de tomada de decisão.

Sendo assim, este estudo justifica-se, tendo em vista que, como dito anteriormente, sendo funcionário da Pró-Reitoria de Recursos Humanos e tendo percebido a dificuldade das pessoas em encontrar as informações de que necessitam, bem como os formulários e documentos disponíveis no *site*, compreende-se que os *sites* desempenham um papel importante, operando como mediador entre a informação e o usuário ou o consumidor de informação.

Torna-se difícil falar dos *sites* de recursos humanos sem mencionar o processo de mediação que existe entre aquele que é responsável por disponibilizar as informações e o consumidor de informação, principalmente a mediação implícita, que, de acordo com Almeida Júnior (2009), está presente nestes espaços virtuais em que as ações são geradas sem a presença física e imediata dos usuários, colaborando, sem dúvida, com o acesso a todo tipo de informação, bem como o seu compartilhamento.

As universidades que disponibilizam os *sites* de recursos humanos devem utilizá-los como meio e recurso facilitador para a promoção do acesso às informações e sua disseminação, diminuindo os entraves burocráticos e principalmente, no que se refere à exclusão informacional dos servidores, além de mostrar as políticas e recursos para o acesso à informação e isto só é conseguido se os *sites* dispuserem as informações organizadas e que viabilizem uma infra-estrutura que apoie a criação, o compartilhamento e o uso da informação.

Vale ressaltar que estas informações devem estar representadas de maneira organizada e, conseqüentemente, possibilitar o fácil acesso ao seu conteúdo.

Um *site* bem estruturado proporciona rapidez na busca das informações, regulamentações, normas, leis, regimentos, portarias, orientações, além dos formulários disponíveis, os quais são requeridos no dia a dia pelos servidores, bem como o fato de se manterem atualizados a respeito dos acontecimentos diários, deliberações, tomada de decisão e políticas da instituição.

A implantação e a boa utilização do *site*, além de viabilizar o acesso ao grande volume de informações da instituição, possibilitam a democratização e o acesso à informação, minimização dos ruídos da comunicação e informação, diminuição da comunicação informal, qualidade do atendimento, satisfação do usuário e outras mais.

Nessa perspectiva, delineou-se como objetivo geral desta dissertação analisar a estrutura de organização da informação dos *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil.

Para a consecução desta pesquisa, consideraram-se os seguintes objetivos específicos:

- Identificar as universidades públicas estaduais da região sul do Brasil que possuem informações em recursos humanos disponíveis em *sites*;
- Identificar as tipologias documentais nos *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil;
- Verificar os rótulos da estrutura de organização da informação dos diferentes *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil.

A estrutura deste trabalho está composta por seis seções, incluindo esta introdução, elaborada da seguinte forma:

A segunda seção aborda as universidades públicas estaduais da região sul do Brasil, englobando a definição, finalidade, estrutura acadêmica e administrativa, composição e suas características.

Na terceira seção, reflete-se sobre os portais, ressaltando a sua importância nestes ambientes, ilustrando os tipos de portais e delineando, de forma geral, os portais das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil.

Na quarta seção, observam-se os aspectos da organização da informação em *sites*, abordando os elementos de organização da informação, entre eles: Documento, Ciclo Documentário e o Tratamento Intelectual da Informação, incluindo o sistema de rotulação e usabilidade.

Os procedimentos metodológicos, nos quais se demonstra a caracterização da pesquisa, população, instrumento de coleta e análise de dados, encontram-se explicitados na quinta seção.

A análise e apresentação dos resultados são demonstradas na sexta seção. Por último apresentam-se algumas considerações finais.

2 AS UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL

A reflexão desta seção foi a respeito das Instituições de Ensino Superior, dentre elas as universidades, especificamente as universidades públicas estaduais da região sul do Brasil. Apresentam-se sua definição, finalidade, estrutura acadêmica e administrativa, composição e suas características.

As Instituições de Ensino superior classificam-se, segundo o Artigo 19 do Decreto 3.860/2001, em públicas e privadas. As instituições públicas são “criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pelo Poder Público”, e as instituições privadas são “mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado” (BRASIL, 2001, p. 6). Estas instituições precisam obedecer à Constituição Federal e à Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB).

De acordo com o Artigo 20 da Lei 9.394/1996, as instituições privadas de ensino se enquadram nas categorias:

- particulares em sentido estrito, assim entendidas as que são constituídas e mantidas por uma ou mais pessoas físicas ou jurídicas de direito privado.
- comunitárias, assim entendidas as que são constituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas, inclusive cooperativas educacionais, sem fins lucrativos, que incluam na sua entidade mantenedora representantes da comunidade.
- confessionais, assim entendidas as que são constituídas por grupos de pessoas físicas ou por mais pessoas jurídicas que atendem a orientação confessional e ideologias específicas, e
- filantrópicas (BRASIL, 1996, p. 6).

O Sistema Federal tem autoridade sobre todas as instituições privadas, demais escolas federais e sobre a rede de universidades. Possui um órgão que é responsável pela expansão, consolidação, avaliação e reconhecimento dos cursos de pós-graduação e também um órgão responsável pelos cursos de graduação, tais órgãos são denominados CAPES e MEC, respectivamente.

Quanto à organização acadêmica, as instituições de ensino superior do Sistema Federal de Ensino, classificam-se em: universidades, centros

universitários, faculdades, faculdades integradas, institutos e escolas superiores. No Quadro 1, a seguir, são apresentados os tipos de instituições de ensino superior e sua descrição.

Quadro 1 – Classificação das instituições de ensino superior conforme a organização acadêmica

Universidades	Caracterizam-se pela oferta regular de atividades de ensino, pesquisa e extensão em várias áreas do conhecimento humano, ou seja, são instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano.
Centros universitários	Instituições pluricurriculares, que se caracterizam pela excelência do ensino oferecido, comprovada pelo desempenho de seus cursos nas avaliações coordenadas pelo Ministério da Educação, pela qualificação de seu corpo docente e pelas condições de trabalho acadêmico oferecidas à comunidade escolar. São instituições que não são obrigadas a desenvolver pesquisas.
Faculdades	Instituições que não cobrem todas as áreas do conhecimento humano e não são obrigadas a desenvolver pesquisas.
Faculdades integradas	Instituições com propostas curriculares em mais de uma área de conhecimento, organizadas para atuar com regimento comum e comando unificado. Estas também não são obrigadas a desenvolver pesquisas.
Institutos	Instituições de ensino e pesquisa que não cobrem todas as áreas do conhecimento humano.
Escolas Superiores	Instituições que oferecem um ou mais cursos de graduação em área específica.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2011, baseado em Brasil (1996, 2001).

Dentre as instituições acima destacadas, estão as universidades públicas, que são consideradas, de acordo com Brasil (1996, p. 17) “instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano” e, conforme dito anteriormente, são criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pelo poder público e classificadas em federais, estaduais e municipais.

As universidades têm dentre suas finalidades: gerar, disseminar e socializar o conhecimento em padrões elevados de qualidade e equidade; formar profissionais nas diferentes áreas de conhecimento; valorizar o ser humano, a vida, a cultura e o saber; promover o desenvolvimento científico, tecnológico, econômico, social, artístico e cultural da sociedade; conservar e difundir valores éticos e de liberdade, igualdade e democracia; estimular a solidariedade humana na construção da sociedade e na estruturação da vida e do trabalho; educar para a cidadania,

estimulando a atuação coletiva e o conhecimento dos problemas do mundo presente.

Na região sul do Brasil, há 8 universidades públicas estaduais: Universidade Estadual de Londrina, Universidade Estadual de Maringá, Universidade Estadual de Ponta Grossa, Universidade Estadual do Norte do Paraná, Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Universidade Estadual do Centro-Oeste, Universidade Estadual do Rio Grande do Sul e Universidade do Estado de Santa Catarina.

A Universidade Estadual de Londrina - UEL, situada na cidade de Londrina, Estado do Paraná, foi criada em 1970. Sua estrutura acadêmica e administrativa é composta por 6 Pró-Reitorias, 2 Coordenadorias, 15 Órgãos Suplementares, 6 Órgãos de Apoio, 9 Centros de Estudos, 57 Departamentos, 7 Órgãos Executivos da Reitoria e 4 Conselhos Superiores. A universidade possui, ainda, 5.348 servidores, destes, 1.647 docentes e 3.701 técnicos administrativos, 43 cursos de graduação, 218 programas de pós-graduação, 17.024 alunos, dentre eles, 13.240 nos cursos de graduação e 3.784 em programas de pós-graduação (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2010).

A Universidade Estadual de Maringá - UEM, localizada na cidade de Maringá, Estado do Paraná, está organizada nos *campi* de Maringá, Umuarama, Cianorte, Goioerê, Diamante do Norte e Cidade Gaúcha, além da Fazenda Experimental de Iguatemi, da Base Avançada de Pesquisa em Porto Rico e do Centro de Pesquisa em Piscicultura em Floriano. Foi criada em 1969 e, atualmente, oferece 52 cursos de graduação, 93 de especialização, 28 de mestrado e 12 de doutorado. Conta com 4.157 servidores, dos quais 1.482 são docentes e 2.675 são técnicos administrativos. Possui também 20.524 alunos: 17.063 nos cursos de graduação, 1.300 nos programas de pós-graduação e 2.424 em outros cursos, tais como Básico e Técnico em Música, Técnico Agrícola, Línguas Estrangeiras e Educação Básica (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ, 2010).

A Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG, localizada na região centro-sul, especificamente na cidade de Ponta Grossa, Estado do Paraná, foi criada em 1970. É composta por 4 *campi*: Palmeira, Jaguariaíva, São Mateus do Sul e Castro. Possui 6 Pró-Reitorias, 4 Conselhos Superiores, 6 Centros de Estudos, 12 Órgãos Suplementares, 823 servidores técnicos administrativos e 816 docentes. Conta, ainda, com 31 cursos de graduação, 13 cursos de pós-graduação em nível

de especialização e 19 programas de Pós-Graduação (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA, 2010).

A Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE foi reconhecida em 1994. Possui 4 Pró-Reitorias, 10.020 alunos, 34 cursos de graduação, 32 programas de pós-graduação e 1.106 docentes. É composta por 5 *campi* localizados em Cascavel, Foz do Iguaçu, Francisco Beltrão, Marechal Cândido Rondon e Toledo, e possui extensões nas cidades de Medianeira, Palotina e Santa Helena (UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ, 2010).

A Universidade Estadual do Centro-Oeste - UNICENTRO, criada em 1990, é localizada na região central do Estado do Paraná, na cidade de Guarapuava. Surgiu da fusão da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Guarapuava e da Faculdade de Educação, Ciências e Letras de Irati. Sua estrutura administrativa é composta por 3 Conselhos Superiores, 6 Pró-Reitorias e 4 Coordenadorias. É uma universidade *multi-campi*, ou seja, possui unidades universitárias e *campi* avançados. As 3 unidades universitárias são Santa Cruz, Cedeteg e Irati. Os *campi* avançados estão localizados em Chopinzinho, Laranjeiras do Sul, Pitanga e Prudentópolis. Conta com 59 ofertas de cursos e 6 Programas de Pós-Graduação. Possui, ainda, 240 servidores técnico-administrativos, 710 docentes e 11.071 alunos (UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE, 2010).

A Universidade Estadual do Rio Grande do Sul – UERGS foi criada em 2001, possui 24 unidades distribuídas no Rio Grande do Sul, localizadas em Alegrete, Bento Gonçalves, Caxias do Sul, Cruz Alta, Erechim, Guaíba, Montenegro, Porto Alegre, Santa Cruz do Sul, São Borja, São Luiz Gonzaga, Três Passos, Bagé, Cachoeira do Sul, Cidreira, Encantado, Frederico Westphalen, Ibirubá, Novo Hamburgo, Sananduva, Santana do Livramento, São Francisco de Paula, Tapes e Vacaria. Possui 1 Conselho Superior, 4 Pró-Reitorias e também 18 cursos de graduação (UNIVERSIDADE ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2010).

A Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC foi criada em 1965, está presente em diversos municípios catarinenses com a sua estrutura *multi-campi*: Florianópolis, Joinville, Lages, Oeste Catarinense, Ibirama e Laguna. Possui 5 Pró-Reitorias, 12 Órgãos Suplementares Superiores, 4 Conselhos Superiores, 6 Coordenadorias, 11 Centros de Ensino, 464 servidores técnico-administrativos, 618 docentes, 10.395 alunos, 23 cursos de Graduação e 20 programas de Pós-Graduação (UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 2010).

A Universidade Estadual do Norte do Paraná – UENP foi criada em 2006, com sede na cidade de Jacarezinho, Estado do Paraná. Possui 3 *campi*: nas cidades de Jacarezinho, Bandeirantes e Cornélio Procópio. São oferecidos 22 cursos de graduação, diversos cursos de pós-graduação *lato sensu* e 1 programa de Pós-Graduação *stricto sensu*. Possui 6 Pró-Reitorias, 132 servidores técnico-administrativos, 357 docentes e aproximadamente 7.500 alunos (UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE DO PARANÁ, 2010).

As universidades, de um modo geral, estão presentes em todo o âmbito nacional e internacional. Elas são fundamentais para o incentivo da pesquisa, para o desenvolvimento da ciência, do avanço tecnológico e, principalmente, para a difusão do saber em todas as áreas do conhecimento humano. De acordo com Meadows (1999, p. 161) “a realização de pesquisas e a comunicação de seus resultados são atividades inseparáveis”, por isso que, por meio das pesquisas realizadas, dos projetos de ensino e extensão, principalmente pelos resultados alcançados e divulgação dos mesmos, estas universidades tendem a exercer uma forte atuação na prática social, bem como no processo de acesso ao conhecimento produzido. Ao se falar do conhecimento produzido e da promoção do acesso a este conhecimento, vê-se a presença dos portais e *sites* nas universidades que agregam essa função. Na seção seguinte, reflete-se sobre os portais e *sites* que fazem parte dessas universidades.

3 PORTAIS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESTADUAIS

Nesta seção, vai se refletir sobre os portais e *sites* das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil. Salienta-se que se faz uma breve revisão sobre o Portal Corporativo por entender-se que os *sites* de recursos humanos encontram-se na esfera desses portais, contudo a abordagem a respeito de *sites* de recursos humanos deu-se no âmbito das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil e será discutido posteriormente na seção dos procedimentos metodológicos, tendo em vista o foco deste estudo.

Uma das principais necessidades encontradas no ser humano é a de se comunicar com o seu semelhante e também a busca incessante por informações. Desde os primórdios, o homem viu a necessidade de se comunicar e isto contribuiu muito para a sua sobrevivência. Esta comunicação é feita de várias maneiras, pode-se citar a fala, a escrita, a gesticulação, a mímica e também as formas de como manter essas informações registradas através do tempo, tais como manuscritos, papiros, pedras, tábuas, papel e outros.

Na sociedade moderna, produz-se uma infinidade de informações. Estas informações chegam a todo instante em nossas casas, às pessoas, empresas, órgãos e organizações.

Assim como de informações, as organizações também estão repletas de pessoas e estas fazem o diferencial, uma vez que a maioria destas organizações possui tecnologia, possibilitando, assim, o compartilhamento de suas informações rapidamente, até mesmo em tempo real. Mas é certo que, mesmo possuindo tecnologia de ponta, se as pessoas, que são as chaves para o sucesso de todo o ambiente corporativo, não estiverem preparadas para lidar com esta realidade, talvez não se consiga alcançar os objetivos propostos.

Este fato fica evidente na visão de Choo (2006, p. 269):

Enquanto as tecnologias de informação podem e devem ser usadas para aumentar o alcance do saque de informação, o processamento humano, através da amostragem, filtragem, redução de ruídos e outros serviços de valor acrescentado, continua a ser um elo de ligação indispensável na cadeia da informação.

Choo corrobora com Davenport e Prusak (1998, p. 11), quando estes consideram que o “fascínio pela tecnologia nos fez esquecer o objetivo

principal da informação: informar. Todos os computadores do mundo de nada servirão se seus usuários não estiverem interessados na informação que esses computadores podem gerar”. Como se pode perceber, os autores enfatizam a importância que é atribuída aos usuários.

Uma das maneiras para que as informações sejam distribuídas são as Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs), que são consideradas ferramentas de fundamental importância, pois fazem com que as informações estejam presentes em toda parte e rapidamente, para serem acessadas e utilizadas a qualquer momento por todas as pessoas e organizações.

Rezende e Abreu (2001, p. 76) consideram as TICs como “recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação” fornecendo às organizações e pessoas outra maneira de ver o mundo, por meio de diversos caminhos e a adoção de novos paradigmas.

Nesta realidade, percebe-se que lidar com a grande quantidade de informações disponíveis, com a rapidez com que as mesmas são produzidas, com a necessidade das pessoas de se manterem informadas e, principalmente, fazer com que as pessoas estejam cientes da existência delas, não é uma tarefa muito fácil.

Diante da diversidade de tecnologias existentes, encontram-se algumas ferramentas, como cita André (2002), tais como telefone, fax, rádio, cinema, televisão, videocassete, filmadoras, equipamentos de som, DVD, computador pessoal, videoconferência, internet, entre outras. Estas ferramentas contribuem para a busca, seleção e disseminação das informações.

Pode-se considerar a internet como um dos principais meios responsáveis por causar mudanças na vida das pessoas, seja na ordem social, econômica, familiar ou pessoal, fazendo com que todos se adaptem à era digital.

A internet proporciona a diminuição das distâncias e aproxima as pessoas às informações, muitas vezes em tempo real. Terra e Gordon (2002, p. 23) vão ao encontro dessa ideia, pois acreditam que as novas tecnologias baseadas nos padrões da internet “estão facilitando a troca de informações entre organizações e as possibilidades de colaboração entre as pessoas, em modos síncronos ou assíncronos, independentemente de localização física”.

Além da internet, outras ferramentas, como as extranets e intranets, têm uma parcela de contribuição para o estabelecimento de relações de troca por meio da tecnologia. Por este motivo, quando o objetivo de uma empresa é

estabelecer uma comunicação externa com qualquer pessoa interessada, ela recorre à internet; por outro lado, para se comunicar internamente, utiliza a intranet, uma rede que somente os funcionários podem acessar. Se a ideia é criar um canal direto com os parceiros comerciais, pode empregar uma extranet. “Quando as três funções são reunidas em uma estrutura, temos o portal corporativo”, de acordo com Sousa e Silva (2003, p. 20), ou seja, quando há a união da internet, extranets e intranets.

A intranet tem a função de fazer a comunicação interna em uma organização, proporcionando aos seus usuários o acesso fácil, rápido e imediato às políticas e informações disponíveis na empresa. Para tanto, Uriarte (2006, p. 40) enfatiza que “as tecnologias muito utilizadas são os *sites* e os portais; e, embora tenham um cunho parecido, são coisas distintas”.

Diante deste pensamento, Terra e Gordon (2002, p. 129) consideram que “pessoas diferentes têm idéias diferentes do que pode ser considerado um portal”. Os mesmos autores até consideram que uma simples intranet pode ser encarada como um portal.

Apesar de existirem diferenças, ainda há muitas pessoas que também acreditam que um portal é igual a um *site*. Por este motivo Bax e Pereira (2002, p. 5) apresentam uma distinção entre *homepage*, *site* e portal:

O termo *homepage* foi o primeiro a ser utilizado na *Web*, no início dos anos 90. Através de *homepages* as pessoas (pesquisadores em universidades) disponibilizavam suas informações em HTML, em geral, com fins pessoais. Um *site*, ou *website*, é um conjunto de documentos em linguagem HTML e outras linguagens de *scripts*, e um portal seria um conjunto maior de *sites*.

Um *site* é considerado, de acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 347) e Hagedorn (c2000, p. 6), como um “recipiente para objetos com conteúdos ou documentos que os usuários navegam por meio de busca e folheio”. Para Rodrigues (2005, p. 1), o *site* é o “espaço básico da informação, [...] tem como principal objetivo organizá-la, estruturando uma hierarquia para que todo o conteúdo seja entendido e acessado com facilidade”.

Para que os *sites* atinjam seus objetivos, Ferreira, Vechiato e Vidotti (2008, p. 116) afirmam que eles possuem, em sua interface, “elementos gráficos que favorecem o contato com a informação por meio de barras/menus, de ferramentas/opções e caminhos de acesso”. Assim, de acordo com estes autores, o

site permite a “integração efetiva do usuário no processo de seleção, busca, acesso, criação e recuperação das informações em um navegar hipertextual, de acordo com seu processo de aquisição de conhecimento” (FERREIRA; VECHIATO; VIDOTTI, 2008, p. 116).

De acordo com Dias (2007, p. 3), o portal “normalmente é o ponto de entrada ou o primeiro *site* a ser carregado quando você inicializa seu navegador *web*”. Os portais, desde sua criação, eram considerados apenas como uma ferramenta ou máquina de busca de informações que se encontravam dispersas no meio virtual. O portal é considerado o cartão de visita e o retrato da organização; por meio dele, podem-se conhecer a sua missão, origem, estrutura e políticas administrativas. Logo, o portal reflete a imagem da instituição.

Eckerson (1999, p. 13) define portal como “um aplicativo capaz de proporcionar aos usuários um único ponto de acesso a qualquer informação necessária aos negócios, esteja ela dentro ou fora da corporação.” López Carreño (2004, p. 126) explicita que “a definição de portais é dada pela concentração de informações e serviços em uma mesma página, na *web*” e Santos (2005, p. 31) corrobora ao considerar os portais como “espécies de portas de entrada para o interior da rede, em uma tentativa de organizar para o cliente a vasta quantidade de *sites* existentes em diretórios de natureza biblioteconômica”.

Nos portais existentes, é possível encontrar vários dispositivos oferecendo serviços, informações, notícias, negócios, entretenimento, *links* comerciais, comunidades virtuais, *chats* e outros mais.

Acredita-se que os portais podem ser considerados muito mais do que portas de entrada, pois eles dispõem de uma gama de aplicativos que oferecem todo tipo de informação a qualquer pessoa, contribuindo para a busca, seleção, compartilhamento e disseminação dessas informações. A seguir, a classificação dos portais.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DE PORTAIS

Para compreender a importância dos portais, julga-se que seja primeiramente necessário classificar os portais existentes e conhecer suas características. De acordo com a classificação de Dias (2001, p. 53), há dois grupos:

a) em relação ao contexto de sua utilização - público ou corporativo; b) em relação às suas funções - suporte à decisão e/ou processamento cooperativo.

a) **Quanto ao contexto**

Os portais públicos e corporativos possuem semelhanças tecnológicas, atendem a grupos de usuários diversos e têm propósitos completamente diferentes na visão de Dias (2001), conforme evidencia o Quadro 2.

Quadro 2 - Características do Portal Público e Portal Corporativo

Portal Público	Portal internet, portal <i>web</i> ou portal de consumidores, provê ao consumidor uma única interface à imensa rede de servidores que compõem a internet. Têm a função de atrair para o seu <i>site</i> , o público em geral que navega na internet. Marketing de produtos.
Portal Corporativo	Tem o propósito de expor e fornecer informações específicas de negócio, dentro de determinado contexto, auxiliando os usuários de sistemas informatizados corporativos a encontrar as informações de que precisam para fazer frente aos concorrentes.

Fonte: Dias (2007, p. 7-8).

Os portais públicos e os portais corporativos vivenciaram alguns estágios evolutivos. Este fato pode ser mais bem visualizado nos Quadros 3 e 4 a seguir.

Quadro 3 – Evolução dos Portais Públicos

GERAÇÃO	CATEGORIA	CARACTERÍSTICAS DAS GERAÇÕES DOS PORTAIS PÚBLICOS
Primeira	Referencial	Máquina de busca, com catálogo hierárquico de conteúdo da <i>Web</i> . Cada entrada do catálogo contém uma descrição do conteúdo e um <i>link</i> .
Segunda	Personalizado	O usuário, por meio de um identificador e uma senha, pode criar uma visão personalizada do conteúdo do portal, conhecida como "MinhaPágina". Essa visão mostra apenas as categorias que interessam a cada usuário. O portal pode avisar ao usuário sempre que um novo conteúdo for adicionado às categorias por ele assinaladas.
Terceira	Interativo	O portal incorpora aplicativos, tais como correio eletrônico, <i>chat</i> , listas de discussão, cotação da bolsa, comércio eletrônico, leilões, permitindo ao usuário interagir com o portal e com seu provedor de conteúdo. Os usuários podem selecionar essas aplicações para suas páginas pessoais.

Fonte: Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004, p. 22).

É interessante quando se compara e se analisa a evolução dos portais públicos, como exemplo cita-se a primeira geração que era assinalada como máquina de busca e, em seguida, a sua evolução até chegar à terceira geração que possui como atributo a interatividade.

Quando se refere aos portais corporativos, percebe-se que sua evolução foi realmente similar ao portal público, porém acrescentando-se a quarta geração que tem como característica o nível especializado. De acordo com Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004, p. 23), esses portais são “baseados em funções profissionais, para gerência de atividades específicas na instituição, tais como vendas, finanças, recursos humanos, etc”. No Quadro 4, é possível detalhar essa evolução.

Quadro 4 – Evolução dos Portais Corporativos

GERAÇÃO	CATEGORIA	CARACTERÍSTICAS DAS GERAÇÕES DOS PORTAIS CORPORATIVOS
Primeira	Referencial	Máquina de busca, com catálogo hierárquico de conteúdo da <i>Web</i> . Cada entrada do catálogo contém uma descrição do conteúdo e um <i>link</i> . Essa geração enfatiza mais a gerência de conteúdo, disseminação em massa das informações corporativas e o suporte à decisão.
Segunda	Personalizado	O usuário, por meio de um identificador e uma senha, pode criar uma visão personalizada do conteúdo do portal, conhecida como “MinhaPágina”. Essa visão mostra apenas as categorias que interessam a cada usuário. O portal pode avisar ao usuário sempre que um novo conteúdo for adicionado às categorias por ele assinaladas. Os usuários podem publicar documentos no repositório corporativo para que esses sejam também visualizados por outros usuários. Essa geração privilegia a distribuição personalizada de conteúdo.
Terceira	Interativo	O portal incorpora aplicativos que melhoram a produtividade das pessoas e equipes, tais como correio eletrônico, calendários, agendas, fluxos de atividades, gerência de projeto, relatório de despesas, viagens, indicadores de produtividade etc. Essa geração adiciona o caráter cooperativo ao portal, provendo múltiplos tipos de serviços interativos.
Quarta	Especializado	Portais baseados em funções profissionais, para gerência de atividades específicas na instituição, tais como vendas, finanças, recursos humanos etc. Essa geração envolve a integração de aplicativos corporativos com o portal, de forma que os usuários possam executar transações, ler, gravar e atualizar os dados corporativos, e ainda incorpora outras possibilidades como comércio eletrônico, por exemplo.

Fonte: Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004, p. 23).

b) Quanto à função

Os portais têm como primazia a função de suporte à tomada de decisão e ao processamento cooperativo. Dias (2001, p. 54) adverte que:

[...] alguns autores e fornecedores dão mais ênfase a uma ou outra função e costumam denominar os portais de acordo com sua principal utilização na empresa. O uso de certas nomenclaturas por parte dos fabricantes, entretanto, pode levar a interpretações equivocadas sobre as reais características de seus produtos.

Os portais com ênfase em suporte à decisão “auxiliam executivos, gerentes e analistas de negócios a acessar as informações corporativas para a tomada de decisões de negócio”, conforme a ponderação de Dias (2001, p. 54). Encontramos neste rol o Portal de Informações ou de Conteúdo, Portal de Negócios e Portal de Suporte à Decisão.

Por outro lado, os portais com ênfase em processamento cooperativo “lidam com informações tanto da cadeia produtiva tradicional, armazenadas e manipuladas por aplicativos corporativos, com informações geradas por grupos ou indivíduos fora dessa cadeia” (DIAS, 2001, p. 55). Neste patamar, estão o Portal Cooperativo ou para Processamento Cooperativo e o Portal de Especialistas.

Os portais de suporte à decisão e processamento cooperativo são os que aliam as duas funções, e “conectam os usuários não só a todas as informações, mas também a todas as pessoas necessárias para a realização dos negócios da empresa” (DIAS, 2001, p. 55). Enquadram-se o Portal do Conhecimento e o Portal de Informações Empresariais (EIP). Como o portal é considerado uma ferramenta que agrega várias funções e tecnologias, é possível encontrar no mercado uma vasta quantidade de opções.

A seguir, explana-se a respeito dos portais corporativos por entender-se que, no âmbito desse tipo de portal, se encontram os *sites* de recursos humanos, que se constitui o foco deste estudo e será discutido, conforme dito anteriormente, na seção procedimentos metodológicos.

3.1.1 Portais Corporativos

Os Portais Corporativos são considerados importantes canais de comunicação, surgindo para colaborar com o processo informacional, bem como com a Gestão do Conhecimento e a Gestão da Informação. Conforme Santos (2005, p. 31), os portais corporativos são como “porta de entrada para os funcionários de grandes empresas na rede, canal responsável por diversas dimensões de comunicação corporativa”. Terra e Gordon (2002, p. 51) complementam quando se referem aos portais corporativos como:

[...] uma plataforma que permite uma integração flexível e, ao mesmo tempo, bastante coordenada de uma diversidade de aplicações de softwares, e que oferece informações altamente personalizadas e acessíveis ao usuário e melhoram os ciclos complexos de decisão dos trabalhadores do conhecimento.

É possível encontrar na literatura diversas terminologias para se identificarem os portais corporativos, tais como “portal de informações corporativas, portal de negócios e portal de informações empresariais, que são utilizadas, algumas vezes, como sinônimos” (DIAS, 2007, p. 9), entretanto também se encontra outra expressão, dada por Terra e Gordon (2002), o Portal de Conhecimento Corporativo (PdCC).

Os portais corporativos também são conhecidos como aplicativos. Eckerson (1999, p. 13) considera o portal:

[...] um aplicativo capaz de proporcionar aos usuários um único ponto de acesso a qualquer informação necessária aos negócios, esteja ela dentro ou fora da corporação. (portal corporativo é uma via de acesso às informações estruturadas e não estruturadas, por meio de uma interface Web).

Entretanto, os portais corporativos não podem ser considerados simplesmente como uma via de acesso às informações corporativas. Os portais fornecem, dentro de uma gama de ferramentas, uma integração a todo tipo de informação e a uma variedade de pessoas.

Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004) resumem portais corporativos como uma plataforma que reúne um conjunto de ferramentas de comunicação, colaboração, conhecimento e produtividade, provendo dados, informações e

conhecimentos e promovendo a interação entre pessoas que compartilham de interesses comuns em uma única interface *Web*.

Para Laudon e Laudon (2004, p. 307; 2009, p. 310) o portal corporativo é “o ponto inicial de entrada para a *Web*, fornecendo conteúdos especializados e outros serviços”; esses autores complementam: “é uma interface *Web* que fornece informação integrada e personalizada de uma variedade de fontes”.

Reynolds e Koulopoulos (1999, p. 2) conceituam portal corporativo, fazendo uma analogia com a *intranet*, acreditando que o portal é uma evolução da *intranet*, porém acrescentando novas ferramentas que “possibilitam identificação, captura, armazenamento, recuperação e distribuição de grandes quantidades de informações de múltiplas fontes, internas e externas, para os indivíduos e a equipe”.

É certo que os portais proporcionam agilidade na tomada de decisões, pois as informações são distribuídas igualmente a todos, há uma considerável diminuição na impressão dos papéis, eficiência nos processos administrativos, economia de tempo, racionalização de recursos e outros.

Eles também podem organizar uma grande quantidade de informações para acesso de todos, devem promover a facilidade na busca, obtenção e recuperação das informações, propiciando um ambiente de fácil navegação, bem como, conforme Terra e Gordon (2002, p. 50), “[...] para gerir fluxos de conhecimento e informação para fomentar conexões significativas dentro dos limites da organização”.

O portal pode contribuir para o acesso a todo tipo de informação gerado na empresa, possibilitando o seu compartilhamento e disseminação. Por esta razão, Terra e Gordon (2002, p. 49) acreditam que, se os portais forem “devidamente implementados e apoiados por transformações gerenciais que fomentem confiança, [...] também podem estabelecer a base e o ambiente para o desenvolvimento de relacionamentos, além dos limites da empresa” e, como consequência, proporcionar melhores ambientes de aprendizado.

Laudon e Laudon (2004, p. 334) complementam que o portal corporativo “[...] pode aumentar a produtividade [...] apresentando um único ponto de acesso sem descontinuidade a todos os recursos de informações de que os funcionários necessitam para executar seu trabalho”. Este ponto de acesso fornece aos membros das organizações informações que servem de subsídio para o seu

aprimoramento e aperfeiçoamento bem como informações da política adotada por estas organizações e, conseqüentemente, tendo uma atuação direta na tomada de decisão.

O objetivo do portal corporativo é disseminar o conhecimento como um caminho para as empresas administrarem suas informações e facilitar a tomada de decisão, além disto, busca “atender às expectativas funcionais dos usuários, sendo considerado um ambiente estratégico e essencial para permitir uma efetiva comunicação e interação interna e externa da organização” (SILVA; FONSECA, 2006, p. 3-4).

Com o decorrer do tempo, muitas empresas e organizações se tornaram adeptas dos portais corporativos, principalmente para incorporar os benefícios propostos por eles e sobreviver às exigências do mercado competitivo. Mas, para se chegar a esta realidade de ingresso nos portais, são necessárias muitas reflexões, uma delas é sobre quais as reais necessidades informacionais dessas organizações.

Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004, p. 33) ainda advertem que, para o sucesso do portal corporativo, primeiramente é importante realizar “[...] um levantamento detalhado das necessidades de cada usuário, obtendo como resultado o mapeamento das comunidades existentes na organização e os perfis de acesso para cada comunidade/usuário”.

Isto deixa claro que pessoas devem ter uma participação ativa neste processo, requerendo planejamento e objetivos comuns, proporcionando, desta forma, uma adaptação mais rápida ao uso dos recursos tecnológicos diante das necessidades informacionais.

A seguir, o Quadro 5, em que Eckerson (1999, p. 13-14) apresenta as características que constituem os principais requisitos de um portal corporativo.

Quadro 5 - Requisitos para um portal corporativo

Características	Descrição
Fácil para usuários eventuais	Os usuários devem conseguir localizar e acessar facilmente a informação correta, com o mínimo de treinamento, não importando o local de armazenamento dessa informação. Encontrar informações de negócios no portal deve ser tão simples quanto usar um navegador <i>Web</i> .
Classificação e pesquisa intuitiva	O portal deve ser capaz de indexar e organizar as informações da empresa. Sua máquina de busca deve refinar e filtrar as informações, suportar palavras-chave e operadores booleanos, e apresentar o resultado da pesquisa em categorias de fácil compreensão.
Compartilhamento cooperativo	O portal deve permitir aos usuários publicar, compartilhar e receber informações de outros usuários. O portal deve prover um meio de interação entre pessoas e grupos na organização, na publicação. O usuário deve poder especificar documentos/objetos.
Conectividade universal aos recursos informacionais	O portal deve prover amplo acesso a todo e qualquer recurso informacional, suportando conexão com sistemas heterogêneos, tais como: correio eletrônico, bancos de dados, sistemas de gestão de documentos, servidores <i>Web</i> , <i>groupwares</i> , sistemas de áudio e vídeo. Para isso, deve ser capaz de gerenciar vários formatos de dados estruturados e não estruturados.
Acesso dinâmico aos recursos informacionais	Por meio de sistemas inteligentes, o portal deve permitir o acesso dinâmico às informações nele armazenadas, fazendo com que os usuários sempre recebam informações atualizadas.
Roteamento inteligente	O portal deve ser capaz de direcionar automaticamente relatórios e documentos a usuários selecionados.
Ferramenta de inteligência de negócios integrada	Para atender às necessidades de informação dos usuários, o portal deve integrar os aspectos de pesquisa, relatório e análise dos sistemas de inteligência de negócios.
Arquitetura baseada em servidor	Para suportar um grande número de usuários e grandes volumes de informações, serviços e seções concorrentes, o portal deve se basear em uma arquitetura cliente-servidor.
Serviços distribuídos	Para um melhor balanceamento da carga de processamento, o portal deve distribuir os serviços por vários computadores ou servidores.
Definição flexível das permissões de acesso	O administrador do portal deve ser capaz de definir permissões de acesso para usuários e grupos da empresa, por meio dos perfis de usuário.
Interfaces externas	O portal deve ser capaz de se comunicar com outros aplicativos e sistemas.
Interfaces programáveis	O portal também deve ser capaz de ser "chamado" por outros aplicativos, tornando pública sua interface programável (<i>application-programming interface – api</i>).
Segurança	Para salvaguardar as informações corporativas e prevenir acessos não autorizados, o portal deve suportar serviços de segurança, como criptografia, autenticação, <i>firewalls</i> . Deve também possibilitar auditoria dos acessos a informações, das alterações de configuração.
Fácil administração	O portal deve prover um meio de gerenciar todas as informações corporativas e monitorar o funcionamento do portal de forma centralizada e dinâmica. Deve ser de fácil instalação, configuração e manutenção, e aproveitar, na medida do possível, a base instalada de <i>hardware</i> e <i>software</i> adquirida/contratada anteriormente pela organização.
Customização e personalização	O administrador do portal deve ser capaz de customizá-lo de acordo com as políticas e expectativas da organização, assim como os próprios usuários devem ser capazes de personalizar sua interface para facilitar e agilizar o acesso às informações consideradas relevantes.

Fonte: Eckerson (1999, p. 13-14, tradução nossa).

Dentre os requisitos apresentados, destacam-se: "Fácil para usuários eventuais", havendo a preocupação para que o usuário consiga encontrar facilmente a informação de que necessita sem exigir dele treinamentos ou habilidade específica para executar essa ação. A "Classificação e pesquisa intuitiva" preconizam que os portais são capazes de organizar as informações e por intermédio das opções de buscas apresentem a informação em categoria de fácil compreensão para o usuário.

Dias (2007, p. 22) acrescenta algumas características necessárias ao portal:

Capacidade de gerenciar o ciclo de vida das informações, estabelecendo níveis hierárquicos de armazenamento e descartando as informações ou documentos quando não mais necessários;
Habilidade de localizar especialistas na organização, de acordo com o grau de conhecimento exigido para o desempenho de alguma tarefa;
Capacidade de satisfazer as necessidades de informação de todos os tipos de usuários da organização;
Possibilidade de troca de informações com clientes, fornecedores e revendedores, fornecendo uma infra-estrutura informacional adequada também para o comércio eletrônico.

Segundo o entendimento de Dias (2007), as características citadas têm o objetivo de aperfeiçoar e tornar o portal mais acessível aos usuários. Logo, os portais corporativos podem contribuir significativamente com o processo de compartilhamento e disseminação, proporcionando que as informações sejam disponibilizadas, acessadas e utilizadas por qualquer pessoa interessada, independentemente do lugar em que esteja.

Diante do exposto, acredita-se que os portais corporativos estão presentes nos órgãos públicos e privados, colaborando com o processo de busca, seleção, compartilhamento e disseminação das informações. A seguir, apresentam-se os portais das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil.

3.2 PORTAIS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL

Explana-se aqui a respeito dos Portais de Universidades Públicas Estaduais da região sul do Brasil, apresentando algumas de suas características e também o conteúdo e informações disponibilizadas.

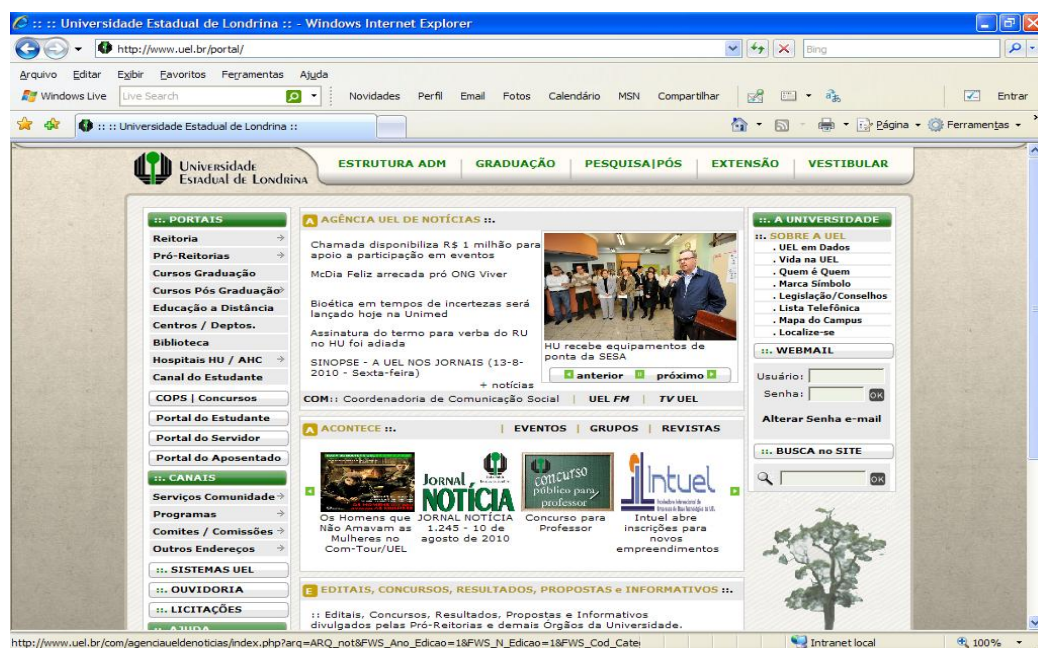
Considerados como o cartão de visita, os portais representam a identificação das universidades. Trata-se de uma ferramenta utilizada para tornar visíveis e transparentes os acontecimentos e a forma de administração.

Nos portais, podem-se disponibilizar todos os tipos de informações para a comunidade interna e externa, tais como: missão, objetivos da instituição, história, estrutura administrativa, políticas de governo, política salarial, decisões administrativas, resoluções, normas e regulamentos acadêmicos, regimentos, formulários, documentos, concursos e testes seletivos, pesquisas, agendas culturais, eventos e outros mais.

Por meio do portal, é possível conhecer a organização ou instituição, aqui especificamente as universidades, sem mesmo estar presente fisicamente, ou seja, a distância não é um empecilho para sentir-se no interior da mesma. A seguir, são apresentados os portais das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil.

É possível visualizar-se, a seguir, os portais das seguintes universidades: Universidade Estadual de Londrina (UEL), Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP), Universidade Estadual de Maringá (UEM), Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO), Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS) e Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC).

Figura 1 - Portal da Universidade Estadual de Londrina



Fonte: <<http://www.uel.br/portal/>>

No portal da UEL, é possível ter acesso à estrutura administrativa, aos órgãos da administração, às pró-reitorias, às bibliotecas, ao jornal Notícia, às informações a respeito dos cursos de graduação e pós-graduação, bem como aos portais do estudante, do servidor e do aposentado. Encontram-se também disponíveis informações sobre a universidade, história, missão, informes dos acontecimentos diários referentes à instituição e outras mais (Fig. 1).

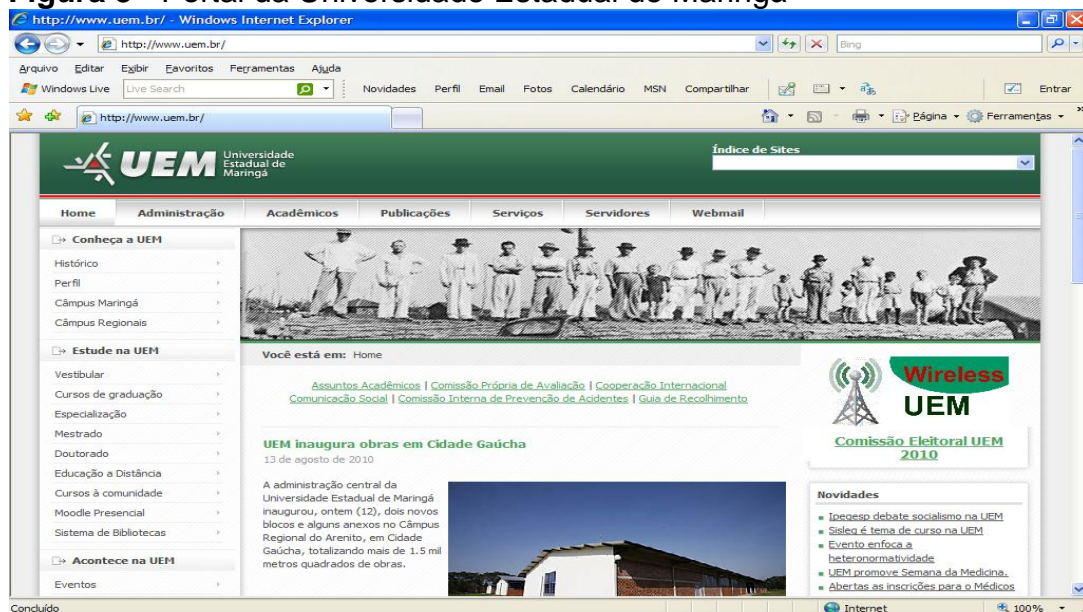
Figura 2 - Portal da Universidade Estadual do Norte do Paraná



Fonte: <<http://ww.uenp.edu.br>>

A UENP disponibiliza, em seu portal, informações a respeito da instituição, agenda da reitoria, apresentação, galeria de reitores, pró-reitorias, reitoria, vestibular, editais, serviços, tais como *webmail*, licitações, testes seletivos, ouvidoria, *links* para concursos externos, *links* para os portais da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI), portal de periódicos da CAPES, Universidade sem Fronteiras e outros; também há notícias dos acontecimentos cotidianos na universidade (Fig. 2).

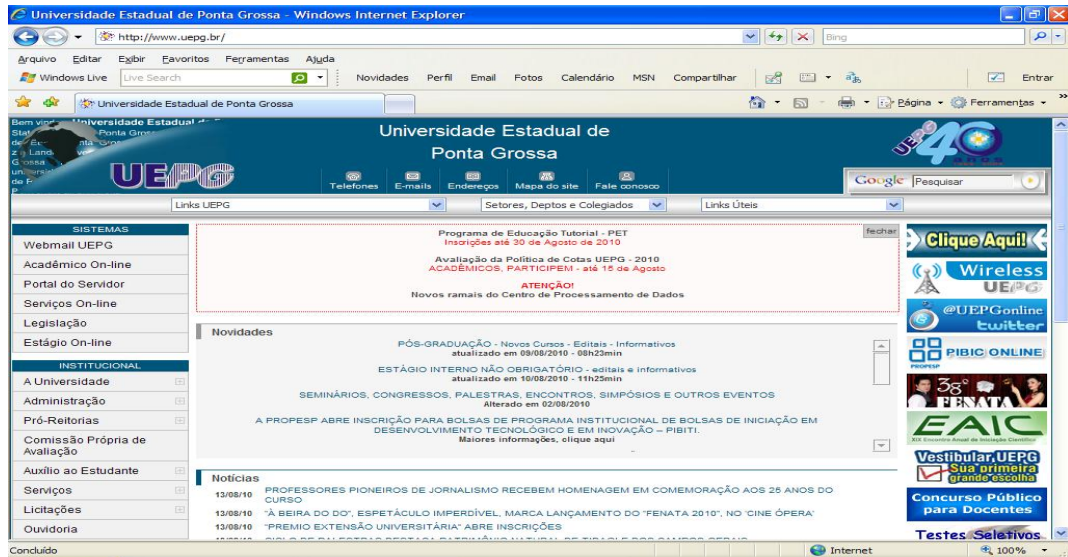
Figura 3 - Portal da Universidade Estadual de Maringá



Fonte: <<http://www.uem.br>>

O portal da UEM dispõe informações a respeito da administração, assuntos acadêmicos, publicações, serviços, sistema de bibliotecas, cursos de graduação e pós-graduação, bem como informes dos acontecimentos diários da referida instituição (Fig. 3).

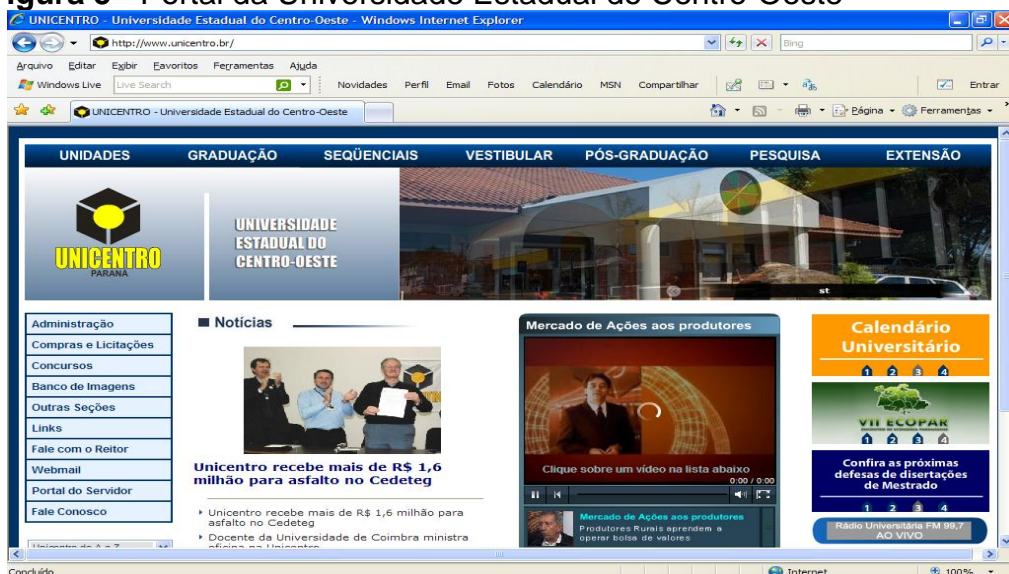
Figura 4 - Portal da Universidade Estadual de Ponta Grossa



Fonte: <<http://www.portal.uepg.br>>

No portal da UEPG (Fig. 4), disponibilizam-se informações a respeito da administração e seus órgãos, pró-reitorias, ouvidoria, licitações, eventos, concursos e testes seletivos e também informes dos acontecimentos diários da instituição.

Figura 5 - Portal da Universidade Estadual do Centro-Oeste



Fonte: <<http://www.unicentro.br>>

O portal da UNICENTRO dispõe informações da estrutura administrativa, compras e licitações, concursos, portal do servidor, graduação e pós-graduação, pesquisa, extensão, bem como informes dos acontecimentos diários da instituição (Fig. 5).

Figura 6 - Portal da Universidade Estadual do Oeste do Paraná



Fonte: <<http://ww.unioeste.br>>

No portal da UNIOESTE, estão disponíveis informações a respeito da estrutura administrativa, vestibular, concursos, licitações e informações dos acontecimentos diários da instituição e outros assuntos (Fig. 6).

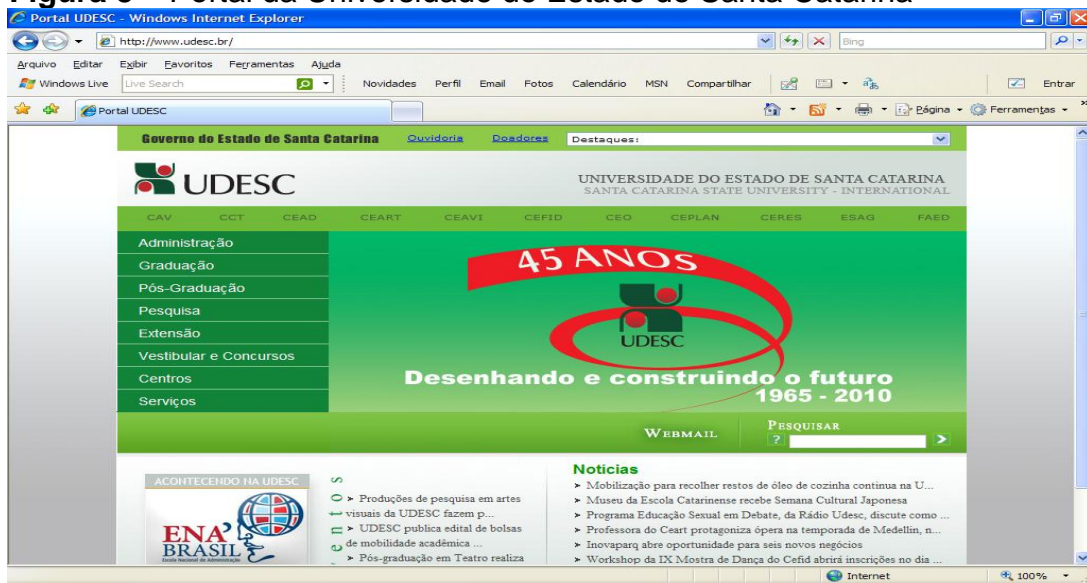
Figura 7 - Portal da Universidade Estadual do Rio Grande do Sul



Fonte: <<http://www.uergs.edu.br>>

Informações a respeito da própria universidade, publicação legal, ensino, pesquisa, extensão, biblioteca, serviços, vestibular, comunicação e *links* para diversos órgãos, tais como Fundação Municipal de Artes de Montenegro, Secretaria de Educação, Secretaria da Ciência e Tecnologia e outros mais se encontram disponíveis no portal da UERGS. Nesse portal, também se encontram informes dos acontecimentos diários da referida universidade (Fig. 7).

Figura 8 – Portal da Universidade do Estado de Santa Catarina



Fonte: <<http://www.udesc.br>>

No portal da UDESC, além dos informes diários a respeito da universidade, há informações sobre a estrutura administrativa, graduação, pós-graduação, pesquisa, extensão, vestibular, concursos, serviços e outros (Fig. 8).

Ficam evidentes, nos portais de algumas universidades, informações similares, tais como estrutura administrativa, informações sobre graduação e pós-graduação, vestibular, pesquisa, extensão, concursos e informes dos acontecimentos diários das referidas universidades.

Desta forma, partindo do portal das universidades públicas estaduais, discorre-se a seguir, a respeito da organização da informação em *sites* de recursos humanos.

4 ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM SITES DE RECURSOS HUMANOS

Com o passar dos anos, o homem foi descobrindo como poderia se comunicar com o seu semelhante e com o ambiente em que vivia, este fato deu-se até mesmo em virtude da necessidade de relacionamento social, levando à sua sobrevivência. Logo em seguida, houve a preocupação do mesmo, de como poderia manter seu conhecimento registrado. Esta preocupação colaborou, sem dúvida, mais tarde, com o processo de transmissão e compartilhamento deste conhecimento.

O ato de registrar as informações e o conhecimento deixa evidente o intuito de transparecer as ideias, as maneiras de ver o mundo, desejos, emoções, ideologias. Isto não é diferente nos dias de hoje, nos quais é possível conhecer as pessoas ou os autores simplesmente pelos seus escritos, assim “o registro do conhecimento por meio de representações revela a relação das idéias e as ideologias com as técnicas” (ANDRADE, 2006, p. 47).

Esse registro das informações simboliza a maneira de representar os nossos pensamentos e o conhecimento existente e, assim, frequentemente se vê a necessidade de organizar estas informações, visto que, na atualidade, produz-se uma quantidade imensa de informações, de todos os tipos e assuntos e também para uma diversidade de pessoas. Nas organizações, este fato também está presente, pois as mesmas produzem muita informação e convivem com dificuldades de organizá-las, estas organizações acabam se perdendo neste excesso de informações.

Nota-se que, ao longo de nossa existência, já vivenciamos várias épocas, em nome do progresso, que veio acompanhado por diversos avanços, principalmente com a aquisição e a evolução de tantas tecnologias.

Vivenciamos a Era da Revolução Industrial, que ocorreu no século XVIII, logo em seguida passando para a Era da Informação e, com ela, a Sociedade da Informação, que surgiu em decorrência da explosão informacional e principalmente pela aceleração dos processos de produção e disseminação da informação e do conhecimento.

De acordo com Moura (2006, p. 29), a Sociedade da Informação é uma sociedade “caracterizada pelo elevado número de atividades produtivas que

dependem da gestão de fluxos informacionais, aliados ao uso intenso de tecnologias de comunicação e informação”.

É certo, nos dias de hoje, que as pessoas e as organizações consideram, não somente as informações, mas também o conhecimento, agregado de mais valor, ou seja, o conhecimento é visto como algo que possui importância. Como consequência, há uma alteração nas ações e comportamentos, em que o conhecimento alavanca e proporciona vantagens competitivas, pessoais e profissionais.

Há, com certeza, uma mudança de paradigma na vida das pessoas, na qual manter-se informado é considerado como algo relevante e necessário. As organizações conferem às informações muito mais valor do que ao próprio recurso financeiro que possuem. É claro que as organizações que sabem gerenciar e utilizar suas informações de maneira eficiente tendem, nesta realidade capitalista, a aperfeiçoar e valorizar seus produtos e serviços, como consequência, permanecem à frente no mundo comercial e no mercado altamente competitivo.

Quando nos referimos ao uso, devemos também ter a preocupação da relevância a respeito do processo de acesso que é dado às informações e ao conhecimento existente, assim Andrade (2006, p. 46) enfatiza que “tal acesso só se viabiliza se for precedido por ações [...] de organização e representação do conhecimento, que culminem no processo de transferência da informação”. Desta forma, dentro deste processo de gestão, acesso e utilização da informação, reside a necessidade de se conhecerem e organizarem as informações possuídas.

Segundo Guimarães (2003, p. 100), o tratamento ou a organização da informação “consiste, portanto em etapa intermediária voltada prioritariamente para a garantia de um diálogo entre o produtor e o consumidor da informação, [...] verdadeira ponte informacional”.

A organização da informação é entendida por Café e Sales (2010, p. 118) como “um processo de arranjo de acervos tradicionais ou eletrônicos, realizado por meio da descrição física e de conteúdo (assunto) de seus objetos informacionais”.

Dias (2006, p. 67) complementa que a organização da informação tem a “função de descrever os documentos, tanto do ponto de vista físico (características físicas dos documentos) quanto do ponto de vista temático (ou descrição do conteúdo)”.

Esta ação de descrição dos documentos pode resultar como produto a confecção de fichas de catálogos, referências bibliográficas, índices, resumos, termos de indexação e outros que objetivam facilitar a manipulação e recuperação da informação bem como proporcionar ao usuário a avaliação da relevância de se buscar o documento integral.

Entende-se, desta forma, que a representação e organização da informação contribuem para o processo de acesso à informação e ao conhecimento bem como são consideradas sustentáculos para os processos de integração e compartilhamento. Rosenfeld e Morville (2002, p. 50), de uma forma mais abrangente, acreditam que a organização “colabora com a nossa compreensão do mundo, com a nossa forma de viver, ajudando na adoção de valores, crenças e costumes”, por isso a organização da informação é necessária em todos os ambientes das organizações, pois proporciona agilidade, rapidez e economia de tempo para se buscar aquilo que realmente se necessita.

A organização da informação colabora também com o processo de busca. Este fato é percebido claramente quando as pessoas necessitam acessar alguns *sites* ou portais e não conseguem encontrar as informações ou serviços que procuram. Quem, alguma vez, não precisou fazer uma busca ou uma pesquisa e acabou desistindo, pois o local consultado não dispunha das informações organizadas e ferramentas disponíveis de fácil entendimento?

Assim, ao contrário do que se vê em alguns *sites* que dispõem as informações da maneira mais difícil de serem localizadas e conseqüentemente tendem a levar os usuários à exaustão e ao cansaço, os *sites* devem oferecer as informações de maneira organizada, bem representada, de fácil entendimento, proporcionando agilidade no acesso e recuperação, bem como ser o mais simples possível e conter um mínimo de páginas.

Como em todo processo informacional, na adoção de *sites*, deve-se ter a preocupação com os usuários, pois são eles os que terão que utilizá-lo, os maiores beneficiados, deve-se adotar uma estrutura e arquitetura que possa refletir a maneira como as pessoas utilizam as informações (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

Guinchat e Menou (1994, p. 223) acreditam que “os sistemas informatizados devem ser concebidos, mantidos e alimentados por pessoas. Isto significa que estes sistemas não substituem completamente o homem [...]”.

Quando se reflete sobre os desafios de organizar as informações, sabe-se que este problema não é nada novo, ele vem de muito tempo e a consequência disto é a existência de pessoas convivendo com uma grande dificuldade de encontrar as informações desejadas, assim Rosenfeld e Morville (2002, p. 50-55) elencam alguns desafios da organização da informação, principalmente quando analisam a contribuição da arquitetura no desenvolvimento de *sites*, bem como de portais. São desafios como: Ambiguidade, Heterogeneidade, Diferenças nas Perspectivas e Política Interna.

A “Ambiguidade” engloba as palavras ou termos que possuem um ou mais significados. Este fato pode gerar dúvidas e desconfiança para o usuário no processo de busca e seleção (ROSENFELD; MOVILLE, 2002).

A “Heterogeneidade” refere-se a um objeto ou coleção de objetos composto por peças independentes ou ao contrário, ou seja, está relacionado com a diversidade nos tipos de conteúdos. Muitos *sites* são considerados heterogêneos em vários aspectos, pois fornecem acesso a documentos e seus componentes em diferentes formatos, sendo possível encontrar aplicativos, notícias financeiras, arquivos de imagem, descrições de produtos e outros na mesma seção (ROSENFELD; MOVILLE, 2002).

“Diferenças nas Perspectivas” está relacionado com a maneira com que cada pessoa tende a organizar as informações, nomear os arquivos e seus diretórios, utilizando geralmente vários significados para um mesmo assunto. Para algumas pessoas, esta forma de organização parece ilógica, mas para os autores ou os proprietários do computador é a forma mais fácil e de maior compreensão. Assim, a organização da informação está relacionada com a perspectiva do seu criador ou mesmo com a sua forma de rotular ou mesmo o rótulo adotado. Mais adiante trataremos dos rótulos (ROSENFELD; MOVILLE, 2002).

Pode-se fazer uma analogia com a própria cultura de alguns órgãos ou organizações, pois é possível encontrar linguagens específicas ou jargões dentro destas empresas, que, para um visitante, não sejam tão familiares, isto é evidente na adoção de siglas e abreviaturas, principalmente nas empresas que são compostas por vários departamentos. Segundo Cunha e Cavalcanti (2008, p. 1), sigla é a “denominação abreviada constituída pela sequência de iniciais das palavras ou de algumas e, eventualmente, por números que compõem a denominação completa” e

abreviatura é a “representação reproduzida de uma palavra ou locução por meio de algumas de suas sílabas ou letras” (CUNHA; CAVACALCANTI, 2008, p. 337).

A “Política Interna” está presente em todas as organizações, seja ela uma empresa ou uma instituição. Este fato é relevante porque a organização da informação influencia na formação de conhecimento e de opinião. Como a informação tem seu valor e interfere no prestígio e na imagem das organizações, a política interna faz-se presente na forma adotada de se organizarem e difundirem as informações existentes. O ideal é que estas organizações tenham seus objetivos bem definidos. Neste ponto Guinchat e Menou (1994, p. 444) consideram que as políticas adotadas “são fórmulas, ou princípios gerais, que ajudam a traduzir os objetivos em ações, para preparar as regras de conduta que serão adotadas no momento da tomada de decisões e da execução das atividades”.

Há, ainda, outros elementos ou desafios que dificultam a organização da informação, tais como *design*, excesso de informação, *layout*, dentre outros (DIAS, 2001; 2007; FREITAS, QUINTANILLA, NOGUEIRA, 2004; TERRA; GORDON, 2002).

Deve-se atentar para o fato de que, quando se projeta ou se adota um *site*, ele é direcionado para vários usuários e cada usuário tem maneiras diferentes de compreender a informação. Um ambiente, seja ele virtual ou físico, quando é desorganizado, causa o que se pode chamar de “caos” ou “desordem” informacional, principalmente, como dito algumas vezes, diante da atualidade em que se vive na qual se produz uma grande quantidade de informações, de todos os tipos e para um público diversificado. Isto torna o processo informacional falho.

A organização da informação tende a colaborar com este processo, fornecendo uma padronização, por isso as informações disponíveis nos *sites* ou em outro local não permanecerão desorganizadas e desestruturadas ou “invisíveis”.

Os *sites* vêm a colaborar com a organização da informação, pois por meio deles é possível o controle da inclusão, do armazenamento, da disseminação, do compartilhamento e, principalmente, a recuperação da informação. Assim, os portais e *sites* emergem para reunir informações que estão dispersas, em um único ponto de acesso, colaborando com o processo de busca, seleção, compartilhamento e disseminação das informações, desta forma Fonseca e Fonseca (2005, p. 85) consideram que “a disseminação do conteúdo permanece como razão de ser da

maioria dos *websites*, e como resultado, a qualidade do conteúdo fornecido é um fator importante motivando visitas repetidas”.

Sánchez de Bustamante (2004, p. 3) descreve que “a organização da informação é o processo onde se dispõe e ordena a seqüência dos elementos que integram o conteúdo de um sítio na *web*”, e Benine e Zanaga (2009) acrescentam que, para este processo, é necessária a existência de uma estrutura informacional e uma hierarquia bem definida. Esta estrutura hierárquica se faz presente nos sistemas de navegação, apresentando índices e meios de rotulagem ou etiquetas que facilitam a busca pelas informações.

No Quadro 6, apresentam-se os esquemas de navegação mais utilizados.

Quadro 6 - Esquemas de navegação e suas características

Esquemas de navegação	Características
Alfabéticos	Predominam os dicionários e enciclopédias.
Cronológicos	Periódicos, arquivos de revistas, programas televisivos, e outros ordenados conforme a sucessão de período ou tempo.
Geográficos	Lugares, estados, características culturais, econômicas, políticas, entre outros.

Fonte: Elaborado pelo autor (2011), baseado em Benine e Zanaga (2009).

Estes esquemas de navegação têm o intuito de serem facilitadores para o processo de busca, pois eles reúnem as informações e, desta forma contribuem para a sua organização.

Benine e Zanaga (2009, p. 454), ainda acrescentam que “as informações disponibilizadas na *Web* devem seguir modelos, formatos e padrões denominados de metadados” e estes são “aplicados em registros eletrônicos para descrição de um documento”. Os metadados facilitam a busca das informações no meio digital, evitando a duplicidade de informações e um re-trabalho das informações existentes.

Os elementos de metadados têm o propósito primário de descrever, identificar e definir um recurso de informação com o objetivo de modelar e filtrar o acesso. Os metadados são importantes na organização, gestão e recuperação da informação digital, principalmente (ALVES; SOUZA, 2007, p. 22).

Julga-se importante reforçar, neste momento, alguns elementos que já foram citados, tais como facilidade de localização, informações organizadas e bem visíveis, pois colaboram para que haja um processo eficiente de recuperação da informação. Este fato é importante quando da construção de *sites* e portais, principalmente porque estes elementos são alvos de preocupações constantes para que estejam presentes na arquitetura de *sites*, desta forma faz-se necessário a adoção de sistemas de organização de informação.

Rosenfeld e Morville (2002) esclarecem que os sistemas de organização são compostos de esquemas de organização e estruturas de organização. Um esquema de organização define a divisão de itens característicos, ao passo que uma estrutura de organização define os tipos de relacionamento entre itens de conteúdo e grupos.

Os esquemas e as estruturas de organização são agrupados de maneira lógica, porém nos esquemas não há uma relação entre os itens; ao contrário da estrutura, que relaciona os itens nela agrupados (SANCHES, 2004).

Tendo como referência os estudos de Rosenfeld e Morville (2002), apresentam-se os tipos de esquemas e estruturas de organização que podem ser usados em *sites* ou portais. Monteiro (2010, p. 136) sintetiza esses elementos de organização, conforme o Quadro 7.

Quadro 7 – Elementos de organização da informação segundo Rosenfeld e Morville (2002)

Elementos de organização da informação			
Elementos			Descrição
Esquemas	Exatos	Alfabético	Apresenta informações ordenadas alfabeticamente
		Cronológico	Apresenta informações ordenadas por datas ou períodos temporais
		Geográfico	Apresenta informações ordenadas segundo aspectos espaciais
	Ambíguos	Tópico	Organiza informações por assunto
		Orientado a tarefa	Organiza informações segundo processos, funções ou ações que usuários podem executar.
		Orientado ao público	Organiza informações de acordo com os tipos de usuário e seus respectivos interesses.
		Orientado a metáfora	Organiza informações a partir de metáforas conhecidas pelo usuário
Híbridos	Combina elementos de organização exatos e ambíguos		
Estruturas	Hierárquica (<i>top-down</i>)		Estrutura taxonômica com classes e subclasses, partindo de assuntos mais gerais para os mais específicos
	Base de dados relacional (<i>bottom-up</i>)		Estrutura baseada em registros com descrições de conteúdo, partindo de assuntos específicos para os mais gerais
	Hipertexto		Estrutura que agrupa conteúdos de acordo com nível de semelhança ou critérios pré-definidos, de forma não linear e com componentes interligados por <i>links</i>

Fonte: Monteiro (2010, p. 136).

Os Esquemas de Organização definem a divisão entre itens característicos em um *site*. Estes esquemas dividem-se em três formas de organização: Esquemas de Organização Exatos, Ambíguos e Híbridos.

Os Esquemas de Organização Exatos compreendem o Alfabético, o Cronológico e o Geográfico. O Alfabético organiza as informações utilizando as letras do alfabeto ou palavras na ordem alfabética. Ex: índices alfabéticos e listas telefônicas. O cronológico organiza as informações por data, utilizando-se da ordem inversa, contínua, crescente ou decrescente, como exemplo têm-se os boletins informativos e revistas eletrônicas. O Geográfico organiza as informações primando a localização geográfica. Ex: localização, Estado, País, região, e outros.

Nos Esquemas de Organização Ambíguos, a informação pode pertencer a mais de uma categoria, geralmente são utilizados por usuários que não sabem exatamente o que estão procurando. Os Esquemas de Organização Ambíguos são compostos das seguintes formas: Por Tópicos, Orientados a Tarefas, Específico a um Público e Dirigido a Metáforas.

Quando por Tópicos, as informações são organizadas por assuntos, como exemplo os sumários. O modelo Orientado a Tarefas organiza conteúdos e aplicações em conjuntos de funções e processos, promovendo a interação do usuário por meio de determinadas ações. Por outro lado, o modo Específico a um Público é direcionado a um tipo de usuário com objetivos definidos. Pode ser aberto para acesso a vários conteúdos ou fechado, quando o acesso requer um cadastro prévio ou utilização de senhas. O modo Dirigido a Metáforas utiliza-se de metáforas comuns ao usuário que o permite entender itens de informação que poderão ser acessados.

Os Esquemas de Organização Híbridos são caracterizados como insuficientes, havendo a necessidade de complementação de outro esquema ou estrutura que melhor responda e satisfaça às necessidades das pessoas, desta forma, este esquema utiliza tanto os esquemas exatos como os ambíguos.

As Estruturas da Organização que definem os caminhos pelos quais os usuários navegam dividem-se da seguinte forma: Estrutura Hierárquica, Base de Dados Relacional e Hipertexto.

Na estrutura Hierárquica as classes são ordenadas por ordem de subordinação podendo ser crescentes ou decrescentes e são mais conhecidas como de cima para baixo (*top-down*).

A estrutura de Base de Dados Relacional possibilita a organização de conteúdos diferentes e em vários formatos; a definição de campos oferecidos para a busca pelo usuário é conhecida como busca booleana (*bottom-up*).

A estrutura de Hipertexto é uma forma não linear de estruturação de conteúdo ou informação. Em rede, itens ou partes de informações são interligados através de *links*, podendo formar hipermídias, proporcionando ligações com informações em vários formatos, seja na forma de som, vídeo ou texto.

Assim como os sistemas de organização, compostos de esquemas de organização e estruturas de organização têm uma presença fundamental para organizar, acessar, recuperar e disseminar a informação, Curty et al. (2009, p. 4) acreditam que “os sistemas de rotulagem são de suma importância para se definir a estrutura de organização do conteúdo de um *web site*”. Estas autoras consideram que o sistema de rotulagem “representa o acesso aos conteúdos, geralmente encontrados nos menus e nas barras de navegação” Curty et al. (2009, p. 4), ou

seja, por intermédio dos rótulos, é possível compreender as informações que estão disponíveis, conseqüentemente decidir o caminho a percorrer.

Sanches (2004, p. 72) corrobora e complementa que:

[...] em *Web sites*, os rótulos são muito utilizados para a representação de diversos conteúdos, geralmente encontrados nos menus e nas barras de navegação. Através dos rótulos de informação, o usuário pode decidir qual caminho seguir para chegar às informações desejadas.

Os rótulos são considerados por Curty et al. (2009, p. 4) como “símbolos linguísticos que são utilizados para expressar um conceito. O conceito deve ser comunicado de forma eficiente e eficaz, exigindo pouco espaço da interface e o menor esforço cognitivo do usuário para interpretá-lo”, pois tendem a agilizar e tornar fácil a identificação do conteúdo almejado. O processo de rotulagem é visto como “um passo importante para assegurar que os mecanismos de busca encontrarão os documentos solicitados e para distribuir os documentos baseando-se em regras de personalização” (TERRA; GORDON, 2002, p. 100).

Na adoção dos rótulos, é necessário também levar-se em consideração a linguagem utilizada e que a mesma seja acessível e compreensível ao usuário, logo, “na criação ou utilização de rótulos para *Web site*, é preciso que se tenha uma convenção ou normalização desses rótulos de forma que sejam ou se tornem mais familiares e precisos aos usuários” (SANCHES, 2004, p. 72), ou seja, devem-se evitar, *nos sites*, termos, que não tenham significado para o usuário.

Os rótulos podem ser de natureza textual (verbal) ou não-textual.

[...] rótulos textuais ou verbais fazem uso de palavras ou termos para exprimir determinada categoria de conteúdo. Os rótulos não-textuais ou iconográficos remetem aos recursos de imagens sons e gestos, sendo os ícones (pequenas imagens que representam o conteúdo) os mais utilizados (CURTY et al, 2009, p. 5).

O sistema de rotulagem, de acordo com Sanches (2004, p. 73), deve procurar “permitir que os usuários possam identificar-se rapidamente com a linguagem e toda a estruturação do *site*, baseados em rótulos consistentes”, como consequência estes usuários reconhecerão as informações disponíveis nos *sites* e, como vantagem, haverá uma diminuição no tempo de navegação.

Para que isso seja possível, é imprescindível o envolvimento dos usuários e esta participação é essencial para o favorecimento da usabilidade que necessariamente é uma preocupação para fazer-se presente nos *sites* e portais, pois de acordo com Molina (2010, p. 142) “o portal deve garantir a visibilidade e a localização das informações, acessadas de diferentes locais onde o usuário se encontra, tanto fora quanto dentro da organização”, ou seja, de acordo com Ferreira, Vechiato e Vidotti (2008, p. 118), “os *websites* devem ser criados para satisfazer os usuários tanto internos como externos à instituição. Espera-se que as informações neles contidas alcancem grande divulgação e gerem conhecimentos”.

A usabilidade, de acordo com a NBR 9241-11, é considerada como “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (ABNT, 2002, p. 3).

Esta norma apresenta orientações sobre usabilidade com o objetivo de definir e explicar como “identificar a informação necessária a ser considerada na especificação ou avaliação de usabilidade de um computador em termos de medidas de desempenho e satisfação do usuário” (ABNT, 2002, p. 2), desta forma, essa norma cita algumas definições que proporcionam uma melhor compreensão:

- Eficácia: Acurácia e completude com as quais usuários alcançam objetivos específicos.
- Eficiência: Recursos gastos em relação à acurácia e abrangência com as quais usuários atingem objetivos.
- Satisfação: Ausência do desconforto e presença de atitudes positivas para com o uso de um produto.
- Contexto de uso: Usuários, tarefas, equipamento (*hardware*, *software* e materiais) e o ambiente físico e social no qual um produto é usado.
- Sistema de trabalho: sistema composto de usuários, equipamento, tarefas e ambiente físico e social, com o propósito de alcançar objetivos específicos.
- Usuário: pessoa que interage com o produto.
- Objetivo: resultado pretendido (ABNT, 2002, p. 3).

Corroborando Cunha e Cavalcanti (2008, p. 372) ao considerarem usabilidade como o “grau com que usuários específicos podem alcançar metas específicas em determinado ambiente, com eficácia, comodidade e de modo aceitável”, em outras palavras, Dias (2007, p. 28) define usabilidade como “qualidade de uso, isto é, qualidade de interação entre usuário e sistema, que

depende das características tanto do sistema quanto do usuário” e apresenta alguns princípios a respeito da usabilidade:

- Eficácia e eficiência de uso: o sistema deve ser eficiente a tal ponto de permitir que o usuário, tendo aprendido a interagir com ele, atinja níveis altos de produtividade na realização de suas tarefas.
- Satisfação subjetiva: o usuário considera agradável a interação com o sistema e se sente subjetivamente satisfeito com ele.
- Facilidade de aprendizado: o sistema deve ser fácil de aprender de tal forma que o usuário consiga rapidamente explorá-lo e realizar suas tarefas com ele.
- Facilidade de memorização: após um certo período sem utilizá-lo, o usuário não frequente é capaz de retornar ao sistema e realizar suas tarefas sem a necessidade de reaprender como interagir com ele.
- Baixa taxa de erros: em um sistema com baixa taxa de erros, o usuário é capaz de realizar tarefas sem maiores transtornos, recuperando erros, caso ocorram.
- Consistência: tarefas similares requerem sequências ações similares, assim como ações iguais devem acarretar efeitos iguais. Usar terminologia, leiaute gráfico, conjunto de cores e fontes padronizadas também são medidas de consistência.
- Flexibilidade: refere-se à variedade de formas com que o usuário e o sistema trocam informações (DIAS, 2007, p. 29-37).

Diante desses princípios, Molina (2010, p. 151) considera que eles “proporcionam a estruturação de um portal mais agradável e confiável, visto que possibilitam melhoria substancial, no que tange ao relacionamento entre o sistema e o usuário”. Por intermédio da usabilidade, os *sites* e os portais alcançarão seus objetivos e com certeza, mais usuários tenderão a utilizá-los, logo se concorda com as palavras de Dias (2001, p. 58), na qual considera que os portais, incluindo os *sites*, especificamente a sua “capacidade de facilitar o acesso dos usuários às informações institucionais está intrinsecamente relacionada à facilidade de uso, aprendizado e satisfação do usuário com sua interface *Web*”, sendo assim se faz necessária a interação com o usuário e a busca por diminuir os problemas de usabilidade.

A seguir, aborda-se sobre os elementos que compõem a organização da informação.

4.1 ELEMENTOS DE ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Apresentam-se a seguir os conceitos de elementos que fazem parte da organização da informação, tais como documento, ciclo documentário e tratamento intelectual da informação.

4.1.1 Documento

O documento, de acordo com Guinchat e Menou (1994, p. 41), é considerado “o suporte material do saber e da memória da humanidade”. Para Cunha e Cavalcanti (2008, p. 132), documento é a “representação da realidade sob uma forma literária (escrito, texto), ou gráfica, ou plástica (ícone, imagem)”; é reputado como “qualquer indicação concreta ou simbólica, conservada ou registrada com a finalidade de representar, reconstruir ou provar um fenômeno físico ou intelectual”. Para Svenonius (2000, p. 34), o documento é visto como “portadores de informações em forma de mensagens gravadas”, bem como um “material ou uma representação dos pensamentos dos homens, por meio de alguma marca ou símbolo convencional”. Já para Feitosa (2006, p. 17), o documento é considerado “um objeto que fornece um dado ou uma informação e pode ser diferenciado entre outros documentos, de acordo com suas características físicas ou intelectuais”.

Essas características físicas estão relacionadas aos conceitos de material, natureza, tamanho, peso, forma de produção, suporte, entre outras.

Por outro lado, as características intelectuais estão relacionadas aos conceitos de objetivo, conteúdo, assunto, tipo de autor, fonte, forma de difusão, originalidade, entre outras (GUINCHAT; MENO, 1994).

Dentre algumas destas características intelectuais, estão o objetivo, o grau de elaboração, conteúdo e tipos de documentos. A seguir explana-se a respeito dessas características.

- objetivo - retrata a razão pela qual o documento foi produzido: para servir como prova, preparar outro documento, expor ideias, divulgar resultados de um trabalho, ensino, publicidade, divulgação ou mesmo garantir os direitos de uma pessoa ou coletividade, entre outras.

- grau de elaboração – refere-se à autoria e à finalidade do documento. De acordo com o grau de elaboração, é possível estabelecer uma distinção entre os documentos primários, secundários e terciários.
- conteúdo – pode ser avaliado a partir da identificação do assunto tratado, da forma de apresentação, da exaustividade da análise, da acessibilidade, do nível científico do texto, do grau de originalidade, da novidade das informações, da representatividade das informações para um dado grupo de leitores, entre outras características;
- tipos de documentos – sua identificação facilita as operações de seleção, armazenamento, tratamento e difusão da informação. Os tipos de documentos estão relacionados ao nível de relevância do documento; há documentos essenciais, isto é, que tratam de assuntos que possuem interesse direto para determinada comunidade de leitores, e documentos marginais, ou seja, que possuem pouca ou nenhuma relevância para o usuário ou a uma unidade de informação.

Complementando o conceito de documento, Fujita (2005, p. 8) explica que o documento é “a fixação da mensagem, a representação do conhecimento e o suporte para registro do conhecimento”, assim podemos classificar os documentos basicamente em dois grupos: quanto ao conteúdo e quanto ao formato.

Quanto ao conteúdo, ele pode ser primário, secundário e terciário. Quanto ao formato, se diferencia quanto à forma física e à forma de representação da mensagem no suporte físico, o qual pode ser o documento impresso e o documento digital. No Quadro 8 apresenta-se a classificação dos documentos quanto ao conteúdo e suas características.

Quadro 8 - classificação dos documentos quanto ao conteúdo

Primários	Documentos originais elaborados pelo autor.
Secundários	Documentos que descrevem documentos primários. Ex: bibliografias, catálogos e resumos.
Terciários	Documentos elaborados a partir de documentos primários e secundários e que reúnem, condensam e elaboram a informação original à forma mais adequada para as necessidades de um usuário ou grupo de usuários.

Fonte: elaborado pelo autor (2011), baseado em Feitosa (2006).

Podem-se distinguir também os documentos conforme sua natureza. Assim, os documentos podem ser textuais e não textuais. Esta distinção determina o tipo de informação que eles podem transmitir, sendo que cada categoria compreende uma grande variedade de documentos.

Os documentos textuais apresentam essencialmente as informações em forma de texto escrito. Ex: livros, periódicos, fichas, documentos administrativos, textos de leis, catálogos, documentos comerciais, patentes, entre outros. Por outro lado, os documentos não textuais podem ter uma parte de texto escrito, mas o essencial de suas informações é apresentado em outra forma. Estes documentos devem ser vistos, ouvidos ou manipulados (GUINCHAT; MENO, 1994). Os principais documentos não textuais, de acordo com Guinchat e Menou (1994, p. 42) são:

- os documentos iconográficos ou gráficos: imagens, mapas, plantas, gráficos, tabelas, cartazes, quadros, fotografias em papel e *slides*;
- os documentos sonoros: discos e fitas magnéticas;
- os documentos audiovisuais que combinam som e imagem: filmes, audiovisuais, fitas e videodiscos;
- os documentos de natureza material: objetos, amostras, maquetes, monumentos, documentos em braile e jogos pedagógicos;
- os documentos compostos, que reúnem documentos textuais e não-textuais sobre o mesmo assunto, como os livros acompanhados de discos;
- os documentos magnéticos utilizados em informática, isto é, os programas que permitem efetuar cálculos, fazer gestão de arquivos e simulações;
- os documentos eletrônicos utilizados em informática. Eles veiculam texto, imagem e som.

Quanto aos documentos impressos e digitais, convive-se com a possibilidade de transformação mútua entre um e outro, existindo a possibilidade de digitalizar o documento impresso e também de obter uma cópia impressa do documento digital. Desta forma, o documento pode ser considerado também como

uma base física, seja ela impressa ou digital, utilizada para a fixação das informações, podendo ser utilizada para consulta, estudo ou prova (CAVALCANTI, 1982). Há vários tipos de documentos: livro, *e-mail*, carta, foto, vídeo, ata, entre outros. Svenonius (2000) acrescenta, neste rol, as imagens da internet, considerando-as documentos. Os documentos podem ser audiovisuais, visuais ou auditivos.

Corroborando com estes conceitos, Guimarães (2003) observa que o documento pode ser considerado sob quatro concepções: meio de prova, materialização de um fato, suporte de informação ou registro e base para geração de novos conhecimentos.

[..] meio de prova (tal como ocorre, por exemplo, no Direito Processual), materialização de um fato (como nos documentos que revelam atos administrativos), suporte de informação (tal como tratado na catalogação, por exemplo) ou registro e base para geração de novos conhecimentos (incorporando a idéia de conhecimento registrado, como aborda a área de organização do conhecimento) (GUIMARÃES, 2003, p. 101).

Cabe salientar que para efeito deste trabalho considera-se o documento como materialização de um fato. É possível encontrar-se uma variedade de tipos de documentos que são produzidos e utilizados pelos órgãos públicos. No Quadro 9, a seguir, apresenta-se uma definição dos documentos produzidos e utilizados em alguns desses órgãos públicos, principalmente pelas universidades.

Quadro 9 - Tipologia documental produzida e utilizada pelos Órgãos Públicos

TIPOLOGIA DOCUMENTAL	DEFINIÇÃO
Apostila	É o aditamento a um ato administrativo anterior, para fins de retificação ou atualização. Tem por objeto a correção de dados constantes em atos administrativos anteriores, ou o registro de alterações na vida funcional de um servidor, tais como promoções, lotação em outro setor, majoração de vencimentos, aposentadoria, reversão à atividade, dentre outros.
Ata	São os documentos em que se registram, de forma exata e metódica, as ocorrências, resoluções e decisões das assembleias, reuniões ou sessões realizadas por comissões, conselhos, congregações, corporações ou outras entidades semelhantes.
Atestado	É um documento em que se afirma a veracidade de certo fato ou a existência de obrigação, também pode comprovar a existência de um ato que se consumou.
Auto	É a narração escrita pormenorizada de um fato, através de ato ou diligência, administrativa ou judiciária.
Boletim	É uma pequena publicação noticiosa, pequeno periódico de entidade pública ou particular para divulgação de atos normativos.
Certidão	Documento revestido de formalidades legais, fornecido por autoridade competente, a pedido do interessado, solicitado ou requisitado <i>ex officio</i> por autoridade administrativa ou judicial e destinado a fazer certa a existência de registro em livro, processo ou documento qualquer em poder do expedidor, referente a determinado ato ou fato, ou dar forma à inexistência de tal registro.

Circular	É toda comunicação reproduzida em cópias, de igual teor, e expedida a diferentes pessoas, órgãos ou entidades. Como documento, é mensagem endereçada simultaneamente a diversos destinatários, para transmitir avisos, ordens ou instruções.
Contrato	Acordo de vontades que tem por fim criar, modificar ou extinguir direitos e obrigações. Quanto ao regime jurídico o contrato pode ser: contratos de direito privado e contratos administrativos.
Convênio	São acordos firmados por entidades públicas de qualquer espécie, ou entre estas e organizações particulares, para realização de objetivos de interesse comum dos partícipes.
Convite e convocação	O convite é o instrumento pelo qual se faz uma convocação, pede-se o comparecimento de alguém ou solicita-se sua presença em alguma parte ou em ato. A convocação corresponde ao convite, mas no sentido de intimação, originando o comparecimento, devendo ser justificado o não-comparecimento. Já o convite é somente uma solicitação.
Correio eletrônico (e-mail)	Principal forma de comunicação para transmissão de documentos, devido ao baixo custo e celeridade. Possui flexibilidade na sua estrutura. Para que tenha valor documental é necessário que haja a certificação digital.
Declaração	É a afirmação da existência de um fato; existência ou não de um direito. Pode ser manifestada por escrito ou por viva voz.
Decreto	Atos administrativos da competência exclusiva dos chefes do Executivo. Destinado a prover situações gerais ou individuais, abstratamente previstas de modo expreso, explícito ou implícito pela legislação. Têm por objeto: por em execução uma disposição legal; estabelecer medidas gerais para cumprimento da lei; providenciar matéria de ordem funcional; resolver sobre interesse da Administração, criar, modificar, limitar ou ampliar situação jurídica, entre outros. Dividem-se em Decretos Regulamentares e Decretos Individuais ou Coletivos.
Deliberação	É uma resolução que tem como ato emanado de órgão colegiado, ou colegial de autarquias ou de grupos representativos; expedem-na, entre outros, os conselhos administrativos ou deliberativos, os institutos de previdência e assistência social, as assembléias legislativas.
Despacho	É a decisão proferida pela autoridade administrativa no caso submetido à sua apreciação, podendo ser favorável ou desfavorável à pretensão solicitada pelo administrador, funcionário ou não.
Edital	É o ato escrito oficial, contendo aviso, determinação, ou citação, mandado publicar, por autoridade competente, no órgão oficial ou outros órgãos de imprensa, ou, ainda, afixado em lugares públicos, onde seja facilmente lido por todos. É utilizado para: concorrências administrativas para aquisição, alienação ou recuperação de material, abertura de concursos para provimento de cargos públicos, intimações, notificações, convocações e demais avisos, que por sua natureza, devam ter ampla divulgação, conforme legislação vigente.
Estatuto	É o texto em que se determinam princípios institucionais nas entidades públicas ou privadas. É a lei orgânica que estabelece as regras nessas entidades. Englobam os atos e atividades da sociedade ou organização e estabelecem normas reguladoras nas relações entre os elementos que a compõem, inclusive sanções e penalidades.
Fax (Fac-Símile)	Utilizado para transmissão de mensagens urgentes e para envio antecipado de documentos, de cujo conhecimento há premência, não desobrigando o encaminhamento do documento original.
Instrução e Instrução Normativa	Na linguagem jurídica, a instrução normativa é uma reunião de provas que determinam a procedência ou não dos fatos alegados, servindo para elucidação e esclarecimento. Em outro sentido significa ordem emanada de uma pessoa e dirigida a outras, nela se determinam as regras de procedimento ou a execução de certos atos e serviços. A instrução fixa norma para a execução de outros atos ou disciplina a execução de serviços.
Memorando	É uma modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente. É uma forma de comunicação interna.
Norma	É a regra, forma, modelo ou tudo aquilo que se estabelece em lei ou regulamento, de modo que sirva de padrão na maneira de agir. Ela dita a orientação que deve ser seguida nos atos jurídicos.
Nota	É uma declaração escrita e oficial do governo ou de qualquer instituição pública ou privada, distribuída à imprensa. Destina-se a prestar esclarecimentos ao público, firmando a posição da instituição acerca de determinado fato.
Ofício	É um meio de comunicação dos órgãos da administração pública, expedido para e pelas autoridades, sobre qualquer assunto, entre uma secretaria, prefeitura e outros. O destinatário pode ser órgão público ou um cidadão particular. Tem como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e também com particulares.
Ordem de Serviço	É uma instrução dada a um servidor ou a um órgão administrativo. Encerra orientações a serem tomadas pela chefia para a execução de serviços ou o desempenho de encargos. Determinam providências a serem cumpridas por órgãos

	subordinados.
Parecer	Parte integrante de um processo, para o qual aponta solução favorável ou desfavorável, precedida da necessária justificativa, com base em dispositivos legais, jurisprudência e informações. É um ato de procedimento administrativo que indica e fundamenta a solução que deve ser aplicada ao caso. O parecer pode ser: Administrativo, Científico ou Técnico.
Petição /Requerimento	É um instrumento que serve para solicitar algo a uma autoridade do serviço público.
Portaria	Documento oficial emanado de uma autoridade, por meio do qual transmite aos subordinados ordens de serviço de sua competência. Também pode possuir conteúdo individual tais como punição, dispensa, nomeações, promoções, entre outros.
Processo	É o desenvolvimento de um expediente que, recebendo informações, pareceres, anexos e despachos, segue os canais competentes, ou seja, sua tramitação.
Relatório	É uma descrição de fatos passados, analisados com o objetivo de orientar o servidor interessado ou o superior imediato, para determinada ação. É uma exposição ou narração das atividades ou fatos, com a discriminação de todos os seus aspectos ou elementos.
Resolução	É o ato de autoridade competente de um órgão de deliberação coletiva para estabelecer normas regulamentares. Indica o ato pelo qual a autoridade pública ou o poder público toma uma decisão, impõe uma ordem ou estabelece uma medida. As resoluções dizem respeito a questões de ordem administrativa ou regulamentar.

Fonte: elaborado pelo autor (2011), baseado em Setti et al. (2005).

Cabe salientar que as definições apresentadas foram coletadas em Setti et al. (2005), popularmente conhecido como o Manual de Comunicação Escrita Oficial do Estado do Paraná, pois são os documentos padrões, utilizados pelas universidades e órgãos públicos, tendo em vista a necessidade de se empregar determinada linguagem nos atos e expedientes oficiais, considerando o caráter público desses atos e comunicações e de sua finalidade.

4.1.2 Ciclo Documentário

Como em todo processo, que é composto por fases ou etapas, tais como início, meio e fim, no ciclo documentário estes procedimentos não são diferentes, principalmente em virtude de que, nos sistemas ou unidades de informação, um dos focos é o trabalho realizado com os documentos e há a presença de vários tipos, formatos e tamanhos e, por conseguinte, a necessidade de os mesmos receberem um tratamento adequado.

Esses sistemas ou unidades de informação, de acordo com Cervantes (2006), podem ser considerados como instituições, universidades, organizações, empresas, bibliotecas, centros de documentação, centros de informação, um arquivo ou um banco de dados.

Este tratamento documentário tem como função facilitar a busca, o acesso e principalmente a recuperação das informações contidas nos documentos.

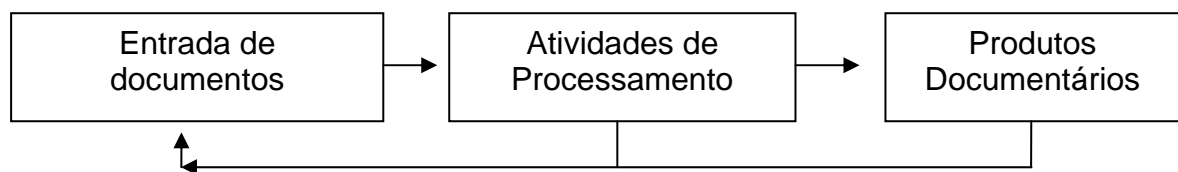
Segundo Cervantes (2006, p. 9), os sistemas de informação “têm como principal função coletar, tratar e disseminar a informação produzida ou incorporada pela sociedade na qual está inserido, assegurando o acesso à cultura por parte de seus membros e possibilitando a sua continuidade”.

Guinchat e Menou (1994) acrescentam que os objetivos das atividades documentais são selecionar, na massa de informações veiculadas, os elementos de conhecimento, fornecer a qualquer pessoa as informações de que ela necessita, no momento que as solicita, e ainda conservar estas informações atualizadas, sem alterá-las.

Este conjunto de operações de tratamento, ou seja, seleção, avaliação, análise, tradução e recuperação de documentos capazes de responder a necessidades específicas, de acordo com o perfil do usuário e com seus objetivos, é organizado num ciclo conhecido como cadeia documentária ou ciclo documentário (FEITOSA, 2006).

O ciclo documentário consiste em uma entrada, na qual os documentos adentram para receberem um tratamento, é mediado pelas atividades de processamento, entre elas a catalogação, classificação e indexação, e finalizam com os produtos documentários. Na figura 9, a seguir, visualiza-se como ocorre o ciclo documentário.

Figura 9 - Ciclo Documentário



Fonte: Feitosa (2006, p.19).

Os produtos resultantes desse processamento são as referências bibliográficas, descrições de documentos, índices, instrumentos de pesquisa, documentos secundários e terciários. Estes produtos são utilizados em atividades de pesquisa e, em seguida, são transformados em documentos que realimentam o sistema, ou seja, ocorre um processo de retroalimentação após o uso.

Esta retroalimentação é entendida por Cesarino (1978, p. 226) como um “processo que, através de manutenção contínua, facilita a avaliação e indica as

deficiências, propondo alterações no sistema. Este processo está diretamente vinculado ao ambiente externo onde atua o sistema de informação”.

Como dito anteriormente, o tratamento documentário tem como papel ser um facilitador do processo de busca, acesso e recuperação das informações contidas nos documentos. Ressalta-se que a coleta, o registro, o tratamento intelectual, a pesquisa e a difusão são consideradas as principais atividades que envolvem o ciclo documentário. A seguir, aborda-se o Tratamento Intelectual da Informação.

4.1.3 Tratamento Intelectual da Informação

Para que se possa abordar o tema tratamento intelectual da informação, faz-se necessário compreender algumas definições, tais como sistema de informação, serviço de informação e unidade de informação, antes mesmo de tratar-se do assunto propriamente dito. Estes têm o objetivo de proporcionar, além do embasamento teórico, uma ampliação da visão a respeito do tratamento intelectual da informação e, talvez, uma contribuição para seu melhor entendimento.

O sistema de Informação, de acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 344) e Cervantes e colaboradores (2010, p. 67), é compreendido como “uma série de elementos [...] inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback”. Sousa (2008, p. 115) complementa este conceito, considerando o sistema de informação como:

[...] conjunto de meios humanos, tecnologias, dados e procedimentos 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. Contribuem na realização dos objetivos organizacionais à medida que: adquire, organiza e disponibiliza as informações necessárias ao processo de inovações e mudanças na organização.

O serviço de informação refere-se a um setor “cuja função básica é fornecer informações relativas aos respectivos acervos, bem como torná-los acessíveis aos usuários” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 334).

A unidade de informação é considerada uma “entidade encarregada de adquirir, processar, armazenar e disseminar informações, com o objetivo de

satisfazer as necessidades de informação dos usuários” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 370). Cervantes e colaboradores (2010, p. 73) definem a unidade de informação como uma “instituição voltada para a aquisição, processamento, armazenamento e disseminação de informações”. Segundo Sousa (2008, p. 123), a unidade de informação pode ser considerada também como:

[...] ambiente que tem como objetivo reunir, tratar e promover informação. São várias as suas denominações: Arquivos, Bibliotecas, Museus, Centros de informação, entre outros. Dado o processo geral de tratamento, organização, difusão e recuperação de informação, as unidades de informação assemelham-se e até se completam, porém diferem-se em meio às funções que exercem perante a sociedade.

Os serviços de informação, juntamente com as operações documentárias, nem sempre resultam em produtos com algum tipo de tratamento intelectual, entretanto, de acordo com Cavalcanti (1982), estes produtos que recebem tratamento intelectual podem ser classificados em simples, elaborados, analíticos, analítico-críticos ou complexos.

O processo de tratamento intelectual da informação é composto por duas operações: a catalogação e a análise temática da informação.

A catalogação, de acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 70), é um “processo técnico para registro e descrição de itens tendo em vista a organização de catálogos”. É mais conhecida, de acordo com Dias e Naves (2007), na forma de fichas de catalogação ou fichas catalográficas. A catalogação é um processo que oferece uma descrição exata dos documentos, apresentando a informação de uma maneira que não gera dúvidas e facilita a identificação e localização dos documentos.

A análise temática da informação é entendida por Baptista, Araújo Júnior e Carlan (2010, p. 64) como sendo:

[...] um conjunto de práticas que, viabilizadas pela articulação entre modelos conceituais e técnicas originárias dos campos de aplicação da ciência da informação, serve à compreensão, organização e recuperação dos conteúdos presentes em diferentes registros e suportes.

A análise temática da informação, de acordo com Feitosa (2006), caracteriza o documento considerando o seu conteúdo informacional, permitindo a

identificação do tema ou assunto a que se refere. Ocorre nas fases dos processos de classificação, indexação e resumo (CAFÉ; SALES, 2010).

A classificação consiste na atribuição de um número ou símbolo para descrever o conteúdo do documento; determina também o assunto principal e algumas vezes o assunto secundário do documento (ROBREDO, 2005). A classificação incide em agrupar as coisas similares e, ainda, é descrita como “processo [...] de designar e ordenar o universo do conhecimento, para determinar, com base em suas relações, o lugar exato das coisas, num esquema organizado” (ROBREDO, 2005, p. 128).

O resumo é considerado uma “apresentação concisa dos pontos relevantes de um documento”, segundo a NBR 6028 (ABNT, 2003, p. 1), que estabelece os requisitos para a redação e a apresentação de resumos. Para Guimarães (2003, p.113), o resumo é uma “condensação documentária, ou seja, a redução do documento original a um micro-documento”. Guinchat e Menou (1994, p.189) definem o resumo como “uma operação que permite diminuir sensivelmente o volume de informação primária e destacar aspectos que interessam particularmente ao usuário”. Galvão (2003, p. 232) considera o resumo como “condensações intensivas de conteúdos informacionais dos textos originais, mas que preservam suas estruturas e vocabulário” e Lancaster (2004, p. 100) acrescenta que o resumo “é uma representação sucinta, porém exata, do conteúdo de um documento”.

Lancaster (2004) reforça que os resumos são úteis também para ajudar a esclarecer o conteúdo de documentos que estão escritos em outras línguas que muitas vezes o leitor desconhece. Guinchat e Menou (1994, p. 190), Quadro 10, classificam o resumo da seguinte forma:

Quadro 10 - Tipos de resumo

Título	Considerado como resumo, este traduz o conteúdo principal do documento. Ex: título de alguns artigos científicos.
Resumo indicativo	Explicita sumariamente o documento. Indica apenas os pontos principais do documento, não apresentando dados qualitativos ou quantitativos, de modo geral, não dispensa a consulta do original.
Resumo informativo	Descreve o documento de forma completa e apresenta as principais conclusões do autor. Informa ao leitor finalidades, metodologia, resultados e conclusões do documento, de tal forma que possa, inclusive, dispensar a consulta ao original.
Resumo crítico	É redigido por especialistas com análise crítica de um documento.
Extrato	É formado por citações do texto analisado.
Review	Analisa um conjunto de documentos que tratam de um mesmo assunto.

Fonte: Elaborado pelo autor (2011), baseado em Guinchat e Menou (1994).

De acordo com Galvão (2003, p. 232), “no contexto da ciência da informação podemos falar em dois tipos principais de resumos: os resumos indicativos e os resumos informativos”. Lancaster (2004) distingue o resumo indicativo e resumo informativo da seguinte forma: o resumo indicativo, denominado também como descritivo, apenas descreve ou indica de que trata o documento e ainda menciona os tipos de resultados alcançados no estudo. Por outro lado, o resumo informativo procura sintetizar a substância do documento, inclusive seus detalhes, fazendo uma síntese dos próprios resultados alcançados no estudo, incluindo informações sobre objetivo, alcance, métodos, resultados, conclusões ou recomendações.

Não se deve descartar a hipótese de que é possível encontrar resumos que incorporam elementos indicativos e informativos. Por intermédio do resumo, é possível conhecer o assunto ou os assuntos tratados, a natureza dos documentos, a finalidade do trabalho, o método ou os tipos de métodos utilizados, os resultados obtidos, as conclusões, as considerações finais ou perspectivas propostas pelo autor, o local, data, as circunstâncias em que foi realizado o trabalho, entre outras. Pelo resumo, pode-se conhecer o texto do documento e aferir se há necessidade ou não de ser realizada uma leitura do documento original. Café e Sales (2010, p. 119) consideram que a elaboração de resumos tem como função “complementar a informação dada pela classificação e pela indexação”.

A indexação é definida pela NBR 12676 (ABNT, 1992, p. 2) como o “ato de identificar e descrever o conteúdo de um documento com termos representativos dos seus assuntos e que constituem uma linguagem de indexação”, ou seja, a indexação consiste em atribuir um ou vários descritores ou termos, que podem ter ligações entre si, para descrever o conteúdo do documento.

Cavalcanti (1982) considera indexação como “ato, processo ou resultado da elaboração de entradas para um índice”, esclarecendo que o índice é “um mecanismo ou instrumento auxiliar, usado tanto na armazenagem, como na busca e na recuperação da informação”, e entrada é o “conjunto de informações que representa um documento nas bibliografias, nos índices e nos catálogos; é o ponto de acesso ao documento” (CAVALCANTI, 1982, p. 218).

Por outro lado, Robredo (1982, p. 236) considera indexação como a “operação de representar o conteúdo dos documentos, qualquer que seja o método utilizado”. A indexação também pode ser definida, conforme Cintra (1983, p. 5),

como “tradução de um documento em termos documentários, isto é, em descritores, cabeçalhos de assunto, termos-chave, que têm por função expressar o conteúdo do documento”, corroboram Guinchat e Menou (1994, p. 175) ao conceituarem a indexação como “uma das formas de descrição de conteúdo. É a operação pela qual se escolhem os termos mais apropriados para descrever o conteúdo de um documento”. Miranda (2005, p. 55) considera indexação como:

[...] operação que consiste em identificar sobre o que trata o conteúdo de um documento para se obter a síntese, mediante análise e representação de conceitos, palavras-chave, termos descritores relevantes através de uma linguagem de indexação [...] visando a localização e a recuperação de documentos/informação em quaisquer ambientes.

Desta forma, enquanto na classificação se adota um número ou símbolo para a descrição do conteúdo do documento, na fase de indexação, utilizam-se descritores ou termos para tal atividade. Os termos ou descritores, de acordo com a NBR 12676 (ABNT, 1992, p. 2), são considerados como “representação de um conceito sob duas formas, termo derivado da linguagem natural, de preferência um nome ou uma locução nominal ou símbolo de classificação”. Há os termos que são mais utilizados e os menos utilizados, conhecidos como termo preferido e termo não preferido, respectivamente.

O termo preferido é aquele utilizado “consistentemente na indexação para representar um conceito; algumas vezes conhecido como ‘descriptor’” (ABNT, 1992, p. 2); por outro lado, o termo não preferido é considerado como “sinônimo ou quase sinônimo do termo preferido (descriptor); também conhecido como ‘não-descriptor’. Não é atribuído aos documentos, mas utilizado como remissiva no índice, para instruir o usuário (use ou ver) na procura do termo preferido”.

Guinchat e Menou (1994) acreditam que, quando se levam em consideração as necessidades e as possibilidades da unidade de informação, é possível haver uma variação no nível de indexação, podendo referir-se apenas aos assuntos principais.

No Quadro 11, apresentam-se os tipos de indexação conforme o seu nível.

Quadro 11 - Tipos de indexação conforme o seu nível

Indexação genérica	É geralmente múltipla, ou seja, identifica vários assuntos
Indexação média	Refere-se ao conjunto de assuntos tratados nos documentos, identificados com termos relativamente gerais. Pode conter uma dezena de descritores.
Indexação em profundidade	Refere-se a todos os assuntos descritos de forma bastante detalhada, com mais de dez descritores.
Indexação exaustiva	Refere-se à totalidade do documento, praticamente frase por frase. Esta é realizada somente nos documentos originais.

Fonte: Elaborado pelo autor (2011), baseado em Guinchat e Menou (1994).

Para que a indexação consiga atingir suas metas, ela se vale de dois instrumentos essenciais: instrumentos normativos, que são as normas; e os instrumentos linguísticos, tais como a linguagem natural e as linguagens documentárias.

A linguagem natural, de acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 227), é a "linguagem formada pela reunião de sinais empregados e reconhecidos facilmente pelo homem". Esta linguagem "tem sido empregada na indexação denominada 'livre', que utiliza os termos como se apresentam nos documentos" (CAVALCANTI, 1982, p. 219). Em outros termos, é a linguagem utilizada no cotidiano.

A linguagem documentária é o "conjunto de termos, símbolos e regras preestabelecidos para indicação/registro de assuntos constantes de documentos" (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 227). A linguagem documentária é elaborada de acordo com regras pre estabelecidas, objetivando a armazenagem, a busca e a recuperação de assuntos específicos.

Para Campos (2001, p. 17), as linguagens documentárias "são os instrumentos utilizados para representar o conhecimento de uma dada área do saber". Como exemplo desses instrumentos, ela cita o Tesouro e os Esquemas de Classificação. Já para Cintra e colaboradoras (2002, p. 33), a linguagem documentária "corresponde a sistemas de símbolos destinados a 'traduzir' os conteúdos dos documentos". As autoras consideram que esta linguagem é elaborada para indexação, armazenamento e recuperação da informação.

Cesarino e Pinto (1978, p.271) esclarecem que:

Quando indexamos um documento, estamos colocando-o em uma classe determinada. Para facilitar o processo, cada classe recebe um 'nome', que é chamado 'termo indexador'. Ao conjunto de termos indexadores chamamos de Linguagens de Recuperação de Informações ou Linguagens de Indexação.

De acordo com Rivier (1992, p. 47), as linguagens de indexação são “linguagens [...] construídas a partir de um conjunto de regras que servem para representar abreviadamente o conteúdo de um documento. Mas nem todas as linguagens de indexação são rigorosamente padronizadas, há níveis de controle”.

Pinto (1985, p. 171) acredita que “qualquer conjunto de termos e/ou símbolos usados para denominar classes de assuntos em sistemas de recuperação da informação constitui uma linguagem de indexação”. Miranda (2005, p. 60) considera a linguagem de indexação como uma “linguagem convencional utilizada por uma unidade de informação para descrever o conteúdo dos documentos, com o objetivo de armazená-los e recuperar as informações”. Esta linguagem de indexação é composta por dois componentes básicos: vocabulário e sintaxe.

O vocabulário corresponde “à relação de termos e/ou símbolos empregados para identificação temática dos documentos”, e a sintaxe está relacionada “ao conjunto de regras para a combinação de termos e/ou símbolos, a fim de expressarem, com a menor ambigüidade possível, o conteúdo temático de documentos”, de acordo com Pinto (1985, p. 172).

Piedade (1983) considera que os tesouros, as listas de cabeçalhos de assunto e os sistemas de classificação também fazem parte da linguagem de indexação. Dentro desse contexto, vale mencionar que a dispersão terminológica também se dá entre autores que abordam o mesmo assunto. Em muitas situações, os termos Linguagem Documentária e Linguagem de Indexação são empregados como sinônimos.

Cesarino e Pinto (1978, p. 273) definem cabeçalhos de assunto como “palavra ou grupo de palavras que expressam o conteúdo de um documento”.

As listas de cabeçalhos de assuntos e tesouros relacionam termos utilizados em sistemas de indexação, com vistas à uniformidade de armazenagem, bem como à facilidade de recuperação (CAVALCANTI, 1982), ou seja, de acordo com Strehl (1998, p. 330), “é um instrumento utilizado na [...] indexação, na qual o indexador traduz os conceitos extraídos do documento para a linguagem utilizada no sistema”. Miranda (2005, p. 139) considera também que:

As Listas de Cabeçalho de Assunto provém um conjunto de termos controlados para representar os assuntos de um item de uma coleção; podem ser extensas, cobrindo uma larga esfera de assuntos. Apresentam uma estrutura geralmente superficial, com estrutura hierárquica limitada. Os cabeçalhos de assunto tendem a ser pré-coordenados, com regras para como utilizá-los e combiná-los para tornar a representação dos assuntos a mais específica possível.

O Tesouro, de acordo com Robredo (2005, p. 158), é considerado uma “parcela estruturada da linguagem natural, que permite descrever o conteúdo dos documentos. Ele contém palavras ou termos para expressar significados conceituais”; também de acordo com Campos (2001, p. 91), o Tesouro é visto como “instrumento que reúne conceitos de uma dada área do conhecimento relacionadas entre si”, ou seja, o tesouro “reúne termos escolhidos, destinados à indexação e recuperação de documentos e dados num determinado campo de saber, através da representação de seu conteúdo” (MIRANDA, 2005, p. 142). Esse autor considera que o tesouro, além do seu efeito organizador, apresenta também um “efeito didático, não apenas ao utilizar conceitos específicos da área de conhecimento que contempla, como ao relacionar termos que tem entre si conexões pouco evidentes a princípio” (MIRANDA, 2005, p.143).

A indexação tem como função, de acordo com Café e Sales (2010, p. 118) “complementar a organização da informação realizada pela classificação, pois, ao contrário da abordagem mais genérica da classificação, ela segue os princípios de especificidade e exaustividade”.

De acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 160) a exaustividade da indexação consiste “em uma medida de extensão em que todos os assuntos discutidos em um certo documento são reconhecidos na operação de indexação e traduzidos na linguagem do sistema”. Piedade (1983, p. 11) considera a exaustividade como a “extensão com que determinado documento é indexado, isto é, o número de conceitos contidos nos documentos utilizados na indexação”, e, para Lancaster (2004, p. 27), a exaustividade está relacionada como número de termos atribuídos em média, e que ela “implica o emprego de termos em número suficiente para abranger o conteúdo temático do documento de modo bastante completo”. Entende-se então que exaustividade é o ato de esgotar as possibilidades ou a profundidade de análise do documento para que o seu conteúdo seja representado o mais fidedignamente possível.

Para Piedade (1983, p. 12), a especificidade é a “exatidão com que os descritores utilizados representam o conteúdo temático dos documentos”, ou seja, é optar por termos que procuram representar com grande exatidão as informações disponíveis. Lancaster (2004) considera, de modo geral, que a palavra profundidade pode ser mais apropriada em certos momentos para se referir à especificidade.

Especificidade, de acordo com Café e Sales (2010, p. 118), “diz respeito à identificação dos assuntos de um documento de forma mais específica possível”, e exaustividade “traz como orientação que os assuntos devem ser incluídos na sua totalidade em função das necessidades informacionais e do sistema de informação”.

Os produtos da indexação, segundo Guinchat e Menou (1994) e Baptista, Araújo Júnior e Carlan (2010) são os índices, ou seja, lista de termos significativos. Complementam Café e Sales (2010, p. 118) ao considerarem que “as representações da informação resultantes deste processo são as palavras-chave ou descritores que reunidos podem formar índices”. Na visão de Cavalcanti (1982, p. 218), o índice “é um mecanismo ou instrumento auxiliar, usado, tanto na armazenagem, como na busca e na recuperação da informação”. Acrescenta, ainda, que, como produto documentário, o índice é o elo entre o usuário e a informação.

O índice é apresentado como roteiro ordenado, alfabético ou sistemático dos itens ou do conteúdo de um documento e é acompanhado de referenciais que permitem a identificação e a localização do documento que se procura. Corroborando com isto, Robredo (2005, p. 165) considera o índice como uma “chave condensada que dá acesso à informação contida nos documentos, ou como uma ponte entre o conteúdo de um acervo de informações e o usuário”.

Segundo Galvão (2003, p. 232), os índices de assuntos “associam assuntos, termos, palavras e/ou descritores aos vários conteúdos informacionais, que podem estar dispersos em vários textos”. Este procedimento contribui para que haja a identificação, seleção e recuperação das informações que podem ser relevantes para os usuários.

Percebe-se que a principal função dos índices, que são considerados instrumentos para a representação ou recuperação do conteúdo de documentos primários, é a facilitação da recuperação das informações relativas ao documento indexado.

Os índices podem ser encontrados no formato impresso, elaborados nos documentos primários ou publicações secundárias correntes ou ocasionais; podem ser incorporados a fichários manuais ou legíveis por máquina, que permitem selecionar os documentos em função de assuntos tratados (GUINCHAT; MENO, 1994). A seguir, no Quadro 12, demonstram-se os tipos de índices.

Quadro 12 - Tipos de índices e suas características

<i>AKWIC (author and key-word in context)</i>	Índice automático que relaciona autores e palavras-chave.
Alfabético	É aquele cujos termos se apresentam na ordem de letras do alfabeto.
Alfabético de assuntos	Relação das classes que representam os assuntos em esquemas de classificação, apresentadas em ordem alfabética.
Analítico	É aquele que inclui a referência bibliográfica e um resumo ou análise do documento.
Articulado	Índice temático, no qual as relações sintáticas entre dois ou mais termos são indicadas, ou implicitamente pelo seu arranjo, ou explicitamente pela notação.
Assindético	É o índice que não incorpora referências cruzadas.
Automático	Índice produzido com o auxílio do computador, ou seja, produto da indexação automática.
Básico	Índice alfabético com todos os termos significativos utilizados em uma base de dados, geralmente inclui: título, descritor, identificador, resumo.
Citações	Índice alfabético por autor, automatizado, que agrega todas as referências de documentos indexados pelo sistema e nos quais foi citado.
Com palavras-chave enriquecidas	Índice geralmente produzido por sistema mecanizado, no qual foram introduzidos termos escolhidos pelo indexador, com o objetivo de melhorar a qualidade da recuperação da informação.
Completo	Índice que, ao ser publicado, abrange todas as informações que se propunha indexar e não prevê continuação; índice fechado.
Coordenado	Índice no qual os descritores ou termos de indexação, são combinados ou correlacionados para a indicação de assuntos específicos, dados que o conteúdo temático de cada documento pode ser representado por mais de um termo isolado, cujo relacionamento com os outros indica o assunto.
Corrente	Tipo de índice publicado periodicamente, com a finalidade de atualizar informações constantes de determinados documentos; índice aberto.
Cronológico	Índice cujo arranjo se apresenta em ordem crescente ou decrescente das datas de publicação dos itens.
Cumulativo	Índice que, periodicamente, é acrescido de entradas indexatórias de novos documentos.
Estruturas químicas	Índice especial para indicação de compostos químicos e de fórmulas moleculares.
<i>KLIC (Key letters in context)</i>	Lista de palavras que podem ser recuperadas por meio de um radical, desde que sejam acrescentadas letras, antes, ou depois, do radical. Tipo de índice pela letra-chave.
<i>KWAC (key word and context)</i>	Tipo de índice que apresenta, em cada entrada, o título completo.
<i>KWIC (key word in context)</i>	Índice obtido automaticamente, pela permutação das palavras de um título. Pode ser enriquecido com a inclusão de palavras que não constam do título.
<i>KWIT (key word in title)</i>	Índice automatizado, que se baseia em uma permutação selecionada de palavras de um título. É uma espécie de índice

	KWIC.
KWOC (key word out of context)	Varição do KWIC. As palavras significativas aparecem na ordem alfabética, seguidas pelo título completo, porém, dentro de um determinado espaço linear.
KWOT (key word out of title)	Índice produzido com auxílio do computador: as palavras significativas do título são extraídas e colocadas em ordem alfabética.
KWUC (key word and UDC)	Índice na ordem das classes gerais da Classificação Decimal Universal e suas subdivisões. O arranjo dentro das classes e subdivisões é em ordem alfabética, pelas palavras-chave dos títulos que constam de cada classe.
Localização	É aquele que informa sobre o lugar físico onde se encontra o item. Ex: catálogos coletivos
Numérico	É um índice que leva o usuário ao item desejado mediante um número ou códigos numéricos. Os números são dispostos em ordem crescente.
Permutado	Índice obtido, inicialmente, por meio de técnicas mecanizadas e, posteriormente, de técnicas automatizadas e que consiste no posicionamento, num campo fixo de indexação, de uma sucessão de termos que aparecerão nas respectivas ordens alfabéticas. Ex: índices KWIC e KWOC.
Pós-coordenado	Relaciona termos no momento da recuperação, a fim de obter os documentos procurados.
Pré-coordenado	Utiliza, para sua elaboração, listas de termos previamente coordenados.
Relativo	Índice que mostra sob cada entrada, os diversos aspectos que se relacionam com o assunto em questão.
Rotado	Índice alfabético que inclui títulos, frases ou sentenças, ou suas representações codificadas e no qual um elemento selecionado surge em primeiro lugar, seguido pelos demais elementos, na ordem original.
Sindético ou conectivo	Índice que indica as relações entre as entradas por meio de entradas auxiliares. Ex: referências cruzadas.
Sistemático	Índice cujos termos se apresentam de acordo com a ordem de um sistema de classificação.
Taxonômico ou taxionômico	Índice especial que remete a itens relativos às formas de vida.
Temas musicais	Índice especial que permite ao usuário a recuperação de temas musicais e de melodias, de acordo com o esquema de posicionamento melódico.
Tempo real	Índice automatizado, cumulativo, para o qual se prevê a inserção imediata das entradas novas, de acordo com a disponibilidade

Fonte: Elaborado pelo autor (2011), baseado em Cunha e Cavalcanti (2008) e Feitosa (2006).

Essas operações contribuem para o processo de recuperação da informação, desta forma, a seguir, discorre-se a respeito da recuperação da informação.

4.2 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Nesta seção, pondera-se a respeito da recuperação da informação por entender que, ao tratar-se da Organização da Informação e dos Sites de Recursos Humanos, este tema está intrinsecamente relacionado.

Todos os procedimentos adotados para o tratamento dos documentos que fazem parte do ciclo documentário têm como uma das principais atribuições proporcionar organização dos documentos e a sua representação para que, quando necessário, permitam a recuperação da informação, ou seja, localizar ou selecionar a informação desejada da maneira mais ágil possível.

Robredo (2005, p. 186) chama a atenção quando considera que “sem uma organização adequada dos registros documentários não é possível pretender a recuperação eficiente da informação e, sem esta, os serviços de documentação [...] perdem toda sua razão de existir”.

Lancaster (2004) argumenta que a maior parte das atividades de recuperação, principalmente as buscas em textos nos *sites*, é feita pelas próprias pessoas que precisam da informação; elas acabam realizando estas tarefas ao invés de delegá-las a outrem.

Diante disto, é certo afirmar que as novas tecnologias de informação e de comunicação interferiram e continuam a ter grande influência no processo de busca e recuperação da informação. Assim, Araújo Júnior (2007, p. 65) considera a recuperação da informação como o “processo de localizar documentos e itens de informação que tenham sido objeto de armazenamento, com a finalidade de permitir o acesso dos usuários aos itens de informação, objetivos de uma solicitação”.

Acredita-se que o processo de busca e recuperação da informação está intimamente ligado à necessidade de informação. Esta necessidade surge a partir do momento em que o usuário necessita ou precisa de informações a respeito de determinado assunto ou assuntos para suprir as mais diversas finalidades, tais como: elaboração de trabalhos acadêmicos, pesquisas de mercado, informações para tomada de decisão, atualização, ou mesmo o simples fato da necessidade de se manter informado a respeito de algum assunto.

Convive-se com o fato de que há uma diversidade de tipos de usuários, os quais possuem também diferenças em suas experiências, seus conhecimentos, seus valores e suas crenças. Assim, para cada usuário há uma necessidade informacional nem sempre coincidente, e diante da grande quantidade de informações disponíveis, é possível encontrar-se informações que podem não suprir a sua busca.

Nos sistemas de recuperação da informação, encontram-se informações relevantes e informações não relevantes. Guinchat e Menou (1994)

chamam o resultado destas buscas de documentos pertinentes e documentos não pertinentes; Lancaster (2004), Feitosa (2006) e Araújo Júnior (2007) preferem denominar de itens ou informações úteis e inúteis. Lancaster (2004, p. 3) define que “documento pertinente (útil) é aquele que contribui para satisfazer a uma necessidade de informação”.

Cesarino (1985, p. 157) define sistemas de recuperação da informação como:

conjunto de operações consecutivas executadas para localizar, dentro da totalidade de informações disponíveis, aqueles realmente relevantes. Para isso, executam as funções de seleção, análise, indexação e busca de informações. Em todas essas etapas a interação usuário x sistema é fundamental.

Voltando um pouco na história, lembra-se, conforme consta na seção a respeito dos portais, que os computadores, incluindo a internet, eram considerados como “motores de busca”. Como exemplo, citam-se o *Google*, *Yahoo*, *Altavista*, entre outros. Estes “motores de busca” possuíam, também em suas bases, uma grande quantidade de informações ou documentos, porém nem sempre eram vistos com confiabilidade.

É possível encontrar-se, hoje, vários sistemas de recuperação da informação, que, graças à tecnologia, já possuem alguns critérios que proporcionam um pouco mais de segurança aos seus usuários e apresentam produtos mais qualificados.

De acordo com Feitosa (2006, p. 28), a principal função de um sistema de recuperação da informação “é permitir que o usuário localize o maior número possível de itens relevantes”. Para Miranda (2005, p. 40), a função de um sistema de recuperação da informação é a “possibilidade de busca e recuperação facilitando ou permitindo o acesso à informação. Seu propósito é atender a uma necessidade de informação”. Um sistema de recuperação da informação é considerado por Araújo Júnior (2007, p. 27) como um sistema de operações que são “interligadas para identificar, dentre um grande conjunto de informações (uma base de dados [...]), aquelas que são de fato úteis, ou seja, que estão de acordo com a demanda expressa pelo usuário”.

A respeito disto, Robredo (2005, p. 196) faz um alerta, afirmando que “tudo se decide ao nível de entrada: se a arquitetura dos registros dos

documentos e a indexação são de má qualidade, a quantidade de informação perdida para sempre é inimaginável”.

Guinchat e Menou (1994) propõem que, em uma avaliação nos sistemas de recuperação da informação, deve-se preocupar com algumas medidas de eficácia, dentre elas o índice de revocação e o índice de precisão. Lancaster (2004) utiliza o termo revocação e o termo precisão, e Feitosa (2006) prefere a denominação de coeficiente de revocação e coeficiente de precisão. Diante disto, opta-se, nesta pesquisa, por utilizar os termos índice de revocação e índice de precisão.

O índice de revocação está relacionado com a proporção de documentos pertinentes recuperados em relação ao total de documentos pertinentes existentes no sistema, ou melhor, é a relação entre o total de itens úteis encontrados pelo usuário e a quantidade total de itens úteis disponíveis em uma base de dados (GUINCHAT; MENO, 1994).

O índice de precisão ou pertinência consiste na proporção de documentos relativos ao conjunto de documentos fornecidos pela pesquisa, ou seja, é a relação entre o total de itens úteis e o total de itens recuperados pelo usuário (GUINCHAT; MENO, 1994).

Lancaster (2004, p. 4) considera que a revocação tem a função de “designar a capacidade de recuperar documentos úteis, e precisão para designar a capacidade de evitar documentos inúteis”.

Lancaster (2004), Piedade (1983), Feitosa (2006) e outros, apontam que a revocação, a precisão ou o coeficiente de revocação e coeficiente de precisão são grandezas inversamente proporcionais, ou seja, quanto menor for o índice de revocação, mais preciso será o resultado da pesquisa, assim mais itens úteis são recuperados. Desta forma, quanto mais específica ou precisa for a busca, aumenta-se o risco de não se conseguir os documentos descritos com termos gerais e recuperam-se apenas quantidades pequenas que tratam do assunto em profundidade.

Por outro lado, quanto menos precisa for a pesquisa, aumenta-se o número de documentos recuperados, porém havendo um aumento do número de documentos não pertinentes.

Os resultados das buscas, para serem satisfatórios, de acordo com Robredo (2005) e Feitosa (2006), dependem de alguns fatores, tais como: política de

indexação adotada, qualidade de indexação utilizada, regras usadas na redação do resumo, qualidade do vocabulário controlado, qualidade das estratégias de busca, entre outros fatores.

Cabe salientar a política de indexação como o principal fator de influência, quando se planeja qualquer sistema de recuperação de informações. Para se estabelecer uma política de indexação, deve se observar: “a identificação da organização à qual estará vinculado o sistema de indexação; a identificação da clientela que se destina o sistema e os recursos humanos, materiais e financeiros” (CARNEIRO, 1985, p. 222).

Carneiro (1985, p. 229-238) enumera alguns elementos que também devem ser considerados ao se elaborar uma política de indexação:

- Cobertura de Assuntos;
- Seleção e aquisição dos documentos-fonte;
- O processo de indexação (nível de exaustividade, nível de especificidade, escolha da linguagem, capacidade de revocação e precisão do sistema);
- Estratégia de busca;
- Tempo de resposta do sistema;
- Forma de saída;
- Avaliação do sistema.

Destaca-se, aqui, o item Avaliação do Sistema, o qual de acordo com Carneiro (1985, p. 238), é o que pode determinar “até que ponto o sistema está satisfazendo as necessidades dos seus usuários, que falhas estão ocorrendo e de que forma poderão ser corrigidas”. Para Lopes (1985, p. 243), “o processo de avaliação está ligado à observação do desempenho de uma determinada atividade e à obtenção de dados que possam subsidiar decisões administrativas”.

Devido à importância dos *sites* de recursos humanos, faz-se necessário um acompanhamento e avaliação constante a respeito da sua função.

No Quadro 13, a seguir, citam-se alguns estágios ou etapas que um programa de avaliação de sistema de recuperação de informação deve conter, de acordo com Lancaster (1968; 1973), Carneiro (1985) e Lopes (1985).

Quadro 13 – Estágios de avaliação de sistema de recuperação da informação

1	Estabelecimento do alcance e do propósito do programa de avaliação, isto é, decidir exatamente o que vai ser avaliado, ou seja, aqui se define o campo de avaliação, determina o que vai ser avaliado, com base nas questões cujas respostas são procuradas.
2	Planejamento da avaliação. Aqui se deve planejar o programa de avaliação, escolher os critérios e medidas que permitam reunir os dados necessários e estabelecidos na definição do campo de avaliação.
3	Executar a avaliação: coletar os dados conforme o programa estabelecido.
4	Análise e interpretação dos resultados. Analisar e interpretar os dados: reduzir e manipular os dados obtidos, a fim de que possam responder às questões propostas no programa de avaliação. Esta etapa inclui o relatório dos resultados e as recomendações decorrentes da avaliação
5	Modificações no sistema, baseadas nos resultados obtidos, tendo em vista a melhoria do desempenho do sistema.

Fonte: Elaborado pelo autor (2011), baseado em Lancaster (1968, 1973), Carneiro (1985) e Lopes (1985).

A seguir, no Quadro 14, apresentam-se mais algumas medidas de eficácia/eficiência ou métodos de avaliação de desempenho dos sistemas, de acordo com Guinchat e Menou (1994).

Quadro 14 - Medidas de eficácia

Rejeição	Proporção de documentos não-pertinentes recuperados em relação ao número total de documentos não-pertinentes existentes na base de dados.
Seletividade	Proporção de documentos não-pertinentes eliminados com relação ao conjunto de documentos não-pertinentes. Indica a capacidade que o sistema tem de limitar o ruído.
Precisão ou Especificidade	Proporção de documentos pertinentes em relação ao conjunto de documentos.
Tempo de resposta	É o tempo decorrido entre a solicitação de uma pesquisa e a obtenção da resposta.
Esforço do usuário	Expresso pelo tempo que ele passa fazendo sua pesquisa diretamente ou negociando sua pesquisa com o sistema, ou ainda, o tempo que o usuário passa separando os documentos pertinentes dos não-pertinentes.
Cobertura	Proporção de documentos incluídos na base de dados que se referem ao assunto solicitado.
Novidade	Proporção de documentos recuperados que não são conhecidos do usuário.

Fonte: Elaborado pelo autor (2011), baseado em Guinchat e Menou (1994).

Um sistema de informação também pode ser avaliado em relação à sua eficácia, custo/eficácia e custo/benefício.

[...] eficácia é a habilidade do sistema [...] em satisfazer as necessidades dos usuários e inclui os critérios e medidas referentes à qualidade do produto e o esforço/tempo despendidos pelo usuário na obtenção da informação desejada. Custo/Eficácia compreende-se o quanto custa [...] ter um sistema eficaz, isto é, manter um serviço que satisfaça aos usuários e Custo/Benefício entende-se a relação entre os custos de um sistema [...] e o benefício de possuí-lo (LOPES, 1985, p. 246-254).

Em relação à eficácia, Lopes (1985) elenca alguns critérios/medidas que a compõem, tais como: autoridade, cobertura, revocação, precisão, novidade, esforço do usuário, tempo de resposta, produtos oferecidos e linguagem de indexação.

Destacam-se aqui os itens Revocação, que é a “capacidade do sistema [...] de oferecer, em resposta a uma questão, todas as referências relevantes existentes na base de dados” (Lopes, 1985, p. 248), bem como Linguagem de indexação, que é considerada “a linguagem usada para identificar os assuntos e a qualidade da indexação refletem diretamente na satisfação do usuário, uma vez que o índice é a ponte entre a pergunta e o conteúdo do banco de dados” (LOPES, 1985, p. 253).

Importante saber que as medidas de eficácia/eficiência, os métodos ou critérios de avaliação de desempenho dos sistemas são escolhidos em função do tipo de sistema, dos seus objetivos e das condições nas quais é feita a avaliação (GUINCHAT; MENO, 1994).

Cabe ressaltar que, mesmo diante de um sistema de recuperação de informação que seja construído da melhor forma possível, tendo o cuidado de preservar a qualidade no processo de indexação e levando em considerações vários outros fatores que contribuem para que haja um bom desempenho, de nada adianta se o usuário também não tiver alguns conhecimentos e noções prévias a respeito do que procura e das maneiras como pode conseguir as informações necessárias, ou seja, ele deve saber o que procura e externar isto da forma mais clara possível.

Esta externalização deve ser feita de maneira que o profissional da informação ou o sistema possa compreender o que o usuário precisa e que esta ação resulte em resultados positivos. Obviamente se um pedido ou uma solicitação for mal compreendido ou imperfeito, vai gerar resultados imprecisos e nada relevantes.

De acordo com Kremer (1985, p. 192) as buscas de informação, para serem bem-sucedidas, “dependem, em primeiro lugar, de uma eficiente determinação das necessidades dos usuários” e ainda “nem sempre as demandas (aquilo que os usuários pedem) refletem as suas reais necessidades, muitas vezes porque eles mesmos não são capazes de identificá-las com precisão” (KREMER, 1985, p. 192).

Diante disto, Robredo (2005, p. 197) reforça que, se a pergunta “não for formulada de forma adequada, se for precisa demais ou, [...] vaga demais, corre-se o risco de não obter nenhuma informação ou de se obter a listagem de uma grande parte das referências que encontraram na memória”.

Nota-se que as pessoas acreditam que, com as tecnologias que existem, basta um simples clicar ou um apertar de botões, que todas as informações requeridas estarão disponíveis e facilmente recuperáveis, entretanto este procedimento não é tão fácil assim, e, como argumenta Lancaster (2004, p. 3), “para qualquer necessidade específica de informação haverá muito mais itens inúteis do que itens úteis”.

Desta forma, é imprescindível saber que, para que os sistemas de recuperação da informação surtam resultados satisfatórios, é necessária uma grande interação entre indexadores e os próprios usuários, deve haver clareza do que se necessita para que se alcance plenamente ou se aproxime ao máximo de seu objetivo.

Cesarino (1985, p. 161-162) considera que:

A eficiência de um Sistema de Recuperação de Informação depende muito da qualidade da análise conceitual tanto dos documentos quanto das questões. Grande parte das falhas na recuperação da informação se deve a erros ou omissões na interpretação do conteúdo dos documentos e na percepção da demanda das pessoas a que se destina o sistema.

Quando se refere à quantidade de informações disponíveis nos *sites* e portais, esta preocupação é muito maior, pois praticamente é impossível dizer ou mensurar o montante ou o número total de itens, dito itens úteis, que estão disponíveis neste meio digital. Kuramoto (2006, p. 130) considera que a recuperação da informação “é constituída de um conjunto de processos que deveria ser baseado em forte interação entre o usuário e a máquina”, além disso, cada usuário tem suas

particularidades e seus conhecimentos próprios e que resultam em uma necessidade informacional. Cesarino (1985, p. 166) corrobora com este fato argumentando que:

[...] os bons resultados dos Sistemas de Recuperação de Informação dependem muito da maneira como o usuário interage com o sistema, isto é, a interpretação que o usuário faz da capacidade e das limitações do sistema, a habilidade em expressar as próprias necessidades de informação numa linguagem adequada, [...] da sua própria organização e serviços, e pela orientação e assistência que dá ao usuário.

Nesse sentido, o processo de recuperação da informação tem como finalidade satisfazer uma necessidade informacional, trazendo o documento ou a informação que o usuário necessita no momento oportuno. A seguir, são apresentados os modelos de recuperação da informação.

4.2.1 Modelos de Recuperação da Informação

Há uma variedade de modos de se organizar as informações, bem como, no processo de busca e recuperação da informação, há uma diversidade nas maneiras como podem ser realizadas.

De acordo com Souza (2006, p. 166) os modelos de recuperação da informação se dividem em modelos clássicos e modelos estruturados. Nos modelos clássicos, “cada documento é descrito por um conjunto de palavras-chave representativas, [...] chamadas de termos de indexação - que busca representar o assunto do documento e sumarizar seu conteúdo de forma significativa”. Estes modelos dividem-se em três modelos: modelo booleano, modelo vetorial e modelo probabilístico.

Os modelos estruturados especificam, além das palavras-chave, algumas informações acerca da estrutura do texto, como seções a serem pesquisadas, fontes de letras, proximidade das palavras, entre outras informações. São elas: as listas não sobrepostas e proximidade de nós.

A seguir, no Quadro 15, apresentam-se alguns modelos de recuperação da informação e suas características.

Quadro 15 - Modelos de recuperação da informação e suas características

Modelos de recuperação da informação	Características
Booleano	Baseado na teoria de conjuntos e no uso de operadores booleanos. Os termos em uma busca são ligados por meio dos conectores E, OU e NÃO (and, or e not). Para cada termo, são recuperados todos os documentos que possuam estes termos e nas condições especificadas pelo usuário.
Vetorial (vetor-espaco)	Os documentos são modelados como “sacos de palavras” (bags of words) e são representados como vetores no espaço n-dimensional, onde n é o total de termos índices (palavras) de todos os documentos no sistema.
Probabilístico	Aqui se supõe que exista um conjunto ideal de documentos que satisfaz a cada uma das consultas ao sistema, e que este conjunto pode ser recuperado. Baseado no pressuposto de que existe algum nível de diferença na distribuição do conteúdo de termos-significativos e de termos não-significativos.
Atribuição de pesos (ponderação de termos)	É resultante da combinação de três fatores que juntos, definem o peso resultante para o termo. Tais como fator da frequência dos termos; fator da frequência da coleção e fator da extensão da normalização.

Fonte: Elaborado pelo autor (2011), baseado em Feitosa (2006) e Souza (2006).

Para Ferneda (2003, p. 22), no modelo de recuperação booleano, o documento “é representado por um conjunto de termos de indexação [...] definidos de forma intelectual (manual) por profissionais especializados ou automaticamente, por intermédio da utilização de algum tipo de algoritmo computacional”.

Feitosa (2006) considera que o método de recuperação booleana é mais utilizado em mecanismo de buscas na internet. O usuário deve possuir algum conhecimento acerca do tópico de pesquisa desejado para que este método seja eficiente. Neste método de recuperação, quando se deseja recuperar um grande número de registros relevantes, acrescenta-se aos termos relacionados o operador OU (OR); quando se deseja um aumento na precisão, utiliza-se a combinação de termos com o operador E (AND).

O método de recuperação da informação com abordagem vetorial se baseia na avaliação dos próprios documentos. Ferneda (2003, p. 27) considera que este modelo de recuperação da informação, chamado vetorial, propõe um ambiente “no qual é possível obter documentos que respondam parcialmente a uma

expressão de busca. [...] feito através da associação de pesos tanto aos termos de indexação como aos termos da expressão de busca”.

Com o objetivo de aumentar a sua funcionalidade e o seu desempenho, há modelos alternativos para cada modelo clássico (SOUZA, 2006).

No Quadro 16, a seguir, estes modelos são brevemente expostos.

Quadro 16 - Modelos clássicos alternativos de recuperação da informação e suas características

Modelo booleano	Lógica difusa ou nebulosa (fuzzy)	Neste modelo, busca-se estender o conceito da representação dos documentos por palavras-chave, assumindo que cada termo determina um conjunto difuso e que cada documento possui um grau de pertencimento a esse conjunto, usualmente menor que 1. O grau de pertencimento pode ser determinado pela ocorrência de palavras expressas no termo, como o modelo booleano, mas pode também utilizar um instrumento – como um tesouro – para determinar que termos relacionados semanticamente aos termos índice também confirmam algum grau de pertencimento ao conjunto difuso determinado pelo termo de entrada.
	Booleano estendido	Neste modelo, busca-se a superação do problema das decisões binárias do modelo clássico por meio da aferição de pesos aos termos, aproximando o modelo original do modelo vetorial.
Modelo vetorial	Vetorial generalizado	Nesse modelo, questiona-se a independência dos termos índices, assumida nos modelos clássicos e abre-se possibilidade de considerar que certos conceitos – representados por estes termos – sejam relacionados.
	Indexação semântica latente	Nesse modelo, questionam-se a significância das palavras-chave como candidatas a descritores, e busca-se estabelecer um casamento conceitual entre documentos e termos de entrada.
	Redes neurais	Nesse modelo, utiliza-se o poder das redes neurais para realizar o casamento de padrões entre os termos de entrada e os documentos do acervo do sistema. Cada termo de entrada “dispara” um sinal que ativa os termos índice, que por sua vez propagam os sinais aos documentos relacionados. Estes, por sua vez, retornam os sinais a novos termos índices, em interações sucessivas.
Modelo probabilístico	Redes de inferência	Nesse modelo, associam-se variáveis aleatórias ao evento do atendimento de um termo de entrada específico por um documento específico. Essas variáveis podem ser alteradas de acordo com eventos futuros, de forma a estabelecer relacionamentos baseados em eventos observados.
	Redes de crença (belief networks)	Nesse modelo, similares às redes de inferência, documentos e termos de entrada são modelados como subconjuntos de um espaço de conceitos. A cada documento, associa-se a probabilidade de que o mesmo cubra os conceitos presentes no espaço de conceitos.

Fonte: Elaborado pelo autor (2011), baseado em Souza (2006).

Robredo (2005, p. 228), a respeito do método de recuperação da informação, define a lógica difusa (*fuzzy*), como “uma classe de objetos caracterizados por função de integração mais ou menos forte dos componentes ou membros do conjunto, [...]”. Este modelo introduz um novo conceito de ‘verdade parcial’, substituindo os valores booleanos de ‘verdade’ por graus de ou ‘níveis de verdade’.

Isto quer dizer que, entre os extremos, considerados como 0 e 1, há a existência de *nuances*, bem como o conceito de ‘pode ser’. Aqui, há mais uma identificação com as probabilidades, exceto da não necessidade de estabelecimento de um limite de 100% (ROBREDO, 2005).

Moreira (1998, p. 54) esclarece que a lógica difusa ou nebulosa (*fuzzy*) tem como objetivo “prover um modelo de aproximação mais do que um raciocínio preciso”. Acrescenta ainda que “o que importa não é necessariamente o cálculo do valor absoluto das proposições; ao contrário, [...] induz uma noção relativa, e ‘verdade’ é um predicado nebuloso”, como exemplo ele cita a palavra “alta”, ou seja, como definir que uma pessoa é alta? Alguém que tem 1,80m ou 1,90m? São estas incertezas que fazem parte da comunicação humana. Para Fereda (2006, p. 44), a teoria *fuzzy* “é baseada no fato de que os conjuntos existentes no mundo real não possuem limites precisos”.

Quando Fereda (2006, p. 48) refere-se ao modelo booleano estendido, considera que o mesmo “tenta unir a potencialidade das expressões booleanas com a precisão do modelo vetorial”.

Percebe-se que, quando as pessoas necessitam de alguma informação ou documento que esteja disponível nos *sites*, especificamente informação em recursos humanos que é o nosso foco, e estas pessoas já têm algum conhecimento prévio do *site*, acessam diretamente a página na qual se encontra o documento e, às vezes, utilizam a opção “busca”, “pesquisa”, “busca no *site*”. Por outro lado, aquelas pessoas que não têm o hábito, não conhecem ou mesmo não utilizam frequentemente o *site*, acessam primeiramente a página principal da instituição ou recorrem às opções encontradas, tais como “busca”, “pesquisa” ou outras disponíveis. A seguir explana-se a respeito do profissional da informação e a mediação implícita nos *sites* de recursos humanos, tendo em vista que, estão intrinsecamente ligados com o processo de acesso, busca, seleção, compartilhamento e disseminação das informações.

4.3 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO E A MEDIAÇÃO IMPLÍCITA NOS *SITES* DE RECURSOS HUMANOS

Nesta seção, reflete-se a respeito do profissional da informação e a mediação implícita por considerar que a mediação é um processo presente quando se trata dos *sites* de recursos humanos e o usuário.

Muitas mudanças que ocorrem frequentemente na vida das pessoas repercutem seriamente nas organizações. Vive-se em um período de grandes transformações e tudo isto exerce uma forte influência na rotina das pessoas, seja no campo social, econômico ou cultural, fazendo-as viver em um ambiente altamente competitivo.

As organizações perceberam estas mudanças e suas consequências, já que a nossa sociedade é composta por instituições, organizações, empresas e outros órgãos, que, além de produtos e serviços, também produzem uma grande quantidade de informações. Perceberam, também, que não basta mais possuir ou produzir uma grande quantidade de informações, o mais importante hoje, é saber como utilizá-la.

Diante dessa realidade, há o surgimento do profissional da informação, que, como dito anteriormente, tem um papel importantíssimo neste processo, pois colabora de maneira fundamental na gestão da informação, participando ativamente no processo de seleção, organização, armazenamento, compartilhamento e disseminação das informações, tornando-as acessíveis a todos os que delas necessitam.

Em todo este processo, surge também uma importante ferramenta que se pode considerar como um caminho que é indispensável para os profissionais da informação e se ousa chamar de mediação, pois a mesma possui uma forte relação com o acesso, disseminação e a transferência da informação. Desta forma, acredita-se que o campo de atuação da mediação vai desde a busca, seleção até a disseminação.

Diante deste cenário ou desta nova realidade, as organizações se veem obrigadas a repensar a sua prática e rever suas formas de gestão. Corroborando com isto, Belluzzo e Feres (2003, p. 1) consideram que elas estão “centrando-se em princípios da mediação da informação, além de planejamento

estratégico para que possam agregar valor aos seus produtos e serviços, como vantagem competitiva a sociedade do conhecimento”.

Verifica-se que, na literatura, há uma grande dificuldade entre os autores para encontrar um conceito para a mediação. Dentre alguns pesquisadores, Almeida Júnior (2009, p. 92) destaca que a mediação é considerada:

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Para Belluzzo e Feres (2003, p. 7), a mediação “é um processo que está ligado à solução de um problema, inerente às necessidades das pessoas” e, para Silva (2009, p. 1), “a mediação é um procedimento para a resolução de controvérsias, se enquadra como um dos métodos alternativos à clássica litigância no judiciário”.

Por outro lado, Rodrigues (2000, p. 84) *apud* Silva (2010, p. 5) considera a mediação como um processo, havendo a existência de uma “interlocução ou interação entre os membros de uma comunidade, pelo qual se estabelecem laços de sociabilidade, constituindo assim o mundo da vida. A linguagem e a ação comum são os fatores privilegiados de mediação”.

Conforme Bottomore, (2001, p. 263), a mediação é vista como:

[...] uma categoria central da dialética. Em um sentido literal, refere-se ao estabelecimento de conexões por meio de algum intermediário. Como tal, figura com destaque na epistemologia, em geral, dando conta dos problemas do conhecimento imediato/mediato, de um lado, e dos problemas do silogismo – ou inferência mediata – do outro.

A mediação é realizada por muitas pessoas em seus atos, porém nem sempre é percebida, ou seja, ela é realizada inconscientemente, sem a percepção do profissional (pessoas, usuários) ou mesmo, quem realiza a mediação, sem se dar conta do que está fazendo. Corroborando com isto, Almeida Júnior (2009, p. 92) acredita que a mediação “[...] está presente em todos os fazeres do profissional da informação. Em algumas ações, [...] está presente de forma implícita, muito embora dirigindo e norteando todas as atividades ali desenvolvidas”.

Almeida Júnior (2009) classifica a mediação em duas vertentes: mediação implícita e mediação explícita. A mediação implícita ocorre nos espaços em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários, havendo a presença da seleção, armazenamento e o processamento da informação. A mediação explícita ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos a distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação.

Contudo, o uso e o acesso das informações precisam realmente ser mediados por pessoas que, além do preparo e possuir recursos, sejam mais do que simples organizadores, mas sim, alguém que atue e seja, como acreditam Belluzzo e Feres (2003, p. 8), “agente intermediário na busca, seleção, divulgação e gestão de fluxos de informação”.

O profissional da informação, além de conhecer ou mesmo ter a formação, o domínio sobre algumas ferramentas e ter conhecimento de causa, é a pessoa ideal para exercer a prática da mediação e, assim, agir como mediador diante de tantas circunstâncias e, principalmente, frente à necessidade informacional vigente nas pessoas.

Almeida Júnior (2009, p 97) acredita que a mediação se efetiva quando resulta da relação do sujeito com o mundo, desta forma é correto afirmar que “a mediação da informação permite e exige concepção de informação que desloque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação”.

Como consequência deste processo, não se pode considerar os usuários como seres passivos, mas pessoas que buscam informações e estas causam mudanças ou alterações de comportamentos a partir das quais os mesmos, por intermédio dessa apropriação da informação, constroem e reconstróem frequentemente a informação que é útil e tem valor para si.

Essa construção e reconstrução, fruto da apropriação, resultam em um processo de construção do conhecimento, assim, Gomes (2008, p. 1) considera que:

o processo de construção do conhecimento se dá por meio de um movimento complexo, no qual os sujeitos interagem entre si, mas também com as informações, processando-as para, a partir de seus enquadramentos, de suas possibilidades cognitivas, se apropriarem dos conteúdos acessados.

Pondera-se que, diante da situação na qual se tem acesso a tantos dados ou informações, se estas não modificam o estado da pessoa, não alteram o seu comportamento, pode-se considerar que esta informação tornou-se desinteressante e sem valor. Para este sujeito é possível até desconsiderar isto como informação. Há a exigência de que ele se aproprie das informações disponíveis e conseqüentemente cause mudanças na sua forma de ver o mundo, assim “a apropriação da informação, [...], pressupõe uma alteração, uma transformação, uma modificação do conhecimento, sendo assim uma ação de produção e não meramente de consumo” (ALMEIDA JÚNIOR, 2007, p. 35).

O profissional da informação, como mediador, deve ter a preocupação de aproximar o usuário daquilo de que ele necessita, ajudando-o na busca das informações, devendo ter o cuidado de não interferir ou mesmo influenciá-lo. Com isto, este profissional da informação procura agir de maneira imparcial, mantendo-se neutro, ou seja, não dando preferência para isto ou aquilo.

Quando se fala de imparcialidade no processo de mediação, este é um fato que pode ser apontado como uma das grandes dificuldades, pois, na mediação, o profissional indiretamente transparece as suas ideologias, filosofias e preferências. É fundamental que, quando se criam condições para que haja a apropriação das informações, se tome o devido cuidado para que as mesmas não sejam manipuladas, contudo Almeida Júnior (2007) alerta para os limites entre a interferência e a manipulação, pois são tênues e possivelmente difíceis de perceber.

Este fato se deve à fragilidade das informações, pois as mesmas podem sofrer qualquer tipo de manipulação ou controle, mas os usuários devem ter o conhecimento desta problemática e logicamente estarem envolvidos neste processo, estando cientes das conseqüências e de seu poder de escolha e maturidade.

Não obstante, deve-se saber também que a informação por si só tem um significado e de, acordo com Almeida Júnior (2009), ela é dotada de paradigmas, ideologias e interesses, seja de ordem econômica, política, social ou cultural.

É bem verdade que, com os investimentos cada vez maiores no desenvolvimento de novas tecnologias e técnicas de produção, percebe-se uma influência grande no que diz respeito à importância dada ao acesso, uso, compartilhamento e disseminação das informações.

Todos estes fatores fazem realmente com que as pessoas tenham que se adaptar a outra realidade, bem como utilizem outras formas e ferramentas e novamente volta-se a dizer que, com isto, são obrigadas a alterar a sua forma de agir, pensar, sentir e viver o mundo novo. As pessoas são impelidas a ter uma nova mentalidade ou ver o mundo com outros olhos, mudança de paradigma.

Um dos grandes fatores que influenciaram e ainda influenciam a vida das pessoas é o uso das tecnologias de informação e comunicação, principalmente no que diz respeito ao uso da internet, que é constituída por *home pages*, redes sociais, redes de informações, *e-mails*, *sites*, correios eletrônicos, *blogs*, *sites* de relacionamentos, portais e outros ambientes interativos. É um local no qual é possível buscar todo tipo de informação, desde a mais relevante à menos relevante. Devido a sua importância, nas seções anteriores, já se fez referência à internet e suas contribuições.

Ao se acessarem, especificamente, os *sites*, o usuário se depara com uma grande quantidade de informações e, oculto ou despercebido, nesta relação, está o mediador, que atua desde o processo de busca, seleção, armazenamento e disseminação das informações constantes nos referidos *sites*, deixando-as acessíveis a todos. Pode-se, neste momento, afirmar que o grande valor da mediação em *sites*, emerge da necessidade de disseminação e distribuição de informações, buscando facilitar a apropriação do conteúdo pelo indivíduo.

Os *sites* se tornaram certamente um campo de presença e atuação da mediação, pois o seu produto, pode-se assim chamar, é o acesso às informações. O mediador ou o profissional da informação pode também, e acredita-se que seria o mais correto, participar na elaboração e implantação dos *sites*, contribuindo para a organização da informação, a adoção do *layout* - a apresentação das formas de disposição dos caminhos a percorrer ou das informações disponíveis.

Como contribuição, o profissional da informação que certamente atua como mediador tem um grande desempenho, colaborando para o acesso a todo tipo de informação que é gerado nos órgãos, instituições e universidades, possibilitando o acesso fácil e rápido a ela, bem como seu compartilhamento.

Inerente ao *site* de recursos humanos, está a mediação implícita, a qual, conforme dito anteriormente, segundo Almeida Júnior (2009, p. 92), “ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários”, ações estas que resultam a seleção, o processamento e armazenamento da informação.

Estes profissionais da informação, atuantes mediadores, devem ter a preocupação, quando participantes na construção dos portais ou de *sites*, de que estes sejam práticos e fáceis de serem utilizados; o seu desenvolvimento tem que ser focado no usuário e principalmente no seu contexto de uso, assim Vaz (2001, p. 53) enfatiza que “o mediador será aquele que não apenas facilita as expressões individuais, mas também permite a cada um encontrar seu público”.

De acordo com Bruno (2001, p. 191), a mediação é:

[...] o processo de criação de uma interface. Por meio desta, um certo mundo, um certo objeto, um certo espaço, uma certa possibilidade de ação ou de sensibilidade, antes destituídos de significado ou mesmo de realidade para o sujeito, passam a integrar o campo de sua experiência

Desta forma o *site* deixa de ser uma interface sem significado, pois, por meio dele, o usuário interage transparecendo os sentimentos, ansiedade, angústias, satisfação e outros. Há um processo de troca, uma interação entre o usuário e o *site*, logo, a interação “é um elemento essencial do processo de comunicação e de construção do sentido” (GOMES, 2008, p. 4).

Nos *sites*, encontram-se disponíveis alguns serviços, tais como os atendimentos *on-line*, que instantaneamente orientam os usuários, passo a passo, para encontrarem o que necessitam, dentro da gama de informações disponíveis. Estas informações vão desde recursos que orientam a tomada de decisão, bem como a busca de formulários, procedimentos para preenchimento dos mesmos ou outros documentos necessários para a ocasião, e por fim, irão proporcionar a sua satisfação ou não.

O mediador que atua nos *sites* age e interage diretamente com os usuários. Neste serviço, é primordial a postura do mediador, havendo o zelo para que ele não influencie as decisões do usuário, mas oriente para que o mesmo consiga encontrar o que necessita e utilize da melhor forma possível.

Este fato é importante nos *sites*, especialmente àqueles que dispõem de leis, decretos, regulamentos, estatutos, regimentos, resoluções, portarias, requerimentos e outros que se enquadrem no mesmo gênero.

Este mediador, presente nas redes, não deve selecionar as informações ou os tipos de informações que ficam disponíveis, de acordo com suas preferências, porém, deve alimentar a rede com diversos tipos de informações para atender a diversidade de usuários, permanecendo atento às demandas individuais e coletivas. O mediador amplia o número ou o poder de escolha do usuário, bem como reduz o tempo de busca, coleta e processamento das informações. Vaz (2001, p. 54) considera que “o mediador amplia as opções prováveis para o interesse quando o limite é o excesso de informações e, conseqüentemente, o tempo que se demoraria em encontrá-las”.

Vários serviços são encontrados em alguns *sites*, tais como: Fale Conosco, Busca Rápida, Contatos, Pesquisa, O Que Procura, Produtos ou Serviços Recomendados, Produtos Relacionados, Reclamações e Sugestões.

Como existe uma grande preocupação com o excesso de informações disponíveis e o receio de que o usuário se perca e não se abasteça dos ‘bons conteúdos’ dos quais necessita, a mediação surge justamente para desempenhar um papel relevante e que não é nada fácil, procurando, então, assegurar ao usuário a veracidade e a credibilidade das informações.

A questão fundamental é o cuidado de se buscarem *sites* ou portais que sejam considerados recomendados e confiáveis para a realização da busca e utilização das informações prestadas. Dentro desse pensamento, Tomaél, Alcará e Silva (2008, p. 3) reforçam que “a preocupação com a qualidade deve ser uma constante no dia a dia de quem lida com a informação, principalmente, no caso da informação que subsidia pesquisas e atividades profissionais”. É possível encontrar, nesse ambiente, *sites* que exercem uma interferência direta na escolha dos conteúdos, mas por outro lado ainda perdura a capacidade de intervenção do pesquisador, deixando-o à vontade quanto à escolha, inserção e indexação de conteúdos pertinentes.

Sanches (2004, p. 77), referindo-se aos princípios da usabilidade, considera que o “*Web site* deve, portanto revelar seu conteúdo de maneira simples, explicar como ele deve ser usado [...], gerar confiança por parte dos usuários, assegurando assim seus futuros retornos ou fidelidade ao *site*”, novamente, reforça-

se a importância e o papel da usabilidade nos *sites* por acreditar que o profissional da informação e a mediação contribuem nesse processo, pois, se o usuário compreender a informação disponível e a mesma for apresentada de maneira simples e de fácil entendimento, gerarão aprendizado e satisfação ao usuário com relação aos *sites* e sua interface.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento deste estudo e com base no objetivo de analisar a estrutura de organização da informação dos *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil, realizou-se uma pesquisa exploratória, pois tem como “principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”, para Gil (2008b, p. 27), as pesquisas exploratórias “são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato”.

A pesquisa pode ser classificada também como pesquisa descritiva tendo em vista que, com ela, se objetiva “descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2008b, p. 28). Estes tipos de pesquisas, pesquisas descritivas, juntamente com as pesquisas exploratórias, geralmente são realizadas por pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática e, ainda, são as mais solicitadas por instituições educacionais (GIL, 2008b).

A fim de propor um delineamento para o desenvolvimento da pesquisa, com ênfase na coleta, análise e interpretação dos dados, classificou-se como Pesquisa Documental tendo em vista que ela “consiste na exploração das fontes documentais” (GIL, 2008b, p. 51).

A pesquisa documental, além de somar subsídios e aporte teórico que asseguram o conteúdo a respeito do tema estudado, também abre a possibilidade para o uso da internet, especificamente os portais e *sites*, tendo em vista que as fontes de informação são diversificadas e dispersas. Vale destacar que as páginas da *Web* são vistas como documentos. Para Gil (2008b, p. 147), “para fins de pesquisa científica são considerados documentos não apenas os escritos utilizados para esclarecer determinada coisa, mas qualquer objeto que possa contribuir para a investigação de determinado fato ou fenômeno”.

A abordagem utilizada neste estudo foi a quantitativa, por considerar, de acordo com Creswell (2007, p. 18), que os “métodos quantitativos envolvem o processo de coleta, análise, interpretação e redação dos resultados de um estudo”. Esse autor considera que a análise pode ser realizada em textos e imagens, dados de entrevista, de observação de documentos e audiovisuais.

Conforme Richardson e colaboradores (1999, p. 70), o método quantitativo “representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, uma margem de segurança quanto às inferências”.

A coleta de dados consistiu na Análise Documental, pois, conforme Gil (2008a, p. 89), é uma técnica que “possibilita a descrição do conteúdo manifesto e latente das comunicações”. Esta análise documental foi realizada em consultas nos *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil.

O desenvolvimento deste estudo realizou-se conforme as etapas a seguir:

Na primeira etapa, realizou-se o levantamento bibliográfico sobre assuntos relacionados ao tema, tais como: organização da informação, elementos de organização da informação, portais, *sites*, universidades públicas estaduais da região sul do Brasil e o profissional da informação e mediação implícita. Contou-se com o auxílio de diversas fontes de informação, tais como catálogos de cursos, livros, dissertações, teses, artigos, revistas, periódicos e anais.

Na segunda etapa, identificaram-se quais as Universidades Públicas Estaduais existentes na região sul do Brasil, por intermédio de um levantamento realizado nos portais do Ministério da Educação (MEC), da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e das próprias Universidades.

Na terceira etapa, verificaram-se quais das Universidades Públicas Estaduais daquela região possuíam *Sites* de Recursos Humanos. Nessa fase, recorreu-se aos portais e *sites* das referidas universidades.

Na quarta etapa, verificou-se como as informações estavam representadas nos *sites* em Recursos Humanos das Universidades Públicas Estaduais da região sul do Brasil.

Na quinta etapa, identificaram-se as tipologias das informações disponibilizadas nos *Sites* em Recursos Humanos dessas universidades.

Na sexta etapa, verificaram-se os rótulos das estruturas informacionais dos *sites* de recursos humanos das Universidades Públicas Estaduais da região sul do Brasil.

5.1 POPULAÇÃO ALVO

Verificou-se que a região sul do Brasil possui oito universidades públicas estaduais, sendo divididas da seguinte forma:

Estado do Paraná: Universidade Estadual de Londrina, Universidade Estadual do Norte do Paraná, Universidade Estadual de Maringá, Universidade Estadual de Ponta Grossa, Universidade Estadual do Oeste do Paraná e Universidade Estadual do Centro-Oeste.

Estado de Santa Catarina: Universidade do Estado de Santa Catarina.

Estado do Rio Grande do Sul: Universidade Estadual do Rio Grande do Sul.

Fazendo parte da estrutura administrativa das universidades, encontram-se os *sites* de Recursos Humanos. Na estrutura administrativa, estão relacionados os órgãos que compõem a instituição, *links* para acesso a estes órgãos, como também é possível encontrar outros serviços, tais como biblioteca, cardápio do restaurante universitário, Disque-Gramática, museu e outros, e alguns tipos de consultas para serem realizadas por usuários da comunidade interna e externa, sejam estes servidores, estudantes ou visitantes.

Os Órgãos administrativos responsáveis pela área de recursos humanos são denominados, na UEL, UENP, UEM, UEPG e UNICENTRO, como Pró-Reitoria de Recursos Humanos; na UNIOESTE, como Diretoria de Recursos Humanos; e na UDESC, como Coordenadoria de Recursos Humanos. Essas nomenclaturas são citadas nos *sites* de recursos humanos.

Dentre as possibilidades existentes para acesso ao *site* de Recursos Humanos em algumas universidades, verificou-se que é possível acessá-lo de duas maneiras, pela página principal ou porta de entrada ou mesmo por um *link* direto. Como exemplo, cita-se a Universidade Estadual de Londrina, na qual se pode obter acesso pela página principal ou porta de entrada, por meio do endereço: www.uel.br – *link*: Pró-Reitorias – *link*: Pró-Reitoria de Recursos Humanos ou ainda, acessar pelo *link* direto: www.uel.br/prorh.

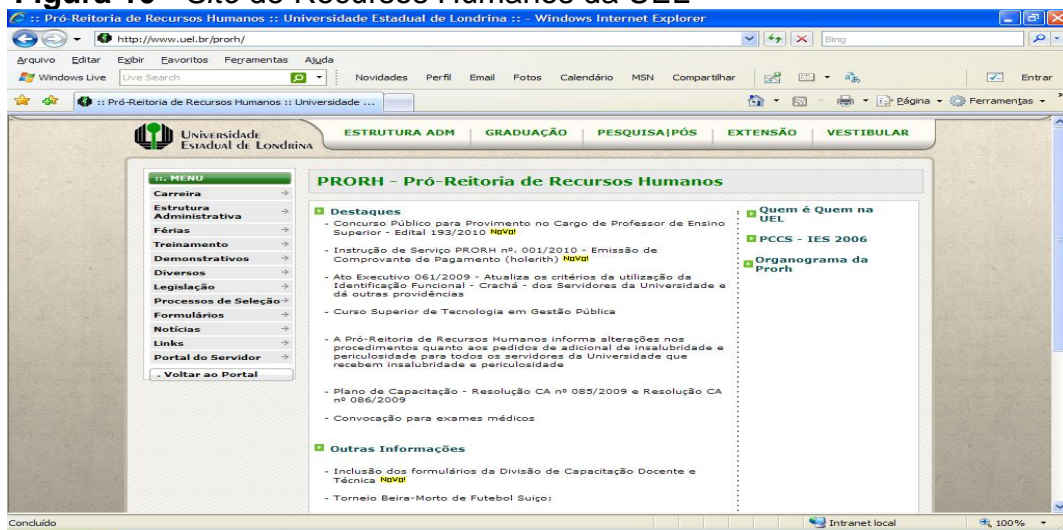
Os *sites* de Recursos Humanos fornecem informações a respeito de planos de cargos, salários, carreira administrativa, holerite ou demonstrativos de pagamentos, promoções, avaliações, formulários, requerimentos, documentos,

férias, aposentadoria, regulamentações, resoluções, legislação, processos de seleção, concursos e outras informações de sua competência.

Nas figuras a seguir, mencionam-se exemplos dos *sites* de Recursos Humanos das universidades estaduais públicas da região sul do Brasil.

Contudo, salienta-se que a Universidade Estadual do Rio Grande do Sul não possui *site* de recursos humanos, algumas informações dessa competência são disponibilizadas no portal da universidade ou especificamente no portal do servidor público, mas julgou-se interessante constá-la no rol das universidades públicas estaduais do Sul do Brasil.

Figura 10 - Site de Recursos Humanos da UEL



Fonte: <<http://www.uel.br/prorh>>

No *site* de recursos humanos da Universidade Estadual de Londrina (fig. 10) estão disponíveis informações a respeito da carreira profissional, estrutura administrativa, férias, treinamento, demonstrativos de pagamentos, legislação, processos de seleção, formulários, notícias, portal do servidor e alguns destaques, tais como concurso público, instrução de serviço e outros informes para a comunidade universitária. Também há a presença de *links* para *download* dos documentos disponíveis, bem como informações que orientam a respeito dos assuntos de sua competência.

O *site* de recursos humanos disponibiliza informações e conteúdos ao público em geral, entretanto possui um *link* para um canal restrito aos funcionários, denominado Portal do Servidor, ao qual é possível o acesso somente mediante o uso de senha pessoal para autenticação. Este canal disponibiliza

informações pessoais e sigilosas como dados pessoais, e alguns serviços, tais como: avaliação de desempenho, consulta adicional por tempo de serviço, banco de horas, créditos do restaurante universitário, precatório, férias, pagamento de hora extra, promoção por mérito, emissão de documentos, histórico de cargos e funções, histórico de licença prêmio, comprovante de rendimentos para declaração de imposto de renda, demonstrativo de pagamento e outros. Ressalta-se que o Portal do Servidor não é o foco deste estudo.

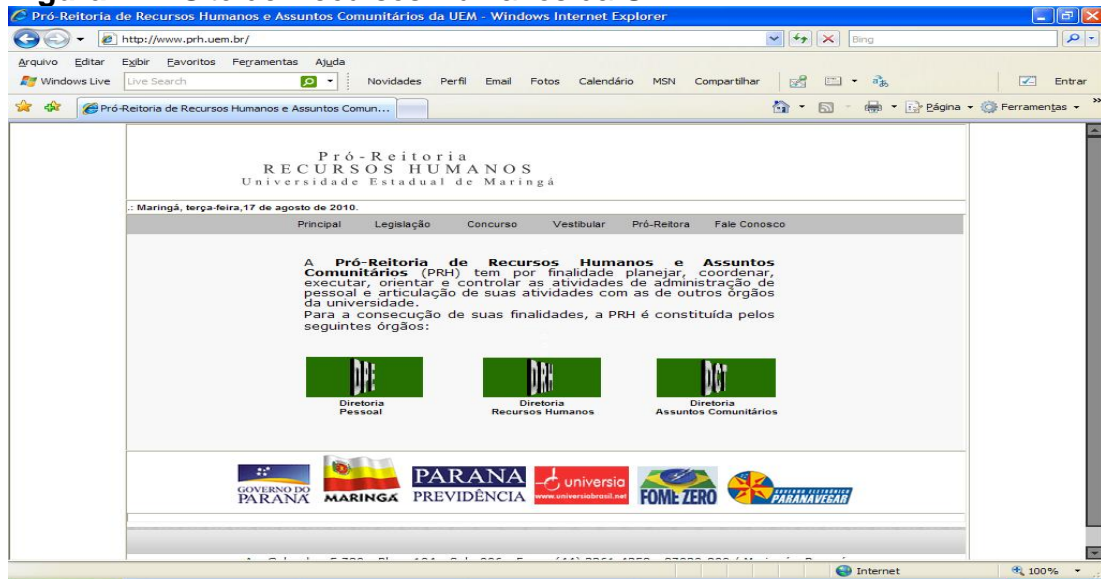
Figura 11 – Site de Recursos Humanos da UENP



Fonte: <<http://www.uenp.edu.br/prorh>>

O site de recursos humanos da Universidade Estadual do Norte do Paraná (Fig. 11) disponibiliza informações a respeito de convocações para concursos e testes seletivos, resultados de exames médicos para concursos públicos, editais de resultados de concursos, informações da Diretoria de Pessoal e Pagamentos, alguns serviços como tabela de vencimentos, legislação e estatística do número de servidores; há disponíveis documentos, formulários e atos executivos, bem como informações a respeito de estágio, processo de seleção e regulamento do TIDE (Tempo Integral e Dedicção Exclusiva). Acrescentam-se, ainda, links para o Portal do Servidor, Sistema de Assistência à Saúde, Central de Estágio e SEAP (Secretaria de Estado da Administração e Previdência).

Figura 12 - Site de Recursos Humanos da UEM



Fonte: <<http://www.prh.uem.br>>

A Universidade Estadual de Maringá apresenta, no *site* de recursos humanos, informações a respeito de legislação, concurso, vestibular, pró-reitoria, *link* para a Diretoria Pessoal, Diretoria Recursos Humanos e Diretoria Assuntos Comunitários, bem como *links* para outros órgãos, tais como Governo do Paraná, Prefeitura de Maringá, Paraná Previdência, Programa Fome Zero e também *links* para *download* de documentos, conforme se vê na Fig. 12.

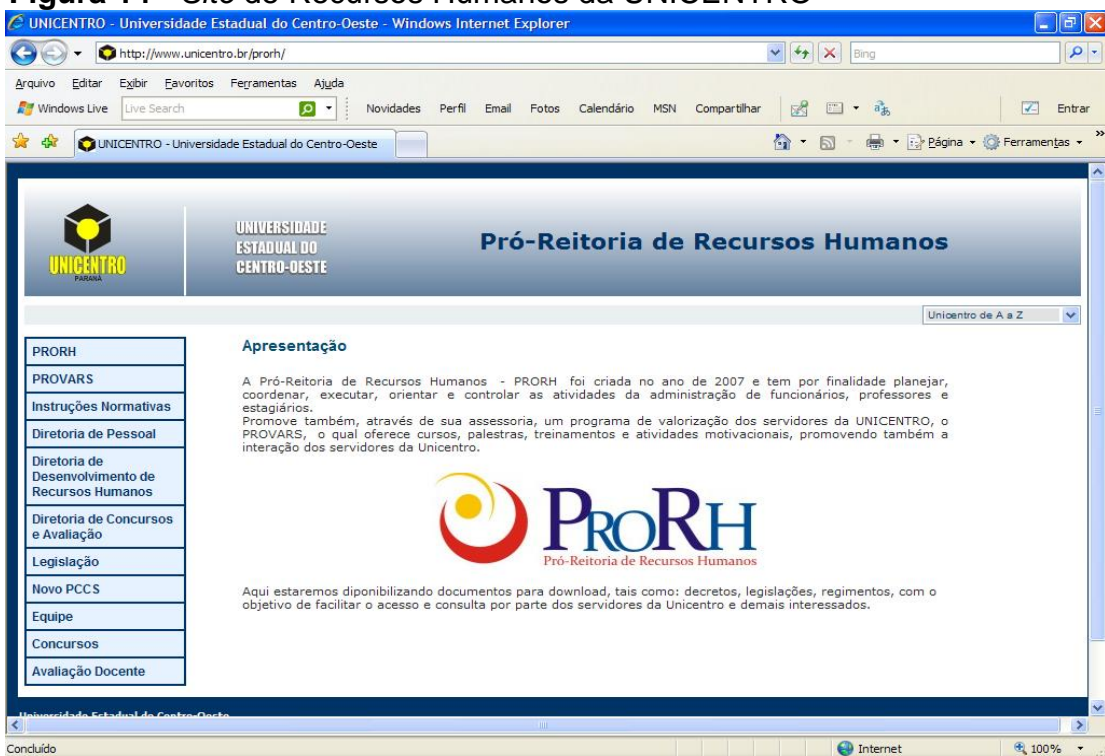
Figura 13 - Site de Recursos Humanos da UEPG



Fonte: <<http://sistemas.uepg.br/producao/pro-reitorias/prorh/site/index.php>>

No *site* de recursos humanos da Universidade Estadual de Ponta Grossa (Fig. 13), é possível se informar a respeito da Pró-Reitoria de Recursos Humanos (PRORH), carreiras e salários, provimento e capacitação, legislação, eventos, banco de talentos e informes, tais como campanha de vacinação, palestras, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e também há a presença de *links* para acesso à Escola de Governo, Governo do Estado do Paraná, Sistema de Assistência à Saúde, entre outros.

Figura 14 - Site de Recursos Humanos da UNICENTRO



Fonte: <<http://www.unicentro.br/prorh>>

O *site* de recursos humanos da Universidade Estadual do Centro-Oeste (Fig. 14) dispõe instruções normativas, legislação, plano de carreira, concursos, avaliações, contatos com a Diretoria de Pessoal, Diretoria de Desenvolvimento de Recursos Humanos e Diretoria de Concursos e Avaliação, bem como *links* para download de leis, resoluções e decretos.

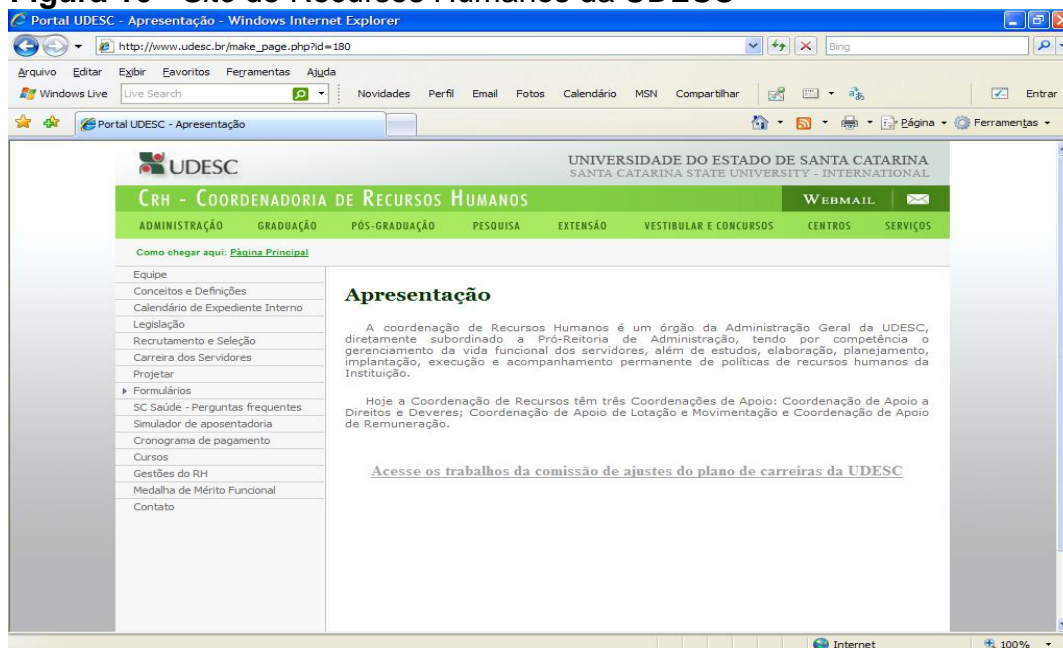
Figura 15 - Site de Recursos Humanos da UNIOESTE



Fonte: <<http://www.unioeste.br/prap/drh/>>

A Universidade Estadual do Oeste do Paraná disponibiliza, no seu site de recursos humanos (Fig. 15), informações da Divisão de Seleção e Acompanhamento, Divisão de Documentação e Pagamento, Divisão de Planejamento e Registro, estágio remunerado, propostas de alteração do plano de cargos e carreira, cursos de capacitação e comunicados sobre assuntos de interesse da comunidade universitária. Também há a presença de *links* para *download* dos documentos.

Figura 16 - Site de Recursos Humanos da UDESC



Fonte: <http://www.udesc.br/make_page.php?id=180>

O *site* de recursos humanos da Universidade do Estado de Santa Catarina (Fig. 16) disponibiliza informações a respeito da equipe, calendário e expediente interno, legislação, recrutamento e seleção, carreira dos servidores, formulários, cronograma de pagamento, cursos e um *link* para perguntas frequentes, bem como para *download* de documentos e informações sobre assuntos de sua competência.

Figura 17 - Portal da UERGS



Fonte: <<http://www.uergs.edu.br/index.php?action=administracao&cod=6>>

A Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, figura 17, não possuía, até o momento da pesquisa, junho de 2011, um *site* específico de recursos humanos. O Departamento de Recursos Humanos é subordinado à Pró-Reitoria de Administração e as informações sobre recursos humanos encontram-se disponíveis no portal principal da citada universidade, tais como concurso público. O *link* serviços dispõe informações a respeito de vale-transporte, férias, efetividade, equipamentos de segurança individual e demissão. Também estão disponíveis *links* para *download* de documentos e requerimentos. Segundo contato telefônico com um funcionário da UERGS, naquele mês da pesquisa, houve a confirmação de que não dispunham de um *site* específico de recursos humanos, assim os servidores desse Estado acessam o Portal do Servidor Público, onde encontram as informações necessárias, tais como ficha financeira, contra-cheque, comprovante de rendimentos, consulta da vida funcional, orientações sobre serviços, dúvidas

frequentes e outros mais. Esse portal permite acesso a serviços e informações de caráter pessoal e restrito aos servidores públicos do Estado por intermédio de senha individual, bem como informações de natureza pública disponíveis aos servidores e demais pessoas que não necessitam de segurança individual. Para ter acesso a este portal, o endereço é: <http://www.servidor.rs.gov.br/>.

5.2 INSTRUMENTO DE COLETAS DE DADOS

O instrumento adotado para esta pesquisa foi o formulário, em razão de ser “uma das mais práticas e eficientes técnicas de coleta de dados [...] e por ser aplicável aos mais diversos segmentos da população” (GIL, 2008a, p. 115), é uma técnica de coleta de dados “em que o pesquisador formula questões previamente elaboradas e anota as respostas” (GIL, 2008a, p. 115). Por meio do formulário, buscou-se identificar os elementos disponíveis nos *sites* de recursos humanos selecionados para o estudo.

Para a elaboração do instrumento de coleta de dados, baseou-se nas 15 regras elencadas por Eckerson (1999), entretanto, em razão das particularidades desta pesquisa e das características observadas nos *sites* de recursos humanos, houve a necessidade de adequação das regras propostas, desta forma foram selecionadas 5 das 15 regras apresentadas. Diante de uma análise preliminar nos *sites*, denominada pré-teste, fase na qual objetivou-se evidenciar possíveis falhas na elaboração do instrumento e assegurar a validade e precisão (GIL, 2008a), pode-se detectar a necessidade de aprimoramentos no instrumento de coleta. O instrumento adotou a forma de planilha, facilitando a coleta, bem como a análise dos dados coletados.

6 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, expõem-se a análise e apresentação dos resultados, sendo sistematizada em cinco categorias denominadas: 1) Fácil para usuários eventuais, 2) Classificação e pesquisa intuitiva, 3) Conectividade universal aos recursos informacionais, 4) Acesso dinâmico aos recursos informacionais e 5) Interfaces externas. Para o estabelecimento das categorias, foi observada a própria nomenclatura adotada por Eckerson (1999). As informações foram coletadas conforme cada item discriminado e, em seguida, analisadas. Cabe salientar que, para a análise dos resultados obtidos, considerou-se apenas as universidades que apresentaram as características selecionadas para a pesquisa.

Categoria: Fácil para usuários eventuais.

Quadro 17 – Variáveis pertencentes à categoria: Fácil para usuários eventuais

Fácil para usuários eventuais	O <i>site</i> possui uma página de “perguntas frequentes”?
	Há disponível função de “ajuda”?
	O <i>site</i> disponibiliza meios de contato com os responsáveis pelos setores específicos para orientação e esclarecimento de dúvidas?
	Os usuários conseguem alcançar as principais ou mais importantes partes do <i>site</i> entre 3-4 cliques?
	Todas as páginas do <i>site</i> informam claramente ao usuário onde ele está dentro da estrutura de organização?

Fonte: Elaborado pelo autor (2011).

No tocante à primeira categoria, englobaram-se algumas questões para reflexão, abordando temáticas tais como: Se o *site* possui uma página de perguntas frequentes, a disponibilização de função de ajuda, meios de contato com os responsáveis pelos setores específicos, se os usuários conseguem alcançar as informações necessárias entre três a quatro cliques e se todas as páginas informam ao usuário onde ele se encontra dentro da estrutura de organização, no Quadro 17, é possível visualizar as questões abordadas.

Quadro 18 – Resultado Fácil para usuários eventuais

Universidades	Perguntas Frequentes	Função de Ajuda	Contato	Quantidade de cliques (3-4 cliques)	Localização
UEL	■	■	■	■	■
UEM	■	■	■	■	■
UEPG	■	■	■	■	■
UNICENTRO	■	■	■	■	■
UNIOESTE	■	■	■	■	■
UDESC	■	■	■	■	■
UENP	■	■	■	■	■

Fonte: Elaborado pelo autor (2011).

Legenda: ■ SIM ■ NÃO

Conforme o Quadro 18 e com base nas questões abordadas, percebeu-se que, entre as universidades públicas estaduais pesquisadas, apenas uma possui uma página destinada às perguntas frequentes, especificamente a universidade UENP. Na referida universidade, este artifício é denominado “dúvidas freqüentes”, o qual tem o objetivo de “agilizar a troca de informações entre os membros docentes e funcionários administrativos que integram a UENP, [...] atender as dúvidas e tratar de questões polêmicas discutidas no âmbito do RH da UENP” (UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE DO PARANÁ, 2010).

Quando se verificou a existência de alguma função de ajuda, detectou-se que, entre as funções disponíveis nos *sites* da maioria das universidades, foi possível encontrar o “Fale Conosco” e “Entre em Contato”; apenas a UEL e a UNICENTRO não disponibilizavam este serviço. Esta opção é considerada importante, pois “perguntas frequentemente feitas, manuais de instrução, e formulários com *feedback* são outros instrumentos comumente usados para apoio aos usuários” (FONSECA; FONSECA, 2005, p. 120).

Entre os pontos positivos encontrados nos *sites* das universidades pesquisadas, observou-se a existência de recursos que permitem que o usuário entre em contato com os setores específicos para resolução de problemas. Uma das maneiras utilizadas para esse contato refere-se a uma listagem contendo o nome, telefone e *e-mail* dos servidores ou a opção “Fale Conosco”, que incluiu o telefone do setor. Desse modo, considera-se que os *sites* devem proporcionar aos seus usuários a “habilidade de localizar especialistas na organização, de acordo com o

grau de conhecimento exigido para o desempenho de alguma tarefa” (DIAS, 2007, p. 22).

Dentro desse pensamento Fonseca e Fonseca (2005, p. 119) acrescentam que os *sites* devem, “de modo geral, conter alguma informação de contato para a organização que eles representam, bem como para qualquer outra parte que os usuários alvo desejem contato”, conseqüentemente, isso proporciona também a credibilidade das informações disponíveis.

Ao verificar se os *sites* disponibilizavam aos usuários o acesso às principais partes do *site* acionando-as entre três a quatro cliques, notou-se que as universidades pesquisadas têm mostrado sua preocupação com os usuários, ajudando-os para que consigam atingir seus objetivos com facilidade e rapidez. A esse respeito, corroboram Fonseca e Fonseca (2005, p. 79) ao afirmarem que “os usuários devam ser capazes de acessar todas as páginas críticas ou importantes dentro de 3-4 cliques de hiper-conexão”; esse princípio contribui para assegurar que os usuários encontrem facilmente as informações disponíveis nos *sites*.

Outro ponto positivo percebido foi que as universidades têm procurado manter os seus usuários informados de sua localização dentro de sua estrutura, de vez que “os usuários necessitam saber onde eles estão [...], de modo a navegarem efetivamente. Isto é especialmente importante para os maiores websites, que contem muitas páginas” conforme Fonseca e Fonseca (2005, p. 77).

Concordando com isto, Dias (2007, p. 195) recomenda que o *site* “deve sempre manter o usuário informado quanto à página em que ele se encontra, como chegou até essa página e quais são suas opções de saída, isto é, onde ele se encontra numa sequência de interações”, Além disso, esta autora argumenta que:

[...] uma boa condução facilita o aprendizado e a utilização [...], possibilitando um melhor desempenho e a diminuição de erros. Se os usuários puderem reconhecer onde estão, simplesmente olhando para a página em que se encontram, sem a necessidade de lembrarem o caminho percorrido a partir da página principal, a probabilidade de se perderem ou ficarem desorientados será menor.

Em razão disso, os *sites* devem procurar fornecer, o máximo possível, recursos facilitadores que ajudem os usuários a ter acesso às informações com economia de tempo e rapidez. Assim, concorda-se com a argumentação de que os *sites* devem ser caracterizados pela sua:

Facilidade de uso de uma interface [...] – interfaces simples e objetivas, com os recursos que propiciem a movimentação pela fonte por meio de *links* e sistemas de busca, com possibilidade de avançar e retroceder página a página e que possibilite, ao usuário, saber sua posição (a página em que se encontra) dentro de um portal ou de uma fonte (TOMAÉL; ALCARÁ; SILVA, 2008, p. 17).

É sabido que estes fatores só tendem a fazer com que os usuários consigam alcançar as informações ou documentos de que necessitam e, conseqüentemente, tenham uma forte contribuição no processo de tomada de decisão.

Categoria: Classificação e pesquisa intuitiva.

Quadro 19 – Variáveis pertencentes à categoria: Classificação e pesquisa intuitiva

Classificação e pesquisa intuitiva	Há opção de busca?
	Há opção para busca em todas as páginas?
	Há opção de busca por palavra-chave, frases?
	Há opção de busca por Operadores booleanos?
	Há opção de busca por Linguagem natural?
	A opção de busca é restrita ao conteúdo disponível no <i>site</i> ?
	As informações estão dispostas em categorias?
	Os termos utilizados representam o conteúdo claramente?
	O conteúdo disponível é pertinente à categoria adotada?

Fonte: Elaborado pelo autor (2011).

Com relação à categoria, consideraram-se para análise as seguintes variáveis: A disponibilização de opção de busca, a existência de opções de busca em todas as páginas, os tipos de buscas oferecidos nos *sites*, se as informações estão dispostas em categorias, se os termos utilizados representam o conteúdo e se o conteúdo é pertinente à categoria adotada, de acordo com o Quadro 19.

Quadro 20 – Resultado Classificação e pesquisa intuitiva

Universidades	Opção de busca	Busca em todas as páginas	Dispostas em categorias	Termos representam o conteúdo	Conteúdo é pertinente
UEL	■	■	■	■	■
UEM	■	■	■	■	■
UEPG	■	■	■	■	■
UNIOESTE	■	■	■	■	■
UNICENTRO	■	■	■	■	■
UDESC	■	■	■	■	■
UENP	■	■	■	■	■

Fonte: Elaborado pelo autor (2011).

Legenda: ■ SIM ■ NÃO

A respeito das variáveis analisadas, optou-se por englobar algumas dessas variáveis, tendo em vista que somente duas universidades disponibilizaram as opções de busca para acesso às informações do *site* de recursos humanos. Conforme exposto no quadro 20, constatou-se que apenas as universidades UEPG e UNIOESTE apresentaram esta opção: ambas oferecem opção de busca por palavra-chave, mas, enquanto a UNIOESTE possui a opção de busca em todas as páginas do *site* de recursos humanos, a UEPG oferece apenas na página principal do *site* de recursos humanos. É certo que os usuários não dispõem de muito tempo para realizar consultas nos *sites*, um dos motivos que fazem com que as opções de busca atuem fortemente, proporcionando economia de tempo para a realização de tarefas ou pesquisas. Por esse motivo, opções de busca “são ferramentas extremamente úteis. Eles devem prover, no menor tempo, os resultados mais relevantes para uma dada consulta” (TERRA; BAX, 2003, p. 41).

Observou-se ainda que o *site* de recursos humanos da UNIOESTE não proporciona opção de busca restrita ao conteúdo de recursos humanos. Cabe salientar que apenas o *site* da UEPG é que realiza esta operação, ou seja, sua busca é restrita ao conteúdo de recursos humanos, sobre isto é recomendado que os *sites* restrinjam “a pesquisa dos serviços de busca apenas ao conteúdo [...]”, de acordo com Dias (2007, p. 198).

Acredita-se que as opções de busca se fazem necessárias nos *sites*, pois proporcionam agilidade na recuperação das informações. Tomaél, Alcará e Silva (2008, p. 18) consideram a “busca como um sistema de pesquisa na fonte, com

recursos que possibilitem acessar e recuperar rapidamente a informação”. Nesse raciocínio, Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004) acreditam que “é inegável o valor das ferramentas de busca [...] frente à profusão de informações e conteúdo existente, pois estas são um enorme avanço e agente facilitador para quem procura informações [...]” (FREITAS; QUINTANILLA; NOGUEIRA, 2004, p. 3).

Em se tratando dos tipos de busca oferecidos nos *sites*, Fonseca e Fonseca (2005, p. 151) sinalizam que “as opções de buscas oferecidas devem fazer sentido, considerando os tipos de fontes de informação que a busca cobre, e os tipos de perguntas que os usuários comumente perguntam”. Complementam essa afirmação Terra e Bax (2003, p. 41), ao destacarem que “pessoas diferentes procurarão por informações de maneiras diferentes”, aqui os autores relacionam a escolha pelos tipos de busca levando em consideração a preferência pelos mesmos, experiência com estas opções e o conhecimento prévio.

No que se refere às informações dispostas em categorias, percebeu-se que os *sites* das universidades pesquisadas apresentam, unanimemente, as informações de modo categorizado, iniciativa apoiada por Tomaél, Alcará e Silva (2008, p. 17) ao afirmarem que “as informações devem estar apresentadas em categorias adequadas, que reúnem as similares, com possibilidade de inserção de novos itens”.

Quando se verificaram os termos utilizados nos *sites* das universidades, especificamente se esses termos representam o conteúdo e também, se o conteúdo disponível é pertinente à categoria adotada, percebeu-se que apenas a UEL apresentou discordância neste quesito. A universidade disponibiliza conteúdo que não é representativo ao termo utilizado nesta categoria, como exemplo, citamos a opção denominada “Diversos”, na qual é possível encontrar vários tipos de assuntos, tais como: Lista dos Servidores, Calendário Administrativo, JOSUEPAR (Jogos dos Servidores das Universidades Estaduais do Paraná) e PCCS (Plano de Cargos, Carreira e Salários) - Análise da Carreira Técnica das IEES/PR (Instituições Estaduais de Ensino Superior/Paraná). Acredita-se que tais assuntos poderiam ser englobados dentro de categorias específicas já existentes no *site* de recursos humanos; neste prisma, Svenonius (2000) considera que, em uma linguagem perfeitamente ordenada, cada item tem apenas um nome e um nome é usado para se referir a cada coisa única. Há, também, a opção denominada “Carreira”, na qual se encontram, além de assuntos relacionados à carreira Docente e Técnica-

Administrativa, o termo Área de conhecimento CNPQ/CAPES (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico/Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior). Apesar deste *link* não estar funcionando no momento da análise, maio do corrente ano, crê-se que o assunto ali referendado possa ser englobado em outra categoria também. Percebe-se, como citado, o uso de siglas e é possível que, de forma geral, tais siglas não sejam compreensíveis para os usuários.

Os *sites* devem utilizar-se de termos que deixem o mais claro possível o assunto a que se referem, ou seja, de acordo com Fonseca e Fonseca (2005, p. 87), “o conteúdo [...] deve focar em descrever, estabelecer, instruir, ou apoiar temas ou tópicos específicos vigentes ligados ao propósito e estratégia do *website*, de modo que os usuários alvo o compreenderão prontamente”.

Categoria: Conectividade universal aos recursos informacionais.

Quadro 21 – Variáveis pertencentes à categoria: Conectividade universal aos recursos informacionais

Conectividade universal aos recursos informacionais	Existem redundâncias dentro do conteúdo do <i>site</i> ?
	Há um tradutor de idiomas disponível?
	Oferece opção de modificação de tamanho da fonte?
	Oferece opção de modificação de cor do fundo da página?
	São permitidos <i>downloads</i> ?

Fonte: Elaborado pelo autor (2011).

No que concerne à terceira categoria, as questões adotadas para análise foram: a existência de redundância de conteúdo nos *sites*, oferta de tradutor de idiomas, opção de modificação do tamanho da fonte, modificação da cor do fundo da página dos *sites* de recursos humanos e disponibilização de *downloads*, conforme o Quadro 21.

Quadro 22 – Resultado Conectividade universal aos recursos informacionais

Universidades	Redundâncias	Tradutor de idiomas e modificação de cor	Tamanho da fonte	<i>Downloads</i>
UEL				
UEM				
UEPG				
UNICENTRO				
UNIOESTE				

UDESC				
UENP				

Fonte: Elaborado pelo autor (2011)

Legenda: ■ SIM ■ NÃO

A respeito da existência de conteúdos redundantes nos *sites* de recursos humanos, detectou-se que os *sites* da UEL e UENP apresentaram essa característica, ou seja, os conteúdos estão presentes em mais de um lugar, conforme o Quadro 22. Segundo Fonseca e Fonseca (2005, p. 118), “a redundância pode algumas vezes agir como uma ferramenta, ou um aparato, empregado para reforçar as mensagens, ou para persuadir uma certa visão de uma questão”, entretanto acredita-se que a redundância pode ocasionar confusão ao usuário ao mesmo tempo em que deixa a impressão de ser um *site* sem avaliação ou atualização constante. Quando se encontra um documento em vários lugares, isto pode causar dúvidas sobre qual documento é o mais recente e se houve alteração em algum deles, conseqüentemente, o usuário é obrigado a verificar todos os documentos disponíveis para utilizar o correto.

Em se tratando da disponibilização de um tradutor de idiomas, percebeu-se que nenhum *site* das universidades pesquisadas oferece alguma opção de tradutor de idiomas. Esse fato é preocupante, pois muito se ouve falar nos dias de hoje de inclusão, acredita-se que esse é um assunto polêmico e, talvez, caminha a passos lentos. Além disso, esta questão pode ser influenciada por alguns fatores, tais como a política da organização, o objetivo da organização, a disponibilidade financeira, os recursos humanos capacitados para tal fim, entre outros. A este respeito Fonseca e Fonseca (2005, p. 109), consideram que:

Em razão de que os custos de servir um grupo de usuários internacionais diversificados podem ser altos, o valor que estes grupos representam, em termos de permitir ao website ou à organização cumprir sua estratégia, é um importante fator para determinar se tal investimento faz sentido [...].

Entretanto, Dias (2007, p. 107) considera que os *sites* e os portais devem se preocupar em “utilizar linguagem simples, compatível com o tipo de produto, público e situação de uso, e ainda facilitar a identificação de termos em outros idiomas para que sejam traduzidos por ferramentas auxiliares”.

A respeito da opção de modificação do tamanho da fonte, apenas o *site* da UENP disponibilizou este serviço, sendo possíveis as opções de aumentar ou diminuir o tamanho das fontes e, ainda, alterar a disposição da tela, tais como tela estreita ou tela expandida. De acordo com Dias (2007, p. 106), as “informações apresentadas em um formato (visual, auditivo, tátil) só são percebidas por pessoas que tenham esse sentido em níveis normais”. Ainda acrescenta que “facilitar a compreensão do conteúdo informacional do produto também é essencial para o design universal” (DIAS, 2007, p. 107).

Percebeu-se, também, que nenhum dos *sites* das universidades analisadas disponibilizou a opção de modificação de cor do fundo da página do *site* de recursos humanos. Sobre este assunto, Dias (2007, p. 151) acredita que “não basta ser acessível: um portal [...] deve ser também eficaz, eficiente e agradável ao usuário, para que seja efetivamente um meio de comunicação e fonte de informações ao público em geral”. A autora entende que o *site* deve “fornecer ao usuário procedimentos e opções diferentes para atingir o mesmo objetivo, da forma que mais lhe convier” (DIAS, 2007, p. 199).

Em se tratando de permitir aos usuários a realização de *downloads* do conteúdo disponível, constatou-se que todos os *sites* de recursos humanos das universidades pesquisadas disponibilizaram os seus conteúdos para *downloads*. Desta forma, acredita-se que esta disponibilização de arquivos para *downloads* é algo importante, pois, quando os *sites* de recursos humanos oferecem este recurso, proporcionam aos usuários economia de tempo, principalmente pelo fato de esses usuários não precisarem se deslocar até o setor responsável para buscar formulários, requerimentos ou outros documentos ou informação, os usuários podem acessar o conteúdo disponível e gravá-lo em seu computador.

Categoria: Acesso dinâmico aos recursos informacionais.

Quadro 23 – Variáveis pertencentes à categoria: Acesso dinâmico aos recursos informacionais

Acesso dinâmico aos recursos informacionais	Os usuários recebem avisos ou notificações de novos conteúdos?	
	Quais as tipologias documentárias disponíveis nos sites de recursos humanos?	Ata
		Atestado
		Ato Executivo
		Certidão
		Contrato
		Declaração
		Decreto
		Edital
		Estatuto
		Instrução Normativa
		Norma (Leis)
		Ofício
		Ordem de Serviço
		Portaria
Requerimento		
Resolução		

Fonte: Elaborado pelo autor (2011).

Em relação à quarta categoria, as variáveis escolhidas para análise foram: Avisos ou notificações aos usuários a respeito de novos conteúdos e quais as tipologias documentárias disponíveis nos sites de recursos humanos, de acordo com o Quadro 23, acima.

Quadro 24 – Resultado Acesso dinâmico aos recursos informacionais

VARIÁVEIS	UEL	UEM	UEPG	UNIOESTE	UNICENTRO	UDESC	UENP
Novos Conteúdos							
Atas							
Atestado							
Ato Executivo							
Certidão							
Contrato							
Declaração							
Decreto							
Edital							
Estatuto							
Instrução Normativa							
Norma							
Ofício							

Ordem de Serviço							
Portaria							
Requerimento							
Resolução							

Fonte: Elaborado pelo autor (2011).

Legenda: ■ SIM ■ NÃO

No tocante ao quesito de se manterem os usuários informados a respeito de novos conteúdos, notou-se, conforme o Quadro 24, que a UEL, UEM, UEPG e UNIOESTE procuraram manter os seus usuários informados a respeito de novos conteúdos e atualizações, utilizando-se do próprio *site* de recursos humanos. Cabe salientar que a UEPG utilizava tanto o *site* de recursos humanos, como a página principal da universidade para fazer esta disponibilização. Por outro lado, a UNICENTRO, a UDESC e a UENP disponibilizavam seus novos conteúdos na página principal da própria universidade. As universidades recorriam de artifícios para chamar a atenção dos usuários para esses conteúdos, apontando-os como novo ou novidades.

A respeito das tipologias documentárias disponíveis nos *sites* das universidades públicas estaduais pesquisadas, percebeu-se que houve predominância na disponibilização de Decretos, Editais, Normas, Requerimentos e Resoluções, conforme Quadro 9. Esclarece-se que, para efeito desta pesquisa, devido às características dos *sites*, englobou-se o formulário no item requerimento. Esses documentos se referem aos seguintes assuntos: férias, inscrição em cursos ou treinamentos, licenças, alteração classe/nível, dispensa de cargo, promoção, vale transporte, gratificações e outros. Ainda sobre esse assunto, observou-se que a UENP disponibiliza aos usuários apenas requerimentos que se referem ao TIDE – Tempo Integral e Dedicção Exclusiva, que é um regime de trabalho.

Percebeu-se também que, em nenhum *site*, foram encontrados disponíveis para acesso público os seguintes documentos: Ata, Atestado, Certidão, Contrato e Declaração. Estes documentos podem estar disponíveis nos portais ou *sites* de acesso restrito aos servidores, como o Portal do Servidor.

Ressalta-se que, enquanto a UEM disponibiliza em seu *site* de recursos humanos uma Portaria especificamente sobre procedimentos para tramitação de solicitação da gratificação de periculosidade, a UNICENTRO

disponibiliza aos usuários um ofício circular, cuja abordagem é um informe aos seus servidores a respeito do Plano de Cargos e Carreiras dos Servidores.

Categoria: Interfaces externas.

Quadro 25 – Variáveis pertencentes à categoria: Interfaces externas

Interfaces externas	Há <i>links</i> para acesso aos conteúdos internos?
	Há <i>links</i> para acesso aos portais/sites externos?
	Os <i>links</i> funcionam corretamente?
	Os usuários conseguem retornar para a página inicial e anterior a partir de todas as páginas dentro do <i>site</i> ?

Fonte: Elaborado pelo autor (2011).

Com base na quinta categoria, englobaram-se algumas questões para análise, tais como: a existência de *links* internos e externos, o funcionamento dos *links* e a possibilidade dos usuários de retorno à página inicial ou anterior, conforme o Quadro 25.

Quadro 26 – Resultado Interfaces externas

Universidades	<i>Links</i> internos	<i>Links</i> externos	<i>Links</i> funcionam	Retorno à página anterior
UEL				
UEM				
UEPG				
UNICENTRO				
UNIOESTE				
UDESC				
UENP				

Fonte: Elaborado pelo autor (2011).

Legenda: SIM NÃO

Dentre os *sites* das universidades públicas estaduais pesquisadas, todos apresentaram *links* internos (Quadro 26); no que diz respeito aos *links* externos, apenas UEL, UEM, UEPG e UENP apresentaram esses *links*. A UNIOESTE, UNICENTRO e UDESC não disponibilizavam *links* para acesso aos portais e *sites* externos, percebeu-se que esses *links* estão disponíveis apenas na página principal da universidade. Os *links* são a “identificação para onde apontam; relação apropriada entre as informações do documento original e para o que

apontam”, ou seja, são as “ligações entre as partes de uma mesma fonte e/ou com elementos que a complementam” (TOMAÉL; ALCARÁ; SILVA, 2008, p. 17).

Quando se verificou o funcionamento dos *links* e se eles remetem aos conteúdos corretamente, constatou-se que apenas os *links* da UNICENTRO, UDESC e UENP funcionam corretamente; nos outros *sites*, foram detectadas algumas falhas, tais como “*link* quebrado”, “não encontrado”, ou outro tipo de erro. Principalmente os *links* que direcionam às agências bancárias são os que não completaram o carregamento. Tomaél, Alcará e Silva (2008, p. 18) consideram que os “*links* ativos (denotam qualidade e atualidade da fonte) ou quebrados (denotam abandono e desatualização da fonte)”, deixando claro que “os *links* precisam estar ativos: apontar para um *site* que esteja *on-line*, ou seja, uma fonte atualizada não apresenta *links* quebrados” (TOMAÉL; ALCARÁ; SILVA, 2008, p. 20).

Com referência à possibilidade de os usuários retrocederem para a página inicial ou anterior a partir de todas as páginas dentro do *site*, apenas no *site* da UEM é que não estava disponível essa opção, ou seja, retornar à página inicial ou anterior. Entre as outras universidades, UEL, UEPG, UNICENTRO, UNIOESTE, UDESC e UENP, esse recurso se faz presente. A esse respeito, Dias (2007, p. 198) argumenta que:

[...] as ações [...] devem ser reversíveis, isto é, o usuário deve ser capaz de desfazer pelo menos a última ação realizada. Essa capacidade diminui a ansiedade, pois o usuário sabe, de antemão, que os erros cometidos podem ser corrigidos, encorajando-o a explorar opções desconhecidas [...].

Nesta análise, observou-se que, de modo geral, as universidades estaduais da região sul do Brasil têm utilizado os *sites* de recursos humanos para disponibilizar aos usuários os seus conteúdos, ou seja, informações e vários tipos de documentos, tais como Ato Executivo, Decreto, Edital, Estatuto, Instrução Normativa, Leis, Requerimentos e Resoluções; e há a possibilidade de se realizarem *downloads* dos referidos documentos. Estes *sites* têm informado aos usuários o local onde se encontram, bem como disponibilizam funções de ajuda e proporcionam que estes usuários consigam o que necessitam rapidamente por intermédio de poucos cliques.

Percebeu-se, também, que são oferecidas maneiras para se entrar em contato com os responsáveis pelos setores, tais como *e-mail* ou telefone, com o

intuito de prover esclarecimentos de dúvidas, outros tipos de consultas ou orientações.

Por outro lado, algumas melhorias são necessárias nos *sites* de recursos humanos, por exemplo, o cuidado com *links* que não funcionam corretamente, o uso de termos que não representam a categoria adotada, a ambiguidade que leva o usuário a ficar confuso diante de uma informação que se encontra em vários locais, a disponibilização de opções de busca que proporcionarão economia de tempo, já que os usuários geralmente não dispõem de tempo para a realização de consultas nos *sites* e também com relação à utilização de siglas e abreviaturas, uma realidade que se faz presente em alguns *sites*.

Em suma, os *sites* devem contar com vários recursos que possam contribuir para facilitar o acesso dos usuários aos seus conteúdos disponíveis, devendo ter a preocupação de que funcionem corretamente e disponibilizem informações atuais e seguras, e, para que isso ocorra, deve-se ter em mente o objetivo de cada universidade e os recursos disponíveis para prover acesso às informações.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se esta pesquisa fruto dos desejos e inquietações que se sucederam de reflexões experimentadas cotidianamente e que impeliram a busca por caminhos e alternativas. Esses sentimentos foram alimentados pelo intento em realizar uma pesquisa que abordasse a organização da informação nos *sites* de recursos humanos, especificamente de universidades públicas estaduais brasileiras. Para tanto, procurou-se analisar a estrutura de organização da informação nos *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais do Sul do Brasil.

Diante da análise realizada, percebeu-se que a estrutura de organização da informação disponível nos *sites* de recursos humanos tem promovido o acesso ao seu conteúdo com rapidez e fácil localização, haja vista a disponibilização de algumas funções de ajuda, permissão para *downloads* e a possibilidade de se alcançarem as principais páginas com poucos cliques.

Ao se falar em organização da informação, percebe-se que este é um assunto muito amplo e instigante, principalmente pelo fato de que as organizações produzem muitas informações e reside nesses ambientes a necessidade de manter os usuários informados, objetivando saciar suas necessidades informacionais, e sabe-se que esta não é uma tarefa muito fácil. Na literatura, é evidente a exposição de autores que concordam com este fato: produz-se muita informação, mas não se sabe o que fazer com elas.

A organização da informação de modo geral tem como característica auxiliar a compreensão do mundo, bem como facilitar o processo de busca, acesso e recuperação da informação. Desta forma, tornar um ambiente organizado só traz benefícios, entre eles, economia de tempo, racionamento de recursos e principalmente, o processo de tomada de decisão.

Dentro desse cenário e, ainda, diante de tantos avanços tecnológicos, é certo afirmar que as Tecnologias de Informação e Comunicação exercem um papel fundamental, principalmente com o advento da internet, que não possui barreiras físicas, ou seja, ela aproxima as pessoas das informações, independentemente da distância em que elas se encontram, levando os mais variados conteúdos em curto prazo, não raro, instantaneamente.

Nessa perspectiva e levando em consideração a necessidade de as pessoas manterem-se informadas e conectadas, como consequência notam-se os *sites* e portais emergindo para oferecer sua parcela de colaboração, traduzindo-se como importantes canais de comunicação e contribuindo com o processo informacional, bem como com a Gestão da Informação.

As organizações públicas, especificamente as universidades, estão inseridas nesse contexto, pois uma universidade é um ambiente no qual há o incremento da pesquisa, o desenvolvimento da ciência e a difusão do saber em todas as áreas do conhecimento humano. As universidades exercem grande influência no processo de acesso ao conhecimento produzido, ou seja, é uma atmosfera na qual se produz muita informação dirigida a uma gama de usuários.

Dentre esses usuários, encontram-se os servidores ou funcionários que também têm suas necessidades informacionais, principalmente no que tange à busca por informações, documentos, requerimentos e orientações. É óbvio que, se o *site* que dispõe desses conteúdos estiver organizado, promoverá rapidez na busca e agirá como facilitador para o processo de acesso e compartilhamento dessas informações.

Colaborando para que essa realidade seja possível, o profissional da informação faz-se presente como mediador entre o usuário e a informação, pois este profissional é quem participa no processo de seleção, armazenamento, compartilhamento e disseminação, alimentando o sistema com as informações produzidas e utilizadas nessas universidades.

Para a consecução dos objetivos propostos nesta pesquisa, primeiramente houve a necessidade de se identificarem as universidades públicas estaduais existentes na região sul do Brasil. Como resultado identificaram-se as seguintes universidades: Estado do Paraná: UEL, UENP, UEM, UEPG, UNIOESTE, UNICENTRO; Estado de Santa Catarina: UDESC; e Estado do Rio Grande do Sul: UERGS.

Dando prosseguimento, verificou-se a existência de *sites* de recursos humanos nas referidas universidades. O passo seguinte foi averiguar como as informações estavam apresentadas e, na sequência, identificaram-se as tipologias documentárias disponíveis nos *sites* e verificaram-se os rótulos da estrutura de organização da informação dos diferentes *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil.

Percebeu-se que, de modo geral, entre as características analisadas, os *sites* disponibilizam aos usuários meios de contato com os responsáveis pelos Setores das universidades pesquisadas e também algumas funções de ajuda. Destaca-se que os usuários conseguem alcançar as principais páginas com rapidez e facilidade, permitindo-se a realização de *downloads*.

Apesar de a maioria dos *sites* de recursos humanos não se preocuparem em oferecer aos usuários opções de busca, eles enfatizam os novos conteúdos ou atualizações disponíveis, bem como tornam pública grande parte da tipologia documentária utilizada pelas universidades, tais como Decreto, Edital, Estatuto, Instrução Normativa, Norma, Requerimento e Resolução.

Acredita-se que os *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil estão desempenhando o seu papel, mas necessitam de melhorias, principalmente em relação à redundância que se faz presente, bem como a respeito de alguns termos adotados, por exemplo, o uso do termo “Diversos”, expressão que pode confundir os usuários, visto que não deixa claro realmente qual o seu conteúdo e, até mesmo a sua abrangência. Acrescenta-se, ainda, que os *sites* poderiam disponibilizar ferramentas que promovessem a inclusão e adotar a prática de avaliação constante, evitando-se a permanência de *links* quebrados e que não direcionam os usuários aos conteúdos dos quais necessitam.

Evidencia-se que, no decorrer de todo o processo desta pesquisa, ou seja, desde a escolha do assunto a ser estudado até a análise e apresentação dos resultados, foi necessária a contribuição de aspectos teóricos a fim de subsidiar, fundamentar e inegavelmente, clarear os caminhos a serem percorridos.

Sem dúvida alguma, esta pesquisa oportunizou-me aventurar pelos *sites* e portais das diferentes universidades públicas estaduais e ainda, perceber o modo pelo qual essas universidades organizam e disponibilizam suas informações, cada qual dentro de suas particularidades.

Desta forma, acredita-se que o objetivo geral proposto foi alcançado, ou seja, analisar a estrutura de organização da informação nos *sites* de recursos humanos das universidades públicas da região sul do Brasil e que o desenvolvimento de novas pesquisas poderá aprofundar os estudos a respeito da organização da informação em *sites* de recursos humanos de modo geral.

Em termos de continuidade da pesquisa, tem-se a intenção de elaborar um glossário das siglas e abreviaturas utilizadas no âmbito da Universidade Estadual de Londrina e disponibilizá-lo no *site* de recursos humanos para servir de instrumento de apoio às comunidades universitária e externa, objetivando orientar esses usuários sobre a estrutura administrativa e suas atribuições. Esse glossário pode servir de subsídio, principalmente para os ingressantes na universidade e que necessitam recorrer aos órgãos administrativos, aos centros de estudos e aos departamentos.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan/dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/17>>. Acesso em: 10 set. 2010.
- _____. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, J. P. (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007. p. 33-45.
- ALVES, M. das D. R.; SOUZA, M. I. F. Estudo de correspondência de elementos metadados: Dublin Core e MARC 21. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2 p. 20-38, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/include/getdoc.php?id=389&article=94&mode=pdf>>. Acesso em: 10 set. 2010.
- ANDRADE, M. E. A. Um olhar sobre representações no universo do conhecimento: o caso de micro e pequenas empresas. In: NAVES, Madalena Martins Lopes; KURAMOTO, Hélio (Org.). **Organização da informação: princípios e tendências**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006. p. 46-61.
- ANDRÉ, B. M. Obtenção e disseminação do conhecimento numa empresa pública de informática, **Revista Katálysus**, v. 5, n. 2, 2002, p. 153-164. Disponível em: <<http://dialnet.uniriojaes/servlet/articulo?codigo=2928117>>. Acesso em: 10 set. 2010.
- ARAÚJO JÚNIOR, R. H. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007. 176 p.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9241-11**: Requisitos ergonômicos para trabalho de escritórios com computadores. Parte 11 – orientações sobre usabilidade. Rio de Janeiro, 2002.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6028**: Informação e documentação: Resumo – Apresentação. Rio de Janeiro, 2003.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 12676**: Métodos para análise de documentos – Determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação. Rio de Janeiro, 1992.
- BAPTISTA, D. M.; ARAÚJO JÚNIOR., R. H. de; CARLAN, E. Atributos dos Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR). In: ROBREDO, J.; BRÄSCHER, M. (Org.). **Passeios no bosque da informação: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento**. Brasília, DF: IBICT, 2010. Cap. 3, p. 61-80. Edição eletrônica. Disponível em: <<http://www.ibict.br/publicacoes/eroic.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2011.

BAX, M. P.; PEREIRA, J. C. L. Introdução à gestão de conteúdos. In: CONGRESSO ANUAL DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO, KMBRASIL – Workshop. Brasileiro de Inteligência Competitiva e Gestão do Conhecimento, 2002, São Paulo. **Anais eletrônico...** Disponível em: <www.bax.com.br/research/publications/introducaoGestaoConteudos.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2010.

BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G.; A mediação da informação para o setor produtivo como recurso estratégico na sociedade do conhecimento. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 10., nov. 2003, São Paulo. **Anais eletrônico...** Disponível em: <http://www.srsdocs.com/bsc/bsc_ref/diversos/custeio_actividades/arq02.pdf>. Acesso em: 12 maio 2010.

BENINE, F.; ZANAGA, M. P. Organização da informação em portais de bibliotecas universitárias, **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.14, n.2, 451-467, jul/dez. 2009. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/672>>. Acesso em: 25 ago. 2010.

BOTTOMORE, T. **Dicionário do pensamento marxista**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BRASIL. **Decreto Nº 3.860, de 9 de julho de 2001**. Disponível em: <<http://www.unitins.br/portal/legislacao/Recredenciamento/DECRETO%20N%C2%BA%203.860,%20de%209%20de%20%20julho%20de%20%202001.pdf>>. Acesso em: 23 jan. 2011.

BRASIL. **Lei Nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**: estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm>. Acesso em: 23 jan. 2011.

BRUNO, F. Mediação e interface: incursões tecnológicas nas fronteiras do corpo. In: DA SILVA, D. F.; FRAGOSO, S. (Org.). **Comunicação na cibercultura**. São Leopoldo: Unisinos, 2001. p. 191-215. Disponível em: <<http://www.ekac.org/USINOS-MedInterface.pdf>>. Acesso em: 02 jul. 2011.

CAFÉ, Lúgia; SALES, R. Organização da informação: Conceitos básicos e breve fundamentação teórica. In: ROBREDO, J.; BRÄSCHER, M. (Org.). **Passeios no Bosque da Informação**: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento. Brasília, DF: IBICT, 2010. Cap. 6, p. 115-129. Disponível em: <<http://www.ibict.br/publicacoes/eroic.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2011.

CARNEIRO, M.V. Diretrizes para uma política de indexação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 221-241, set. 1985.

CAMPOS, M.L. de A. **Linguagem documentária**: teorias que fundamentam sua elaboração. – Niterói; RJ: EdUFF, 2001.

CAVALCANTI, C. R. **Indexação**. Brasília, DF: ABDF, 1982. p. 211-233. (Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 1).

CERVANTES, B. M. N. **Terminologia do processo de inteligência competitiva: estudo teórico e metodológico**. Londrina: Eduel, 2006.

CERVANTES, B. M. N.; RAIMUNDO, E. M.; COSTA, G. C.; MELLO, L. F.; VALENTIM, M. L. P. **Glossário trilingue de termos de gestão da informação: subárea inteligência competitiva organizacional**. Marília: Fundepe; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

CESARINO, M.A.N.; PINTO, M.C.M.F. Cabeçalho de assunto como linguagem de indexação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 268-288, set. 1978.

CESARINO, M.A.N. Bibliotecas especializadas, centro de documentação, centros de análise da informação: apenas uma questão de terminologia? **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 218-241, set. 1978.

CESARINO, M.A.N. Sistemas de Recuperação de Informação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 157-168, set. 1985.

CHOO, C. W. A administração da incerteza: as organizações como sistemas de tomada de decisões. In: _____. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. 2.ed. São Paulo: SENAC, 2006. p. 253-326.

CINTRA, A. M. M. Elementos de lingüística para estudos de indexação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.12, n.1, p.5-22, jan/abr. 1983. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/1526>>. Acesso em: 23 set. 2010.

_____ et. al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2ed. rev e ampl. São Paulo: Polis, 2002.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

CURTY, R. G.; ARAUJO, N. C.; CERVANTES, B. M. N.; GIRALDES, M. J. C. A. organização e a descrição de estruturas de informação em repositórios institucionais acadêmicos: uma análise com base em elementos de arquitetura de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito. **Anais...** Bonito: FEBAB, 2009. p. 1-12.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da Informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, C. Portal corporativo: conceitos e características. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.1, p.50-60, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a07v30n1.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2010.

_____. **Usabilidade na web**: criando portais mais acessíveis. 2.ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2007.

DIAS, E. W. Organização do conhecimento no contexto de bibliotecas tradicionais e digitais. In: NAVES, M. M. L.; KURAMOTO, H. (Org.). **Organização da informação**: princípios e tendências. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006. p. 62-75.

_____; NAVES, M. L. **Análise de assunto**: teoria e prática. Brasília, DF: Thesaurus, 2007.

ECKERSON, W. 15 rules for enterprise portals. **Oracle Magazine**, July/Aug. 1999.

FEITOSA, A. **Organização da informação na web**: das tags à web semântica. Brasília, DF: Thesaurus, 2006. v.2.

FERNEDA, E. **Recuperação de Informação**: análise sobre a contribuição da Ciência da Computação para a Ciência da Informação. 2003. Tese (doutorado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

FERREIRA, A. M. J. F. C.; VECHIATO, F. L.; VIDOTTI, S. A. B. G. Arquitetura da informação de *web sites*: um enfoque à universidade aberta à terceira idade (UNATI). **Revista de Iniciação Científica da FFC**, v. 8, n. 1, p. 114-129, 2008. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/ric/article/view/184>>. Acesso em: 04 jul. 2010.

FONSECA, A. ; FONSECA, A. F. **Avaliando websites**: perguntas chaves para revisões efetivas de websites. João Pessoa, PB: Ed. UNIPÉ, 2005.

FREITAS, R. A.; QUINTANILLA, L. W.; NOGUEIRA, A. S. **Portais corporativos**: uma ferramenta estratégica para a gestão do conhecimento. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

FUJITA, M. S. L. A biblioteca digital no contexto da gestão de bibliotecas universitárias: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <<http://www.cinform.ufba.br>>. Acesso em: 27 ago. 2010.

GALVÃO, M. C. B. A análise, a síntese, a representação da informação e a gestão do conhecimento nas empresas. In: RODRIGUES, Georgete Medleg; LOPES, Ilza Leite Lopes (Org.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2003. 300 p. (Estudos Avançados em Ciência da Informação; v.2).

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2008a.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008b.

GOMES, H. F. A Mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, fev. 2008. Disponível em: <http://www.dgz.org.Br/fev/08/Art_01.htm>. Acesso em: 26 jul. 2011.

GUIMARÃES, J. A. C. A análise documentária no âmbito do tratamento da informação: elementos históricos e conceituais. In: RODRIGUES, G. M.; LOPES, I. L. L. (Org.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2003. (Estudos Avançados em Ciência da Informação, v.2).

GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.

HAGEDORN, K. **The information architecture glossary**. [s.1.]: Argus Center for Information Architecture, c2000. Disponível em: <http://argus-acia.com/white_papers/iaglossary.html>. Acesso em: 05 jul. 2011.

KREMER, J.M. Estratégia de busca. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 187-220, set. 1985.

KURAMOTO, H. Sintagmas nominais: uma nova abordagem no processo de indexação. In: NAVES, M. M. L.; KURAMOTO, H. (Org.). **Organização da Informação: princípios e tendências**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006. p. 117-137.

LANCASTER, F. W. Evaluation the operating efficiency of an information retrieval system: designing the test program. In: _____. **Information Retrieval Systems: characteristics, testing and evaluation**. New York, J. Wiley, 1968.

_____; FAYEN, E.G. Evaluating effectiveness of the system. In: **Information Retrieval on-line**. Los Angeles, Melville, 1973.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004. 242 p.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

_____. **Essentials of management information systems**. 8 th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2009.

LOPES, E.F. Avaliação de serviços de indexação e resumo: critérios, medidas e metodologia. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 242-256, set. 1985.

LÓPEZ CARREÑO, R. Análisis taxonómico de los portales periodísticos españoles. **Anales de Documentación**, Murcia, n. 7, p 123-140, 2004. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/archive/00014226/>>. Acesso em: 5 nov. 2010.

MARTINHO, N.O. **A dimensão teórica e metodológica da catalogação de assunto**. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010.

MEADOWS, A.J. **A comunicação científica**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1999.

MIRANDA, M. L. C. **Organização e representação do conhecimento**: fundamentos teórico-metodológicos na busca e recuperação da informação em ambientes virtuais. 2005. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro/ECO, Rio de Janeiro, 2005.

MOLINA, L. G. Gestão do conhecimento aplicada aos portais corporativos. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

MONTEIRO, F. Organização da informação: proposta de elementos de arquitetura da informação para repositórios digitais institucionais, baseados na descrição física e temática. In: ROBREDO, J.; BRÄSCHER, M. (Org.). **Passeios no Bosque da Informação**: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento. Brasília, DF: IBICT, 2010. Cap. 7, p. 130-145. Disponível em: <<http://www.ibict.br/publicacoes/eroic.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2011.

MOREIRA, W. **Biblioteca tradicional x biblioteca virtual**: modelos de recuperação da informação. 1998. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, São Paulo, 1998.

MOURA, M. A. Leitor-bibliotecário: interpretação, memórias e as contradições da subjetividade em processos de representação informacional. In: NAVES, M. M. L.; KURAMOTO, H. (Org.). **Organização da informação**: princípios e tendências. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006. p. 22-35.

PIEIDADE, M. A. R. **Introdução à teoria da classificação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 1983.

PINTO, M.C.M.F. Análise e representação de assuntos em sistemas de recuperação da informação; linguagens de indexação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 169-186, set. 1985.

REYNOLDS, H.; KOULOPOULOS, T. Enterprise Knowledge Has a Face. **Intelligent Enterprise**, v. 2, n. 5, March 1999. Disponível em: <http://intelligent-enterprise.informationweek.com.br/db_area/archives/1999/993003/feat1>. Acesso em: 25 ago. 2010.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

RICHARDSON, R. J.; PERES, J. A. S.; WANDERLEY, J. C. V.; CORREIA, L. M.; PERES, M. H. M. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

RIVIER, A. Construção de linguagens de indexação: aspectos teóricos. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 56-99, jan./jun. 1992.

ROBREDO, J. **A indexação automática de textos**: o presente já entrou no futuro. Brasília, DF: [s.n.], 1982. p. 235-274. (Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação, v.1).

ROBREDO, J. **Documentação de hoje e de amanhã**: uma abordagem revisitada e contemporânea da Ciência da Informação e de suas aplicações biblioteconômicas, documentárias, arquivísticas e museológicas. 4 ed. Brasília, DF: Reproart, 2005.

RODRIGUES, B. **Site ou portal?** as diferenças entre *site*, portal, hotsite e minisite. Postado em 18 abr. 2005. Disponível em: <<http://websinder.uol.com.br/2005/04/18/site-ou-portal/>>. Acesso em: 05 jul. 2011.

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. **Information architecture for the Word Wide Web**. 2nd. ed. Sebastopol, CA: O'Reilly, 2002. p. 50-55. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=OM3DvakML-C&dq=information+architecture+for+the+world+wide+web&printsec=frontcover&source=bn&hl=pt-BR&ei=ghGJTPHZG4T48AbwxaWMAg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=4&ved=0CCgQ6AEwAw#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 20 ago. 2010.

SANCHES, S. A. S. **Arquitetura da informação em web sites**: elementos, técnicas e métodos. 2004. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação), Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, São Paulo, 2004.

SÁNCHEZ DE BUSTAMANTE, A. M. de O. Arquitectura de información y usabilidad: nociones básicas para los profesionales de la información. **Acimed**, Havana, v.12, n.6, 2004. Disponível em: <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_6_04/aci04604.htm>. Acesso em: 27 ago. 2010.

SANTOS, M. L. B. dos. **Design Hipermídia na Internet: uma análise semiótica dos padrões de comunicação on-line**. 2005. Dissertação (Mestrado), Programa de Estudos Pós-Graduados em Comunicação e Semiótica, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.overmundo.com.br/banco/design-hipermidia-na-internet-uma-analise-semiotica>>. Acesso em: 30 out. 2010.

SETTI, H. B. P.; NAGI, E.; MANOEL, M.; MAIA, Z. M. P. **Manual de comunicação escrita oficial do Estado do Paraná**. 2. ed. Curitiba: Imprensa Oficial, 2005.

SILVA, A. M. S. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma. com**, Porto-Portugal, n. 9, dez. 2009. Disponível em: <http://prisma.cetac.up.pt/Prisma.Com_n9-Mediacao_e_mediadores_em_Ciencia_da_Informacao.pdf>. Acesso em: 4 jun. 2010.

SILVA, C.G.; FONSECA, D. Portais corporativos: um fácil entendimento. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE TECNOLOGIA, 3., 2006, Recife. **Anais eletrônico...** Recife, 2006. Disponível em: <<http://www.unibratec.com.br/jornadacientifica/diretorio/NOVOPOR.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2009.

SOUSA, B. A. de. **Glossário**: Biblioteconomia, Arquivologia, Comunicação e Ciência da Informação. 2.ed., rev e atual. João Pessoa: Editora Universitária / UFPB, 2008

SOUSA, D.; SILVA, L. A. **A gestão do conhecimento com o apoio de ferramentas tecnológicas**. 2003. Monografia (curso de especialização em MBA Gestão Estratégica da Informação) - Centro Universitário de Ciências Gerenciais, Belo Horizonte, 2003. Disponível em: <www.cpap.embrapa.br/teses/online/MON12.pdf>. Acesso em: 30 set. 2010.

SOUZA, R. R. Sistemas de recuperação de informações e mecanismos de busca na *Web*: panorama atual e tendências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11 n.2, p. 161-173, maio/ago. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362006000200002&script=sci_arttext>. Acesso em: 30 set. 2010.

STREHL, L. Avaliação da consistência da indexação realizada em uma biblioteca universitário de artes. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 3, p. 329-335, set./dez. 1998

SVENONIUS, E. Bibliographic Entities. In: _____. **The intellectual foundation of information organization**. London, England: The MIT Press, 2000. p. 31-52.

TERRA, J. C. C.; GORDON, C. **Portais corporativos**: a revolução na gestão do conhecimento. 6.ed. São Paulo: Negócio, 2002.

TERRA, J. C. C.; BAX, M. P. **Portais corporativos**: instrumento de gestão de informação e de conhecimento. 2003. Disponível em: <<http://www.bax.com.br/research/publications/portaiscorporativosInstrumentosGestao.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2010.

TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; SILVA, T. E. Fontes de informação na *internet*: critérios de qualidade. In: TOMAÉL, M. I. (Org.). **Fontes de informação na internet**. Londrina: EDUEL, 2008. p. 3-28.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Administração**. 2010. Disponível em: <http://www.udesc.br/make_page.php?id=1>. Acesso em: 21 mar. 2010.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Uel em dados**. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/portal/>>. Acesso em: 21 mar. 2010.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ. **Histórico**. 2010. Disponível em: <http://www.uem.br/index.php?option=com_content&task=view&id=55&Itemid=205>. Acesso em: 21 mar. 2010.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA. **A universidade**. 2010. Disponível em: <http://www.uepg.br/uepg_historico/>. Acesso em: 22 mar. 2010.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE. **Administração**. 2010. Disponível em: <<http://www.unicentro.br/administracao/reitoria/default.asp>>. Acesso em: 22 mar. 2010.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE DO PARANÁ. **Sobre a instituição**. 2010. Disponível em: <http://www.uenp.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=60>. Acesso em: 21 mar. 2010

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ. **Reitoria**. 2010. Disponível em: <<http://www.unioeste.br/reitoria/historia.asp>>. Acesso em: 22 mar. 2010.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Universidade**. 2010. Disponível em: <<http://www.uergs.edu.br/index.php?action=conteudo&sub=33>>. Acesso em: 21 mar. 2010.

URIARTE, F. M. N. **Portal corporativo como canal para gestão do conhecimento**. 2006. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/06/Flavia-Maia-da-Nova-Uriarte.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2010.

VAZ, P. Mediação e tecnologia. **Revista FAMECOS**, Porto Alegre, n. 16, dez., 2001. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/geacor/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/3137/2408>>. Acesso em: 26 maio 2010.

APÉNDICE

APÊNDICE A

**FORMULÁRIO PARA ANÁLISE DA ESTRUTURA DE ORGANIZAÇÃO DA
INFORMAÇÃO EM *SITES* DE RECURSOS HUMANOS DAS UNIVERSIDADES
PÚBLICAS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL**

