



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

FELLIPE SÁ BRASILEIRO

**O PROCESSO DE MEDIAÇÃO NO CONTEXTO DO REGIME DE INFORMAÇÃO: a
construção de um espaço virtual de comunicação na *web* para a CPAD/UFPB**

**JOÃO PESSOA
2013**

FELLIPE SÁ BRASILEIRO

**O PROCESSO DE MEDIAÇÃO NO CONTEXTO DO REGIME DE INFORMAÇÃO: a
construção de um espaço virtual de comunicação na *web* para a CPAD/UFPB**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, como requisito para a obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Ética, Gestão e Políticas de Informação.

Orientador: Prof. Dr. Gustavo Henrique de Araújo Freire.

**JOÃO PESSOA
2013**

B823p

Brasileiro, Fellipe Sá.

O processo de mediação no contexto do regime de informação: a construção de um espaço virtual de comunicação na *web* para a CPAD/UFPB / Fellipe Sá Brasileiro. -- João Pessoa, 2013.

140f.

Orientador: Gustavo Henrique de Araújo Freire

Dissertação (Mestrado) – UFPB/CCSA

1. Ciência da Informação. 2. Mediação da informação – organizações. 3. Regime de informação. 4. Redes sociocomunicacionais. 5. Arquitetura da informação - Web.

UFPB/BC

CDU: 02:681.3(043)

FELLIPE SÁ BRASILEIRO

O PROCESSO DE MEDIAÇÃO NO CONTEXTO DO REGIME DE INFORMAÇÃO: a construção de um espaço virtual de comunicação na *web* para a CPAD/UFPB

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, como requisito para a obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Gustavo Henrique de Araújo Freire
(Orientador – Universidade Federal da Paraíba)

Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves
(Membro interno – Universidade Federal da Paraíba)

Prof^ª Dr^ª. Lúcia de Fátima Guerra Ferreira
(Membro externo – Universidade Federal da Paraíba)

JOÃO PESSOA
2013

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me conceber a família que eu preciso, a saúde que eu preciso, os amigos que eu preciso e as oportunidades que eu preciso para continuar construindo o caminho da felicidade.

Agradeço a Gilberto e Fátima, meus queridos pais, pelo amor incondicional, pelos exemplos e pelo apoio em todos os momentos e decisões ao longo desses 29 anos de vida.

Aos meus irmãos Gustavo e Ana pela paciência, lealdade e alegrias.

Ao meu primo Juliano pela amizade e conversas jogadas fora.

A minha namorada Regina pelo companheirismo e por toda compreensão nos momentos finais deste trabalho.

Aos meus amigos que, diretamente ou indiretamente, estiveram presentes durante essa jornada, contribuindo com o melhor de si. Em especial ao amigo Pierre que dedicou boa parte do seu tempo botando em prática as minhas ideias referentes à construção do *website* da CPAD. Ao amigo Bruno pela prontidão nos momentos de reflexões e questionamentos durante todo esse período. Ao amigo Jorge pela leitura e análise constante dos meus textos, bem como pelas dicas e sugestões importantes.

Aos demais companheiros de turma pelas alegrias diárias: Adriana, Aline Poggi, Aline Casimiro, Claudialine, Glícia, Tatiana, Karlene, Sandra, Josivan, Ivandro, Lúcia, Daniele, Thaís e Vânia.

Agradeço ao Prof^o Gustavo Freire, pelo entusiasmo, paciência, motivação e importantes orientações não só para o desenvolvimento desta pesquisa, mas sim para todas as circunstâncias futuras que a vida acadêmica tem a nos oferecer. Agradeço também por ter acreditado e confiado na minha capacidade e, principalmente, por estar presente nas fases essenciais deste processo.

Agradeço a Prof^a Isa Freire por toda participação e boa vontade nas discussões que direcionaram a execução deste trabalho, bem como por ter aberto as portas do LTI nos momentos mais precisos, mostrando ser uma pesquisadora acessível, experiente e motivada, servindo de exemplo para os que iniciam este caminho do saber.

Ao corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação pela contribuição na formação de novos conhecimentos durante as disciplinas cursadas.

A coordenação do programa, bem como os secretários Antônio, Franklin e Elton por toda a atenção e gentileza no atendimento das minhas solicitações como aluno.

A Ana Andréia pela colaboração cedida na realização das entrevistas e durante a disponibilização do material necessário para a construção do *website*, bem como aos demais membros da CPAD que participaram e contribuíram com este trabalho.

Aos membros da banca, Prof^o Edvaldo Carvalho e Prof^a Lúcia Guerra pelas importantes considerações durante o processo de qualificação.

A CAPES pela bolsa que permitiu a realização desta dissertação e a obtenção do título de mestre.

*Dedico este trabalho
à minha família e aos meus sinceros amigos.*

“Há ocasiões que é mil vezes preferível fazer de menos que fazer de mais, entrega-se o assunto ao governo da sensibilidade, ela, melhor que a inteligência racional, saberá proceder segundo o que mais convenha à perfeição dos instantes seguintes”.

José Saramago

RESUMO

Apresenta uma intervenção no regime de informação do campo arquivístico da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), com o objetivo de promover a disseminação da informação arquivística produzida pela Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) no âmbito do Campus I da instituição, mediante a construção de um espaço virtual de comunicação na *web* e das ações de informação cabíveis. Aborda o processo de mediação da informação nas organizações como um conjunto de ações de informação estabelecidas com base nas relações entre os sujeitos e as redes sociocomunicacionais primárias e secundárias formadas no contexto do regime de informação que, através dos recursos oferecidos pela infra-estrutura do ciberespaço, agrupam-se em um único ambiente informacional de forma dinâmica e efetiva. Essas ações se desenvolvem no decorrer das etapas de produção, organização e disseminação da informação na *web*, as quais encontram na colaboração de natureza multidisciplinar entre o Marketing e a Arquitetura da Informação para *web*, as condições essenciais para o alcance dos objetivos de acordo com as características e necessidades informacionais dos usuários. Nesse sentido, utilizou-se a metodologia da pesquisa-ação de modo a possibilitar que as opiniões, necessidades e experiências dos sujeitos envolvidos no processo de gestão de documentos da CPAD fossem consideradas no que tange o planejamento e a implementação das ações de informação. Partiu-se da aplicação da entrevista semi-estruturada no sentido de obter subsídios para a produção e organização da informação disponibilizada na *web*, seguindo para o registro da opinião dos usuários em relação à avaliação da arquitetura da informação do *website* e, posteriormente, finalizando com a disseminação da informação disponibilizada na *web* (*website*) por meio de ações de marketing direto. Conclui-se que tanto a construção do *website* institucional da CPAD, no que se refere ao conteúdo e a arquitetura da informação, quanto a sua disseminação, atenderam as expectativas dos servidores envolvidos no processo de gestão de documentos, bem como auxiliaram na promoção da CPAD no âmbito da instituição, isto é, dando visibilidade à Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), à informação arquivística e, principalmente, as práticas de gestão que compreendem o ciclo vital dos documentos.

Palavras-chave: Mediação da Informação nas Organizações. Regime de informação. Redes Sociocomunicacionais. Arquitetura da Informação para Web. Marketing.

ABSTRACT

Presents an intervention in the regime of information in the camp of archives Federal University of Paraíba (UFPB), with goal to promote dissemination of archival information produced by the Standing Committee of Document Evaluation (CPAD), on scope the Campus I institution's, by building of one virtual space communication in the web and of actions of information appropriate. Broaches the process of mediation information in organizations as a set of information actions established based on the relations between the subjects and the networks Socio-communicational primary and secondary formed in the context of information regime that, through the resources offered by the infrastructure of cyberspace, are grouped into a single information environment in a form dynamic and effective. These actions are developed during the stages of production, organization and dissemination of information on the web, to which are find on collaboration of nature multidisciplinary between Marketing and Information Architecture for the web, the essential conditions for achieving the goals according to the characteristics and information needs of users. Accordingly, we used the methodology of action research so that permits the opinions, needs and experiences of subjects involved in the process of document management of CPAD to be considered regarding the planning and implementation of information actions. We departed from the application of semi-structured interview to obtain subsidies for the production and organization of information available on the web, following to the record of users' opinion regarding the evaluation of the information architecture of the website and then, ending with dissemination of information available on the web (website) through direct marketing. We conclude that both the construction of the website institutional of CPAD, as regards to the content of information architecture, regarding its dissemination, met the expectations of the servers involved in document management, as well as assisted in the promotion of CPAD within the institution, that is, giving visibility to the Table of Temporality document (TTD), the archival information and, especially, management practices that comprise the life cycle of documents.

Keywords: Mediation of Information. Information regime. Sociocomunicacionais networks. Information Architecture for Web. Marketing.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Tela <i>Backend</i> do CMS Joomla!	103
Figura 2 - Requisitos de sistema do CMS JOOMLA!.....	105
Figura 3 - Interface do <i>website</i>	107
Figura 4 - Sistema de Navegação	109
Figura 5 - Sistema de Organização.....	110
Figura 6 - Sistema de Rotulação.....	111
Figura 7 - Sistema de Busca	112
Figura 8 - Ambiente informacional interno (fórum)	113
Figura 9 - Perfil do usuário.....	114
Figura 10 - Dados de acesso.....	122

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Contribuições relevantes para a Ciência da Informação	27
Quadro 2 – Modalidades, sujeitos e Teologia das ações de informação.....	46
Quadro 3 – O Processo de mediação da informação nas organizações	53
Quadro 4 - Classes temáticas e categorias dos discursos emitidos	79
Quadro 5 - Análise dos discursos dos gestores	99
Quadro 6 - Requisitos do ambiente informacional interno	104

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Organização das categorias do menu de navegação	108
Tabela 2 – Organização do menu de acesso rápido	109
Tabela 3 – Número de variáveis e respondentes por sistema	116
Tabela 4 – Avaliação do sistema de organização	117
Tabela 5 – Avaliação do sistema de navegação.....	118
Tabela 6 – Avaliação do sistema de rotulação.....	119
Tabela 7 – Avaliação do sistema de busca	120
Tabela 8 – Avaliação geral dos 4 sistemas	121

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Regime de informação do campo arquivístico da UFPB	69
---	-----------

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CI	Ciência da Informação
CPAD	Comissão Permanente de Avaliação de Documentos
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
TTD	Tabela de Temporalidade de Documentos
USA	Estados Unidos da América
MIT	Instituto de Tecnologia de Massachussets
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
AN	Arquivo Nacional
IES	Instituições de Ensino Superior
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
CMS	Sistema de Gerenciamento de Conteúdo
PPGCI	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
HTML	Hypertext Markup Language
LTi	Laboratório de Tecnologias Intelectuais
DCI	Departamento de Ciência da Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 OBJETIVOS	21
3 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: ORIGEM, APLICAÇÃO E CONCEITOS	22
3.1 A CONFIGURAÇÃO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO CAMPO DAS CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DO SÉCULO XXI	28
3.1.1 A sociedade (da informação) em rede, a internet e o ciberespaço	31
3.1.2 Uma definição contemporânea da Ciência da Informação	34
4 O PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES A PARTIR DO REGIME DE INFORMAÇÃO	37
4.1 A RELAÇÃO INTRÍNSECA ENTRE A COMUNICAÇÃO E O CONHECIMENTO	39
4.2 O REGIME DE INFORMAÇÃO NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL	42
4.3 A INTERAÇÃO DO USUÁRIO COM O REGIME DE INFORMAÇÃO: CONTEMPLANDO O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	47
4.4 O PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	52
5 CENTRANDO AS AÇÕES NO USUÁRIO: O MARKETING E A ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA WEB	56
5.1 O MARKETING COMO FILOSOFIA DE GESTÃO PARA O PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	57
5.1.1 O papel da segmentação na construção do <i>website</i>	59
5.2 A ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO NAS AÇÕES DE PRODUÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO VIRTUAL DE COMUNICAÇÃO NA WEB	60
5.3 AS AÇÕES DE DISSEMINAÇÃO DO <i>WEBSITE</i>	63
6 A COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS DA UFPB	66
6.1 O REGIME DE INFORMAÇÃO DA UFPB	68
7 METODOLOGIA DA PESQUISA	70
7.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	71
7.1.1 Técnicas de coleta dos dados	73
7.1.2 Técnica de desenvolvimento do <i>website</i>	74
7.2 DELIMITAÇÃO DO CAMPO DA PESQUISA	74
7.3 ANÁLISE DOS DADOS	75
7.4 ASPECTOS ÉTICOS	77
8 ANÁLISE DOS DADOS, AÇÕES E RESULTADOS	78
8.1 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS APLICADAS AOS SECRETÁRIOS	79
8.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS APLICADAS AOS GESTORES	98
8.3 PRODUÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NA WEB: A CONSTRUÇÃO DO <i>WEBSITE</i> DA CPAD/UFPB	102
8.3.1 Arquitetura da Informação do <i>website</i> da CPAD	106
8.3.2 Ambiente informacional interno do <i>website</i>	113
8.4 AVALIAÇÃO DO PROJETO DE ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DO <i>WEBSITE</i> A PARTIR DO OLHAR DOS USUÁRIOS	115
8.5 DISSEMINAÇÃO DO <i>WEBSITE</i> INSTITUCIONAL DA CPAD	121
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS	123
REFERÊNCIAS	126
APÊNDICES	133

1 INTRODUÇÃO

No cenário contemporâneo, em que a ciência e a tecnologia se juntam com outros conhecimentos políticos e econômicos considerados estratégicos, o conhecimento passa a se tornar objeto preferencial de estudos econômicos, políticos e administrativos. Nas últimas décadas, os discursos especializados trabalham sobre as novas formas de produção de sentido daquilo que, para González de Gómez (2007), denomina-se de *meta-conhecimento*¹. De acordo com a autora, essa evolução se dá pelo fato de que novas estratégias metodológicas (objetivadoras) de como se chegar ao conhecimento surgiram na formação social, principalmente sob o caráter de construção, modelagem e intervenção, como é o caso da Inteligência Artificial, Gestão do Conhecimento, Inteligência Coletiva, dentre outras que, de forma dinâmica, ampliam antigas estratégias (objetivantes) consolidadas no contexto da filosofia clássica, como as reflexivas, das ciências sociais, como as interpretativas e descritivas, e das ciências biológicas, como as explicativas.

Para González de Gómez (2007), desde a sua origem, a Ciência da Informação tem utilizado tanto as estratégias objetivantes quanto objetivadoras do conhecimento, ora como ciência empírico-analítica, ora como meta-ciência. Nessa relação, o estatuto do saber da “Teoria da Informação” de Shannon e Weaver (1949) seria próprio das ciências do observável, ou seja, numa concepção empírico-analítica e, duas décadas depois, a representação dos conteúdos informacionais dos registros do conhecimento (classificação, catalogação e indexação) com vias para a questão da relevância, de modo a otimizar a recuperação e a disseminação da informação científica, constituiria a meta-ciência.

Nesse contexto, em que as estratégias de obtenção do conhecimento não se limitam a formação de uma única possibilidade de discurso, a Ciência da Informação se apresenta como uma das guardiãs da comensurabilidade dos diferentes discursos científicos, reformulando as questões informacionais com novas ênfases e em novos territórios sociais, aproximando-se de outras questões, como a aprendizagem, de outros atores, como as organizações e de outros cenários, como o das empresas e os negócios (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2007).

Contudo, essas questões informacionais estão relacionadas, em grandes proporções, com as formas de produção e compartilhamento do conhecimento na estrutura social contemporânea que, por se basear na dinâmica das modernas tecnologias de informação e comunicação (TIC), permite que indivíduos e grupos sociais desenvolvam diferentes

¹ Expressão de novos projetos de intervenção sobre outras formas sociais de conhecimento, comunicação e informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2007).

estratégias de estabilização das redes formadas naquilo que Frohmann (1995) compreende por regimes de informação. De acordo com Frohmann (1995, p.3), a análise do regime de informação permite compreender as complexidades das interações entre grupos sociais, interesses, discursos, artefatos e processos de estabilização dessas redes. Para o autor, quando pensamos sobre “os fluxos de informação girando ao nosso redor, sejam eles culturais, acadêmicos, financeiros, industriais, comerciais, institucionais”, ou em outros possíveis elementos híbridos, “nós nos damos conta que eles possuem estruturas e formas específicas”.

González de Gómez (2003, p. 61), ao afirmar que “a sociedade da informação poderia ser entendida como aquela em que o regime de informação caracteriza e condiciona todos os outros regimes sociais, econômicos, culturais, das comunidades e do estado”, salienta que a comunicação da informação entre as comunidades e instituições, em suas diversas formas e recursos, representa a condição *sine qua non* para a geração do conhecimento em uma determinada estrutura, minimizando a “dispersão das questões políticas de informação, perpassada e interceptada por todas as outras políticas: as públicas e as informacionais, as tácitas e as explícitas, as diretas ou indiretas.

Nesse sentido, em que o fenômeno da informação deixa de ser tratado apenas como instrumento de controle para fins de fortalecimento do sistema administrativo peculiar ao início da era moderna, tanto os governos quanto as demais organizações precisam tornar públicas as informações de cunho administrativo para seus próprios propósitos e, mais que isso, necessitam desenvolver ações de informação voltadas para a orientação, o acompanhamento e a geração de interesse no que tange o uso dessas informações por parte dos indivíduos, levando em consideração as especificidades de cada regime de informação, assim como as características e necessidades informacionais dos diferentes indivíduos, no sentido de possibilitar a construção do conhecimento coletivo que, conseqüentemente, as tornarão prósperas no contexto dos diferentes mercados.

No contexto da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) desempenha um trabalho de relevância para a comunidade acadêmica, no que diz respeito à orientação e a realização do processo de análise, avaliação e seleção da documentação produzida e acumulada nos departamentos e centros da instituição e, principalmente, na identificação dos documentos para a guarda permanente, assim como na eliminação dos destituídos de valor. Para a execução de suas atribuições, a CPAD conta com a colaboração de servidores técnico-administrativos lotados nas coordenações de diversos cursos de graduação da UFPB, como também na própria reitoria, os quais se comprometem

em acumular suas respectivas funções com as atribuições inerentes a CPAD durante o período de 06 (seis) horas semanais.

A partir da pesquisa realizada por Amorim (2011) junto aos servidores que auxiliam diretamente o trabalho desenvolvido pela CPAD, constatou-se que a maior parte deles nunca ouviu falar na CPAD, desconhecendo por completo a sua existência. Esse desconhecimento é confirmado e explicado pelos próprios gestores do Arquivo Geral da UFPB, os quais alegam a falta de uma divulgação planejada e contínua do trabalho da CPAD por meio dos canais de comunicação disponibilizados no âmbito da instituição.

Diante deste quadro, entende-se que a **problemática** que induziu a presente proposta de trabalho, a qual foi delimitada através de resultados obtidos na pesquisa recente, está diretamente relacionada às barreiras existentes no processo de gestão da informação arquivística realizado no Campus I da UFPB, que tem como principal instrumento de gestão a CPAD. Essas barreiras impedem a articulação das fases do ciclo vital dos documentos, a integração das atividades arquivísticas, assim como o fácil acesso a informação arquivística. Conforme os dados da pesquisa realizada por Amorim (2011), tais barreiras são ocasionadas por diversos fatores, dentre eles:

- Desconhecimento técnico da informação arquivística e das práticas de gestão da CPAD por parte dos servidores envolvidos no processo;
- Pouca visibilidade da TTD (Tabela de Temporalidade de Documentos) nos canais de comunicação da UFPB;
- Insuficiência na divulgação institucional da CPAD e de suas demais atividades;

Sendo assim, tendo em vista a necessidade de encontrar e aplicar uma solução viável e eficaz para a redução desses fatores, algumas inquietações incitaram nossas reflexões e nortearam o cerne da proposta de investigação-ação, convergindo para a seguinte questão: **De que forma é possível disseminar a informação arquivística produzida pela Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) no âmbito do Campus I da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)?** O ponto de partida para a obtenção da resposta deste questionamento consistiu na descrição dos elementos inerentes ao regime de informação do campo arquivístico da UFPB, baseado nos resultados da pesquisa desenvolvida por

Amorim (2011), bem como na identificação das necessidades de informação dos servidores envolvidos no processo de gestão de documentos da CPAD.

Em seguida, o processo que envolve a intervenção, isto é, a aplicação das ações de informação voltadas para a disseminação da informação produzida pela CPAD, desenvolveu-se no contexto do ciberespaço, tendo em vista se configurar como um meio facilitador para a geração do conhecimento coletivo a partir das redes digitais que possibilitam a convergência, em um único ambiente, das redes sociocomunicacionais primárias e secundárias formadas no regime de informação. O referido processo de mediação da informação contou com os conhecimentos, habilidades e técnicas de duas áreas do saber: o marketing e a arquitetura da informação para *web*. A primeira voltada para o planejamento e a gestão do processo, incluindo a etapa de disseminação da informação, e a segunda para as habilidades e sistemas essenciais para a produção e organização da informação disponibilizada na *web*, isto é, para a construção do novo *website* institucional da CPAD.

Todavia, é importante ressaltar que a escolha da CPAD/UFPB como campo de pesquisa se deve a dois aspectos essenciais: o primeiro diz respeito à oportunidade de dar continuidade ao estudo recentemente realizado no âmbito da instituição (AMORIM, 2011) ampliando suas questões informacionais para novos horizontes; o segundo por acreditar que os estudos relacionados às Instituições de Ensino Superior (IES) oferecem um maior nível de relevância devido ao fato de suas atividades estarem centradas na informação e no conhecimento e, principalmente, por seus atores organizacionais se figurarem como trabalhadores do conhecimento.

Dessa forma, compreende-se que as contribuições resultantes da referida proposta de trabalho atendem a diferentes demandas: *científicas*, por ampliar as estratégias teórico-metodológicas existentes no campo da Ciência da Informação, servindo de base para estudos futuros; *institucionais*, por colaborar com as práticas organizacionais da Universidade Federal da Paraíba; *pessoais*, devido ao fato de agregar novos conhecimentos ao pesquisador sobre a temática que já vem sendo desenvolvida; e *sociais* tendo em vista se tratar de uma pesquisa que se estende aos “muros da ciência” por possibilitar o acesso à informação arquivística por qualquer indivíduo conectado a rede mundial de computadores.

A dissertação se desenvolveu em nove seções: a primeira denominada de “INTRODUÇÃO”, voltada para a contextualização do tema, sua problemática e justificativa. A segunda aborda os “OBJETIVOS” do trabalho, que se configuram como objetivo geral e objetivos específicos.

Em relação à terceira seção, “A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: ORIGEM, APLICAÇÃO E CONCEITOS”, são abordadas as bases teóricas do campo científico da Ciência da Informação, com o intuito de evidenciar as reflexões que fundamentam a proposta deste trabalho, como por exemplo, a definição de Ciência da Informação, os tipos de relações estabelecidas com outras disciplinas e as possibilidades de aplicação no contexto social.

A quarta seção “O PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES A PARTIR DO REGIME DE INFORMAÇÃO” trata das etapas que constituem o processo de mediação da informação nas organizações e suas respectivas ações, ou seja, a produção, a organização e a disseminação da informação que, com base no contexto do regime de informação, acontecem em torno de diferentes redes sociocomunicacionais, tais como as primárias e as secundárias, diferentes artefatos e dispositivos de informação e, principalmente, de indivíduos com necessidades de informação e características específicas.

A quinta seção “CENTRANDO AS AÇÕES NO USUÁRIO: O MARKETING E A ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA WEB”, apresenta as bases teóricas e as condições que possibilitam o desenvolvimento das ações em cada uma das etapas do processo de mediação da informação, sob o contexto do ciberespaço, como por exemplo, a segmentação e o planejamento de marketing para as ações de disseminação da informação, bem como os princípios e sistemas da arquitetura da informação para *web* – organização, navegação, rotulação e busca – para as ações de produção e organização da informação disponibilizada na *web*. Ambas centradas no usuário.

A sexta seção “A COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS DA UFPB” descreve os elementos que compõem o regime de informação do campo arquivístico da UFPB – atores, artefatos, dispositivos e ações –, além de contextualizar, de acordo com o trabalho de Amorim (2011), a história e as peculiaridades do campo de pesquisa com o intuito de auxiliar as ações do processo de intervenção.

Na sétima seção “METODOLOGIA DA PESQUISA”, aborda-se os procedimentos metodológicos, as técnicas de coleta de dados, o campo de pesquisa, as etapas do procedimento de análise e os aspectos éticos necessários para a realização da pesquisa.

No que diz respeito à oitava seção “ANÁLISE DOS DADOS, AÇÕES E RESULTADOS”, esta apresenta a análise dos discursos dos sujeitos entrevistados; o desenvolvimento das ações que envolvem a construção do *website* e sua disseminação; a avaliação dessas ações por parte dos participantes inicialmente entrevistados, com o auxílio de um questionário *online*; e os resultados encontrados.

Por fim, a seção “CONSIDERAÇÕES FINAIS” traz uma síntese do que foi investigado e desenvolvido no decorrer do trabalho, evidenciando a participação dos usuários no processo de mediação da informação, desde a construção do *website* institucional da CPAD até as ações de disseminação e, principalmente, indicando as limitações e as possibilidades de estudos futuros sobre a temática.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Promover a disseminação da informação arquivística produzida pela CPAD no Campus I da UFPB, mediante a construção de um espaço virtual de comunicação na *WEB* e das demais ações de informação inerentes ao regime de informação.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Descrever o Regime de Informação do campo arquivístico da UFPB;
- b) Identificar as necessidades de informação dos servidores envolvidos no processo de gestão de documentos da UFPB;
- c) Desenvolver e avaliar a arquitetura da informação do *website* institucional da CPAD a partir das necessidades de informação e das opiniões dos referidos servidores;
- d) Intervir no regime de informação da UFPB com o propósito de promover a disseminação da informação arquivística produzida pela CPAD.

3 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: ORIGEM, APLICAÇÃO E CONCEITOS

É notável que as discussões contemporâneas sobre a Ciência da Informação têm estimulado, na comunidade acadêmica, algumas investigações relacionadas à sua origem, área de atuação e possibilidades de aplicação na então denominada Sociedade da Informação. Todavia, o que se sabe é que a Ciência da Informação se configura como um campo de estudo relativamente novo, em estado de desenvolvimento, tendo pouco mais de meio século de atuação desde a sua consolidação como ciência. Neste contexto, o presente estudo parte do entendimento de que a evolução do campo científico da Ciência da Informação ocorre em paralelo à evolução da sociedade contemporânea, na qual o fenômeno da informação e as modernas tecnologias de informação e comunicação, como por exemplo, a internet, configuram-se como o insumo vital para a sua essência.

Vários autores do campo afirmam que o reconhecimento e registro teórico oficial da Ciência da Informação como campo científico data do início da década de 60, no *Georgia Institute of Technology* no Estado da Georgia, nos Estados Unidos (EUA), onde um grupo de professores e bibliotecários da própria universidade se reuniu para tratar de assuntos inerentes ao treinamento de especialistas da informação, a âmbito local, na conferência que ficou conhecida como *Conferences on training science information specialists*.

Entretanto, o relato deste acontecimento, por si só, não chega a constituir o marco indicador do surgimento da Ciência da Informação, haja vista que outras manifestações importantes que eclodiram em épocas anteriores, em países distintos, contribuíram de forma significativa para a criação de um espaço próprio de atuação deste campo científico. Estas manifestações foram impulsionadas por meio da explosão informacional germinada no contexto das Revoluções Científicas e Tecnológicas sucedidas entre os séculos XVI e XIX, e intensificada na segunda metade do século XX, principalmente por ocasião dos desfechos da Segunda Guerra Mundial.

Com efeito, os trabalhos desenvolvidos por Paul Otlet e Henri La Fontaine no campo da documentação, iniciados ainda no final do século XIX, em Bruxelas, foram fundamentais para o desenvolvimento do campo da Ciência da Informação. O início desta contribuição se deu com a criação do Instituto Internacional de Bibliografia (IIB), em 1985, de onde Pinheiro (1997, p. 28) afirma que surgiu a ideia de “bibliografia como registro, memória do conhecimento científico, desvinculada dos organismos, entre os quais arquivos e bibliotecas, e não relacionada a acervos ou coleções”. É importante lembrar que antes disso, a tradicional atividade de bibliografia se concentrava nos processos relacionados ao livro, desconsiderando

os demais suportes documentais. Logo, por sugestão dos autores, o termo bibliografia foi substituído pelo de documentação, o qual abrangeria o trabalho com o conteúdo informacional existente nos diferentes tipos de suporte.

Já nesta época, os autores estavam preocupados com a universalização do conhecimento humano, isto é, com a disponibilização em rede da informação registrada nos diversos suportes documentais (livros, relatórios científicos, filmes, microfilmes, fotografias, rádios, desenhos industriais, etc.) e armazenada nos tradicionais centros de informação (bibliotecas, arquivos, museus, etc.) para todos os países do mundo. Para tanto, Paul Otlet e Henri La Fontaine criaram, com base na Classificação Decimal de Dewey, o Repertório Bibliográfico Universal, que constituía um imenso catálogo atualizado, composto por uma base de dados em fichas integradas, as quais continham obras de todos os países do universo.

As ideias dos “visionários” Otlet e La Fontaine representam as primeiras manifestações de caráter resolutivo para um problema de informação contemporâneo. Freire (2006, p. 9) destaca que, na concepção de Otlet, “tornava-se necessário ordenar essa documentação de modo a dar uma resposta ao que lhe parecia o problema central de toda e qualquer sociedade”, o qual consistia em “como proceder para que o conhecimento registrado estivesse disponível para quem dele tivesse necessidade”. O estudioso compreendia que a informação, uma vez recuperada, seria capaz de provocar uma comunicação intelectual e, por conseguinte, a mudança social e a paz mundial, haja vista que o acesso a informação organizada possibilitaria a formação de uma opinião pública internacional e democrática.

Vislumbra-se então que estas pretensões de Otlet relacionadas à disponibilização da informação registrada em rede, de forma rápida, atualizada e acessível para um grande número de pessoas, configuram-se como os rascunhos antecessores, ou até mesmo como um incipiente protótipo do que seria para hoje, em pleno século XXI, a rede de alcance mundial *Word Wide Web* na internet.

De acordo com Figueiredo (1996, p. 16), o termo documentação corresponde na verdade a “um neologismo, criado por Otlet, para designar o que hoje em dia tendemos a chamar de armazenamento e recuperação da informação”. Sendo assim, o Tratado de Documentação cunhado por Paul Otlet e Henri La Fontaine teria em seu escopo a finalidade de propor a construção de “novos tipos de sistemas mecânicos integrados para o manejo da informação, os quais ainda teriam de ser inventados e transformariam o meio ambiente e as práticas dos pesquisadores”.

Sobre o surgimento do que viria a ser estes construtos tecnológicos propostos pelo Tratado de Documentação, é possível afirmar que as primeiras invenções neste sentido

aconteceram por influência do despertar científico para a atividade de informação que ora despontara como importante para a formação social vigente da época, principalmente para o setor estratégico-militar. Observa-se que a partir do desencadeamento da Segunda Guerra Mundial, no momento em que os processos atrelados à informação, sobretudo os que envolviam o armazenamento, a organização e a distribuição da informação científica, passaram a ser analisados como recurso estratégico por países envolvidos em conflitos ideológicos, dá-se início ao aumento desenfreado da produção de pesquisas científicas, concomitantemente ao desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação.

Dentre as pesquisas científicas realizadas na época, destaca-se o trabalho publicado em 1945, no *Atlantic Monthly*, por Vannevar Bush, respeitado cientista do Instituto de Tecnologia de Massachussets (MIT) e chefe do esforço científico americano durante a Segunda Guerra Mundial. A partir da publicação de um artigo, intitulado “*As we may think*” (Como podemos pensar), Bush apresenta o grande problema relacionado ao armazenamento e a recuperação da informação, causado pela explosão informacional e, de forma singular, propõe uma solução baseada em tecnologias de informação e comunicação (TIC). A proposta seria a criação de um dispositivo para o uso individual, denominado por ele de MEMÉX, pelo qual se compunha de um aparelho capaz de armazenar, por meio de um processo mecanizado, os registros e demais documentos de um usuário, tais como livros, fotos, jornais e revistas, de modo que estes poderiam ser consultados com extrema velocidade e flexibilidade, aproximando-se do que seria para os dias atuais a tecnologia de um sistema de computador em rede (BUSH, 1945).

Com pioneirismo, a ideia de Bush atinente ao gerenciamento da informação com fundamentos em Ciência e Tecnologia, incitou o mundo acadêmico, governantes e órgãos de Estado, no que diz respeito ao desenvolvimento de programas estratégicos para o efetivo controle da explosão informacional. Neste contexto, o fenômeno da informação passou a ganhar relevância no âmbito da sociedade, vindo posteriormente a se tornar o ensejo de inúmeras reflexões científicas. Pinheiro (2002, p.73) reconhece que isto ocorreu porque “Bush teve a clara percepção do elo entre informação e pesquisa e desenvolvimento e, conseqüentemente, do seu valor político e estratégico”.

Destarte, compreende-se que o despertar do interesse científico na busca de soluções para os problemas relativos ao processo de armazenamento e recuperação da informação, conforme evidenciado nos estudos de Bush, corresponde a um dos principais fatores que sinalizaram a necessidade do campo científico da Ciência da Informação. Por outro lado, constata-se também que este empenho foi capaz de viabilizar o desenvolvimento das

modernas tecnologias de informação e comunicação que hoje se configuram como a essência da formação social contemporânea – a Sociedade da Informação.

Contudo, não se pode ignorar que as bases teóricas para o advento da Ciência da Informação, assim como o delineamento do objeto central deste campo do conhecimento já haviam sido fincadas em períodos anteriores, através dos trabalhos desenvolvidos por Paul Otlet e Henri La Fontaine. Estes autores, além de terem possibilitado as primeiras compreensões da informação como um fenômeno social, capaz de gerar mudanças no ambiente social, abriram espaço para os estudos voltados para a obtenção do acesso à informação a nível global, pelos quais, decorreram as importantes ideias relacionadas ao desenvolvimento de novas tecnologias para socialização da informação, como por exemplo, as de Vannevar Bush.

Do ponto de vista da institucionalização do campo científico, foi a partir do período do pós-guerra de 1948, sendo este caracterizado pela disposição da informação produzida e acumulada durante a Guerra para toda a sociedade, onde as reflexões provenientes dos problemas causados pelo enorme fluxo informacional (no que tange o armazenamento, organização e distribuição da informação), trouxeram os primeiros esclarecimentos para os questionamentos de cunho acadêmico, os quais foram condicionantes para o consentimento da atividade de informação como ciência, isto é, para a construção do campo científico da Ciência da Informação (BARRETO, 1992).

Simultaneamente a estas reflexões, algumas correntes teóricas surgiram na intenção de conceber um conceito para a informação dentro da perspectiva científica. Dentre elas, as que obtiveram maiores repercussões foi a Teoria Matemática da Comunicação, conhecida também como “Teoria da Informação”, apresentada por Shannon e Weaver em 1948 e publicada em 1949, e a Teoria Sistêmica da Informação, originada na década de 30 por Bertalanffy, porém reconhecida em maiores proporções após a publicação do trabalho de Wiener, em 1948, denominado “*Cybernetics or control and communication in the animal and the machine*”.

A Teoria da Informação proposta por Shannon e Weaver (1949) é construída a partir da preocupação com a eficácia do processo de comunicação, especificamente com os problemas técnicos relativos ao transporte físico da materialidade que compõe a informação. Para tanto, os autores apresentam pela primeira vez um enunciado científico para a informação, o qual reflete o início do tratamento da informação como ciência. No referido estudo, Shannon e Weaver priorizam uma noção linear do processo de comunicação, descartando a subjetividade como elemento componente da informação, ou seja, consideram a

informação como um fenômeno objetivo independente dos sujeitos que com ela se relacionam e, portanto, passível de ser estudada “cientificamente” (ARAÚJO, 2009).

Por outro lado, a Teoria Sistêmica da Informação publicada no trabalho de Wiener (1948), originária das Ciências Biológicas e aplicada em diversos tipos de estudos, apresenta um modelo baseado no organismo humano, onde uma determinada parte pertencente a uma estrutura exerce sua função de maneira específica contribuindo para o desenvolvimento do todo. De modo contrário à Teoria Matemática da Comunicação, a qual preza pela lógica linear do processo, o modelo sistêmico prioriza o princípio cíclico do processo, uma vez que considera que a saída (*output*) de um elemento do processo provocará a formação de novos elementos de entrada (*input*).

Diante de uma visão técnica do modelo sistêmico, como é o caso da recuperação da informação, os estudos relacionados aos sistemas de informação são ponderados a partir da lógica de três processos: os de entrada (entrada de dados, com a aquisição de itens informacionais, a seleção destes itens para a composição de determinado acervo), de processamento (os itens informacionais que dão entrada num sistema de informação precisam ser descritos, catalogados, classificados e indexados) e de saída (pelo acesso aos itens informacionais por parte dos usuários na forma de disseminação, entrega da informação, empréstimo, etc) (ARAÚJO, 2009).

Apesar das críticas recebidas por estas teorias pelo tratamento positivista ora concebido à informação, como por exemplo, a ideia de um objeto que pode ser transportado de um lado para o outro dentro de um determinado processo, as contribuições oriundas destes pensamentos foram importantes para a consolidação da Ciência da Informação. A primeira contribuiu para a idealização dos conceitos de ruído, entropia e redundância, os quais são fundamentais nos estudos dos sistemas de recuperação da informação, além de diferenciar a concepção de informação e mensagem ao perceber que a informação pode ser desvinculada de qualquer suporte físico (PINHEIRO, 2002). Já a segunda, responsável pela teoria funcionalista, no que se refere à função da informação na sociedade, influenciou a preocupação dos estudiosos da área da informação científica sobre a importância do papel dos centros de informação (bibliotecas, museus, arquivos, etc.) para a sobrevivência e manutenção de domínios específicos da sociedade, tais como universidades, organizações e comunidades específicas (SHERA, 1970).

Em consonância com os estudos epistemológicos, sabe-se que outras manifestações importantes aconteceram ainda antes do registro teórico oficial da Ciência da Informação, todavia, parte-se da compreensão de que todas estas, até então contextualizadas, configuram-

se como as que mantiveram maior relevância para a consolidação do campo, isto é, contribuíram diretamente para a delimitação das características que hoje permanecem evidentes em sua proposta de atuação.

Assim sendo, observa-se de forma sucinta as contribuições dadas por essas manifestações para a consolidação da Ciência da Informação, conforme o quadro a seguir:

Quadro 1 – contribuições relevantes para a Ciência da Informação

	AUTORES	PERÍODO	PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES
CONSTRUÇÃO	Paul Otlet e Henri La Fontaine	1895	<ul style="list-style-type: none"> - Criaram a ideia de que a informação poderia ser registrada em qualquer tipo de suporte; - Identificaram a possibilidade de disponibilizar em rede o conhecimento registrado para todos que dele tivessem necessidade; - Propuseram a construção de novos tipos de sistemas mecânicos integrados para o manejo da informação;
	Vannevar Bush	1945	<ul style="list-style-type: none"> - Tornou o fenômeno da informação evidente no mundo acadêmico; - Propôs uma solução para o acesso e uso da informação baseada em ciência e tecnologia; - Abriu o espaço para o desenvolvimento das modernas tecnologias de informação e comunicação;
CIENTIFICIDADE	Claude Shannon e Warren Weaver	1948	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentaram o primeiro enunciado científico para o fenômeno da informação (“teoria da informação”); - Idealizaram os conceitos de ruído, entropia e redundância; - Perceberam que a informação poderia ser desvinculada do suporte físico;
	Norbert Wiener	1948	<ul style="list-style-type: none"> - Inseriu o modelo sistêmico para a atividade de gestão da informação; - Foi capaz de evidenciar a importância dos centros de informação para a sobrevivência e manutenção de domínios específicos da sociedade;

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

A partir do exposto, percebe-se que a consolidação da Ciência da Informação se deve a dois importantes momentos da evolução da sociedade contemporânea: o primeiro se refere aos estudos voltados para o acesso e o uso da informação (especificamente a recuperação da informação), os quais se configuram como os responsáveis pela construção do referido campo, conforme podem ser vistos nos trabalhos desenvolvidos por Paul Otlet e Henri La Fontaine, assim como Vannevar Bush. Já o segundo, responsável pelo caráter científico

concebido a atividade de informação, está relacionado ao reconhecimento de algumas teorias específicas para o fenômeno da informação, sendo estas, capazes de colaborar com os estudos voltados para o processo de transferência da informação, como também para a compreensão da relevância da informação dentro das possíveis estruturas sociais.

3.1 A CONFIGURAÇÃO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO CAMPO DAS CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DO SÉCULO XXI

A partir das contribuições advindas de várias correntes de pensamento, marcadas em sua plenitude pelo caráter tecnológico, é que a atividade de informação científica passou a ganhar espaço e notoriedade. Capurro (2003) argumenta que a Ciência da Informação se inicia como a teoria da *information retrieval* (recuperação da informação), baseada numa “epistemologia fisicista”, tendo em vista a grande repercussão destas correntes na compreensão dos processos relacionados ao armazenamento e a recuperação da informação. O autor considera que o desenvolvimento evolutivo da Ciência da Informação é constituído por três “paradigmas epistemológicos”: o paradigma físico (informação como objeto físico no processo de mediação), o cognitivo (utilização dos modelos mentais do usuário no processo de recepção da informação) e o social (a assimilação da informação no indivíduo sofre influências do contexto sócio-cultural que ele se insere).

Partindo desta noção, observa-se ainda em Capurro (2003) que todos os acontecimentos científicos que marcaram o período de consolidação do campo corroboram para a fundamentação do então “paradigma físico da Ciência da Informação” que, em essência, analisa a informação como um objeto físico, o qual é transmitido por um emissor a um receptor por meio de um determinado canal de comunicação.

É possível dizer que o “paradigma físico da Ciência da Informação”, assim denominado por Capurro (2003), representa um contexto marcante para a consolidação da Ciência da Informação, pois os modelos praticados para a explicação do fenômeno da informação neste âmbito possibilitaram a inserção do campo no panorama científico contemporâneo. Embora tenham se apropriado, em um determinado momento, dos conceitos oriundos do positivismo, os princípios que compõem esta ideia de paradigma são baseados não apenas em um único momento histórico do labor científico, mas sim em todo o contexto evolutivo da ciência, o qual abrange tanto a visão de mundo da ciência moderna (paradigma dominante), caracterizada pela racionalidade, a lógica e a objetividade na produção do conhecimento, quanto aos novos pensamentos da ciência contemporânea (paradigma

emergente), os quais entendem o universo como um todo dinâmico e o homem como sujeito participante do processo de geração de conhecimento.

No que diz respeito à origem, a partir da leitura histórica de Goldman (1972), constata-se que a Ciência da Informação possui suas raízes no paradigma do conhecimento científico (paradigma dominante). Este paradigma delimita o período das ciências modernas, cuja origem se deu na sociedade ocidental do século XVI, tendo a sua institucionalização entre os séculos XVII e XVIII com base no advento da imprensa e a criação das associações científicas e, por fim, entrando em ebulição a partir do século XIX, quando passa a sofrer mudanças em seus padrões e abre caminho para novas direções epistemológicas que se expandem no século XX, principalmente decorridas dos pensamentos revolucionários de Einstein, relacionados à descoberta da teoria da relatividade.

Sobre essa transição, Santos (1988) considera que as mudanças dos padrões científicos e, conseqüentemente, da visão de mundo da sociedade contribuíram para a ruptura do paradigma dominante representado pelo modelo de racionalidade da ciência moderna, dando espaço para o advento de um novo paradigma formado pelos conhecimentos de natureza científica e social: o paradigma emergente. Neste contexto, levando em consideração a concepção de paradigma de Kuhn (1991), a qual, em resumo, denomina de paradigma o conjunto de práticas e crenças reconhecidas universalmente pela comunidade científica durante um determinado período, é de acordo que o avanço da ciência se faz pela quebra destes paradigmas, isto é, pela colocação em discussão das teorias e dos métodos reconhecidos, antecedendo assim um novo padrão de conhecimento.

Capra (1988, p. 72) discorre que a dimensão deste novo paradigma emergente no século XX pode ser compreendida ao analisar que:

Em contraste com a concepção mecanicista cartesiana, a visão de mundo que está surgindo a partir da física moderna pode caracterizar-se por palavras como orgânica, holística e ecológica. [...] O universo deixa de ser visto como uma máquina, composta de uma infinidade de objetos, para ser descrito como um todo dinâmico, indivisível, cujas partes estão essencialmente inter-relacionadas e só podem ser entendidas como modelos de um processo cósmico (CAPRA, 1988, p. 70 a 72).

Sendo assim, no tocante à evolução da Ciência da Informação, González de Gómez (1995) confirma que:

A história dessa nova área do conhecimento institucionalizado [...] acompanha em seu último tramo a trajetória epistemológica do ocidente, a mudança de estatuto do conhecimento e as crises das principais concepções da ciência e da verdade (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1995, p. 77).

Portanto, é nesse estado de transformação do conhecimento científico e dos padrões culturais que o campo da Ciência da Informação constrói o seu arcabouço teórico e se insere no construto das Ciências Sociais Aplicadas. De acordo com os pensamentos de Wersig (1993, p. 229), a Ciência da Informação se estabelece com as características que permeiam este novo campo:

Tal ciência seria estabelecida como um protótipo de uma ciência nova ou pós-moderna. A ciência pós-moderna não é como as ciências clássicas, dirigidas para a busca do completo entendimento de como o mundo funciona, mas para a necessidade de desenvolver estratégias para resolver em particular aqueles problemas que foram causados pelas ciências e tecnologias clássicas (WERSIG, 1993, p. 229).

A partir destas reflexões, levando em consideração os três paradigmas da Ciência da Informação delimitados por Capurro (2003), sendo eles o físico, o cognitivo e o social, parte-se da compreensão que estes três paradigmas estão inseridos no contexto do paradigma emergente da ciência contemporânea, o qual a Ciência da Informação tem o seu nascimento, tendo em vista estes paradigmas não apresentarem, conforme a concepção de Kuhn (1991), manifestações que venham demonstrar divisões nos modelos científicos, assim como também na forma de sentir e agir sobre o mundo. Todavia, tanto as abordagens do paradigma físico quanto as do cognitivo e do social são válidas para a solução de problemas de informação, pois, na prática, o que determinará a escolha de determinadas abordagens, nada mais é que a dimensão do referido problema.

Por meio do estudo realizado por Silva (2011, p. 79), o que se pode observar é que a denominação de paradigma apresentada por Capurro (2003) está associada a uma categorização das teorias e reflexões já desenvolvidas por outros estudiosos. Dessa forma, os paradigmas físico, cognitivo e social não apresentam uma ideia de ruptura teórico-epistemológica, mas sim uma relação de complemento. Portanto, entende-se que ambos estão situados no paradigma emergente, integrando as possibilidades de atuação dos estudos da Ciência da Informação da seguinte maneira: o paradigma físico na abordagem das tecnologias de informação e comunicação, o paradigma cognitivo nos estudos do usuário no contexto tecnológico e o paradigma social averiguando o contexto social da informação.

Assim sendo, este trabalho parte do entendimento de que a concepção do paradigma físico é legítima das Ciências Sociais Aplicadas do século XXI, pelas quais se insere a Ciência da Informação. Isso porque tal campo tem em seu escopo a reflexão e a proposição de soluções para os problemas informacionais existentes no âmbito da sociedade contemporânea, quer sejam de natureza tecnológica ou social. Na verdade, conforme aponta

Almeida (2008, p. 48), compreende-se que “a criação de sistemas de informação, de redes de comunicação, não é apenas uma emulação da ideologia dominante ou mera fascinação tecnológica: é a condição estratégica para a efetiva construção e circulação do conhecimento”.

Dessa forma, entende-se que o escopo deste paradigma físico não deve ser considerado obsoleto para o campo, isto é, descartado pelos estudos epistemológicos da Ciência da Informação pelo simples fato de ter se apropriado, em algum momento, de métodos e teorias inerentes ao pensamento positivista que, evidentemente, serviram para o fortalecimento da atividade científica do fenômeno da informação. Sabe-se que o positivismo, assim como outras manifestações históricas da ciência moderna, trouxe grandes contribuições para o contexto evolutivo das Ciências Sociais, principalmente no que envolve o reconhecimento destas ciências pela comunidade científica, como se pode mencionar a validação dos seus métodos particulares de investigação. De maneira sucinta, Minayo (1994) descreve que a apropriação de teorias e métodos de paradigmas contrários é natural do labor científico, o qual caminha sempre em duas direções: “numa, elabora suas teorias, seus métodos, seus princípios e estabelece seus resultados; noutra, inventa, ratifica seu caminho, abandona certas vias e encaminha-se para certas direções privilegiadas”.

Destarte, em meio a toda essa conjuntura científica e tecnológica permeada no paradigma emergente, é importante destacar que estas manifestações ocorridas dentro do campo da informação exerceram grande influência no processo de transformação da formação social predominante ainda na segunda metade do século XX, a qual se baseava no modo de produção do regime industrial, ou seja, na formação social dominante da tradicional “sociedade industrial”. O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação veio a colocar a informação e o conhecimento em posição privilegiada na nova formação social do século XXI, isto é, como fonte de poder capaz de provocar profundas mudanças em diferentes setores, tais como o econômico, político, cultural, social e, principalmente, no modelo de organização do trabalho. Portanto, é nesse contexto que a Ciência da Informação se institui e direciona os seus estudos de modo a resolver os problemas informacionais da sociedade.

3.1.1 Um conceito contemporâneo de Ciência da Informação

Existem diversos estudos e valiosas contribuições a respeito do que vem a ser o conceito apropriado para a Ciência da Informação. Todavia, partindo do princípio de que a Ciência da Informação se mantém em constante desenvolvimento, principalmente devido à evolução da própria sociedade, como um todo, é compreensível que essas concepções teóricas

se ajustem, qualitativamente, de acordo com a dinâmica natural de tempo e espaço. Nesse sentido, algumas características importantes que constituem a sua essência, sempre fizeram e ainda se fazem presentes em suas definições, mesmo antes do seu reconhecimento como campo científico, a partir da década de 60.

A definição clássica de Borko (1968), publicada no periódico *American Documentation*, revela que:

Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem seu fluxo e os métodos para processá-la, a fim de obter acessibilidade e utilização ótimas. Está interessada num conjunto de conhecimentos relacionados com a origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação. Inclui a investigação das representações da informação nos sistemas naturais e artificiais, a utilização de códigos para a transmissão eficiente da mensagem, o estudo de instrumentos e técnicas de processamento da informação, tais como computadores e seus sistemas de programação. É uma ciência interdisciplinar [...] relacionada com a matemática, a lógica, a lingüística, a psicologia, a tecnologia de computação, a pesquisa operacional, as artes gráficas, a comunicação, a biblioteconomia, a administração [...] Tem componentes de uma ciência pura, que investiga o assunto sem relação com sua aplicação, e componentes de uma ciência aplicada, que cria serviços e produtos. (BORKO, 1968, p. 3).

Embora essa definição tenha sido elaborada dentro de um contexto inteiramente tecnológico da evolução da Ciência da Informação, onde a influência exercida pela interação entre o usuário e o ambiente social no processo de comunicação e recuperação da informação ainda não era tratada de forma evidente, verifica-se que algumas características abordadas (interdisciplinaridade, inter-relação entre teoria e prática, interface com outras áreas do conhecimento), presentes na composição deste campo científico (FREIRE, 2010), assim como as apresentadas no trabalho de Saracevic (1996), corroboram para a elucidação do principal compromisso dos esforços da Ciência da Informação, sendo este: promover o acesso e o uso da informação de forma satisfatória.

Conforme a definição de Saracevic (1996), a qual compreende os aspectos da Ciência da Informação já do final do século passado, isto é, quando a concepção de sociedade da informação já se fazia presente, constata-se que:

A Ciência da Informação é um campo dedicado as questões científicas e a pratica profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais (SARACEVIC, 1996, p. 47).

A partir de tal concepção, observa-se que a preocupação com os problemas relacionados ao acesso e a utilização da informação sempre estiveram presentes nos estudos da Ciência da Informação. Desde as ideias de Otlet e La Fontaine referente à “disponibilização do conhecimento registrado para todos que dele tivesse necessidade”, até as discussões atuais que envolvem os problemas de inclusão e exclusão informacional na sociedade do século XXI, isto é, no que tange as políticas públicas de informação, que a questão do acesso e uso da informação se configura como o problema central da Ciência da Informação. Ainda que este entendimento tenha sofrido adaptações com o passar do tempo, a questão básica do referido problema se manteve direcionada para o propósito de tornar a informação disponível para todos.

Sob essa ótica, é possível assegurar que a Ciência da Informação se caracteriza, em sua natureza, como um campo científico voltado para a resolução de problemas de informação, principalmente no que tange o acesso e o uso de informação, tendo o conjunto das tecnologias de informação e comunicação como um valioso instrumento de mediação da informação em um determinado processo político ou de gestão. Dessa forma, ainda de acordo com Saracevic (1996, p. 41), a Ciência da Informação pode ser entendida como um campo que engloba tanto a pesquisa científica quanto a prática profissional, pelos problemas que propõe e pelos métodos que escolhe, ao longo do tempo, para solucioná-los.

No entanto, ambas as definições apresentadas fazem menção a importância das modernas tecnologias de informação e comunicação para os estudos da Ciência da Informação com ênfase nas peculiaridades técnicas dos instrumentos, isto é, de forma a permitir o entendimento distorcido do conceito de informação, como por exemplo, o de um simples dado computacional ou um conjunto deles. Todavia, é de conhecimento que as abordagens dessa natureza são de propriedade das Ciências da Computação.

Portanto, no intuito de evidenciar um conceito contemporâneo para o campo da Ciência da Informação, o qual seja capaz de estabelecer o limite entre as tecnologias de informação e comunicação (TIC) e o que se configura como informação, em seu rol de estudos, o presente trabalho compartilha a definição de González de Gómez (2003), considerando que:

A Ciência da Informação, assim, seria aquela que estuda fenômenos, processos, construções, sistemas, redes, artefatos de informação, enquanto “informação” for definida por ações de informação, as quais remetem atores que as agenciam, aos contextos e situações em que acontecem e aos regimes de informação em que se inscrevem. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003).

A partir desse conceito, é possível constatar que as modernas tecnologias de informação e comunicação (TIC), assim como suas condições e desdobramentos, fazem parte dos estudos da Ciência da Informação, especificamente no momento em que a informação seja capaz de gerar conhecimento, ou seja, quando esta é delineada como uma ação de informação estabelecida no contexto dos atores sociais que, por sua vez, estão inseridos em um determinado regime de informação.

3.2.2 Relações interdisciplinares e multidisciplinares: integração e proximidade

Constata-se que a Ciência da Informação se instituiu no pós-guerra como uma disciplina voltada para a prática de pesquisas relacionadas ao fenômeno da informação, sobretudo para a resolução dos problemas decorrentes de tal fenômeno, fazendo assim, parte integrante do novo campo das Ciências Sociais Aplicadas que ora se insere no paradigma emergente do século XX. Ressalta-se que a principal característica proveniente das disciplinas pertencentes a este campo consiste no compartilhamento de conhecimentos e métodos entre duas ou mais disciplinas no sentido de colaborarem para o desenvolvimento de uma pesquisa, assim como para a resolução de um determinado problema. Ao se referir a Ciência da Informação como uma ciência pós-moderna, Wersig (1993, p. 235) ressalta que ela “não está previamente dirigida pela busca de um entendimento completo de como nosso mundo funciona, mas pela necessidade de resolver ou lidar com problemas”.

Sem qualquer pretensão de intervir, ou até mesmo de propor novos cursos para as discussões existentes nos estudos epistemológicos que tratam da delimitação das disciplinas que efetivamente marcaram a construção da identidade da Ciência da Informação, acredita-se que a distinção apropriada das relações entre algumas dessas disciplinas vem a corroborar para a noção adequada das possibilidades colaborativas de conhecimentos e procedimentos específicos, voltados para a resolução de diversos problemas. Nesse contexto, é importante ressaltar que dentre as prováveis formas de relações estabelecidas no campo da Ciência da Informação, destacam-se as de natureza interdisciplinar e multidisciplinar.

Para Saracevic (1996, p. 48), a Ciência da Informação possui como uma de suas principais características a natureza interdisciplinar, sendo esta introduzida pela própria variedade da formação das pessoas que se ocuparam na resolução dos problemas de informação que deram origem ao campo, tais como engenheiros, bibliotecários, químicos, linguistas, filósofos, psicólogos, matemáticos, cientistas da computação, homens de negócios, dentre outros. Segundo o autor, são vários os campos que mantêm relações interdisciplinares

com a Ciência da Informação, porém aqueles que as desenvolveram com maior significância podem ser discriminados em quatro: Biblioteconomia, Ciência da Computação, Ciência Cognitiva e Comunicação.

Entretanto, é necessário destacar que outras disciplinas mantiveram e ainda mantêm relações importantes com a Ciência da Informação, porém sob formas e dimensões específicas. Holland (2008, p. 8) reconhece que a utilização dos termos interdisciplinaridade e multidisciplinaridade dentro da Ciência da Informação apresentam grande confusão de conceituação, principalmente por ocasião do desconhecimento dos próprios pesquisadores sobre as peculiaridades de seus significados. Na maioria das vezes, estes termos são empregados de forma indevida na aplicação das pesquisas, sobretudo como sinônimos, baseados em suposições de significados imprecisos.

No que se refere às relações de natureza interdisciplinar, os autores Klein e Newell (1998, p. 3) consideram que esses estudos podem ser definidos como um processo que objetiva responder a uma pergunta, resolver um determinado problema, ou abordar um tema que é muito amplo ou complexo para ser tratado de forma adequada por uma única disciplina ou profissão. Para que isso ocorra, tal processo se estabelece por meio da integração de conhecimentos e métodos pertencentes a várias disciplinas, que por sua vez, poderá contribuir com transformações ou até mesmo com a produção de novos conhecimentos. Por outro lado, no que tange as relações de natureza multidisciplinar, Moran (2002, p. 16) parte da concepção de que este tipo de colaboração se refere simplesmente à justaposição de duas ou mais disciplinas, ou seja, a aproximação entre diferentes disciplinas que ao desempenharem um trabalho lado a lado, auxiliam na resolução de um determinado problema sem a finalidade de transformar ou produzir novas formas de conhecimento.

Nesse sentido, compreende-se que a colaboração de natureza interdisciplinar é caracterizada pela sua capacidade de modificar ou de produzir novos conhecimentos no decorrer das relações, por meio do intercâmbio de conceitos, teorias e métodos específicos pertencentes a cada disciplina, ao passo que a colaboração multidisciplinar acontece de forma pontual, quando duas ou mais disciplinas se juntam no intuito de incitar a troca de seus conhecimentos peculiares, com o objetivo exclusivo de esclarecer ou de resolver um determinado problema. Holland (2008, p. 10) acrescenta que as palavras-chave que indicam as diferenças nestas relações de colaboração são: integração e proximidade. O termo integração está relacionado à natureza interdisciplinar, assim como o termo proximidade condiz com a natureza multidisciplinar. Para Rogers (2003, p. 3), muitos estudos auto-intitulados de interdisciplinares na verdade trabalham no nível multidisciplinar, isto é, “onde

um grupo de pesquisadores de diferentes disciplinas colabora trabalhando em conjunto no mesmo problema para um objetivo comum, mas continuam a fazê-lo usando as teorias, ferramentas e métodos de sua própria disciplina”.

Sendo assim, com base nas distinções ora apresentadas, entende-se que o campo científico da Ciência da Informação tanto se caracteriza pelas relações interdisciplinares quanto pela colaboração de natureza multidisciplinar, sendo esta última encontrada com maior frequência nos estudos desenvolvidos na área. Esta concepção pode ser fundamentada pelo fato das relações interdisciplinares demandarem um nível maior de complexidade do objeto a ser estudado, como foi o caso, por exemplo, da construção do campo científico da Ciência da Informação, o qual se concretizou por meio de várias reflexões, trocas de conhecimentos e descobertas de teorias resultantes do envolvimento de diferentes disciplinas, as quais se destacam a Documentação, a Biblioteconomia, a Ciência da Computação, as Ciências Cognitivas, a Psicologia, a Comunicação, a Administração e a Sociologia.

Na contemporaneidade, é comum que os estudos da Ciência da Informação necessitem se apropriar de conhecimentos específicos de outras disciplinas para a resolução de problemas de informação diversos, todavia, sem que haja o caráter de transformação conceitual, como ocorre na construção de *websites* voltados para a mediação da informação no âmbito das organizações. Nesse sentido, podem ser destacadas as colaborações constantes oriundas da Administração, do Marketing, da Arquitetura da Informação, dentre outras que, em um determinado contexto, constituíram relações interdisciplinares com a Ciência da Informação, como por exemplo, a Ciência da Computação e a Comunicação, mas que eventualmente se relacionam de forma multidisciplinar, em trabalhos específicos.

4 O PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES A PARTIR DO REGIME DE INFORMAÇÃO

Nos dias atuais, em meio ao avanço da tecnologia da informação e a proliferação de equipamentos eletrônicos portáteis, de baixo custo, acredita-se que o principal legado dos estudos da recuperação da informação para o desenvolvimento da área da Ciência da Informação consiste na formação e expansão das redes digitais de comunicação. Essas redes, além de possibilitarem a distribuição e o acesso à informação para diferentes grupos de pessoas, proporcionam o agrupamento desta informação em um determinado espaço virtual de comunicação, resultando assim na geração de núcleos de conhecimento capazes de contribuir para o desenvolvimento intelectual das pessoas que, na visão de Pierre Lévy (2000), possibilita o estabelecimento de uma inteligência coletiva.

Ao compartilhar este pensamento, Kevin McGarry (1999, p. 122) reconhece que a “convergência da tecnologia da informática com as comunicações afetam a criação, gestão e uso da informação de modo inédito desde a introdução da imprensa de tipos móveis”. Neste sentido, o autor entende que da mesma forma que a invenção da imprensa de Gutenberg permitiu a comunicação facilitada entre estudiosos e pesquisadores, a tecnologia eletrônica permite que as pessoas estabeleçam uma conversa com a mesma proximidade e naturalidade como se estivessem reunidas em um mesmo ambiente.

Partindo de uma visão sociológica, Manuel Castells (1999) entende que a sociedade contemporânea se configura como uma sociedade globalizada, centrada no uso e na aplicação da informação e do conhecimento, cuja sua base está constituída pelas modernas tecnologias de informação e comunicação. Para o autor, as mudanças nas relações sociais e nos sistemas políticos desta formação social se devem a revolução da tecnologia da informação, sendo esta caracterizada pela sua fácil “penetrabilidade em todas as esferas da atividade humana”. Ao se referir à Sociedade da Informação utilizando a denominação de Sociedade em Rede, Castells (1999) reconhece que isso se dá pela lógica de sua estrutura social ser baseada em redes, ou seja, é a partir da existência de redes, tais como as de empresas, organizações e instituições, que as novas tecnologias de informação e comunicação se agrupam no sentido de intervir na formação social, gerando mudanças em suas relações e, segundo o autor, formando um novo paradigma: o sociotécnico.

Nessa perspectiva, Castells (1999) apresenta o conceito de rede e das estruturas sociais ligadas a ele, partindo da seguinte definição:

Redes são estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação (por exemplo, valores ou objetivos de desempenho). Uma estrutura social com base em redes é um sistema aberto altamente dinâmico suscetível de inovação sem ameaças ao seu equilíbrio. (CASTELLS, 1999, p. 499).

A partir desta concepção de rede, Santarem Segundo (2011, p. 106) resgata as pretensões de Paul Otlet no século XIX ao se reportar, na atualidade, à rede social mais popular do mundo: o facebook. De acordo com o autor, o visionário Otlet tinha como objetivo principal o compartilhamento universal do conhecimento em busca da paz mundial. No contexto atual, com dinamismo, o acesso a internet facilita o agrupamento de pessoas por meio das redes sociais, dentre elas o facebook, criando um fenômeno que acelera o compartilhamento de informações com ênfase no conhecimento. Conforme afirma o autor, “por meio da tela do computador e de ligações realizadas por linhas telefônicas, como era a visão de Otlet, é possível, nos dias de hoje, receber informações de toda parte do planeta”.

Dessa forma, observa-se que no contexto da comunicação mediada por meio de computadores, as redes digitais que se formam em uma determinada estrutura social encontram na tecnologia da internet, a infra-estrutura necessária para o compartilhamento da informação a nível global. Em outras palavras, a internet se configura como a base de sustentação para os diferentes espaços virtuais de comunicação da informação, tais como websites, blogs, sites de relacionamentos, dentre outros que juntos vêm a constituir o ambiente de interação denominado de ciberespaço.

Segundo Pierre Lévy (1999, p. 95), o ciberespaço representa “o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores” capaz de colocar em sinergia, por meio de uma interface, os diversos dispositivos de criação de informação, de gravação, de comunicação e de simulação. Para o autor, “o acesso a distância aos diversos recursos de um computador” corresponde a uma das principais funções do ciberespaço, pois mesmo se tratando de posições geográficas distintas, torna-se possível que “comunidades dispersas possam comunicar-se por meio do compartilhamento de uma telememória na qual cada membro lê e escreve”.

De acordo com Monteiro (2007), o conceito de ciberespaço pode ainda ser compreendido como:

Um mundo virtual, onde são disponibilizados variados meios de comunicação e interação em sociedade. Um universo virtual onde se encontram quantidades massivas de dados, informações e conhecimento em que os textos são “mixados” a imagens e sons, em um hipertexto fluido e cheio de possibilidades, ou seja, um ambiente não físico, mas real, um espaço aberto, cheio de devires, onde tudo acontece instantaneamente, em tempo real e de durabilidade incerta. (MONTEIRO, 2007, p. 14)

Nesse sentido, Monteiro (2007, p. 14) acrescenta que no ciberespaço se realizam não somente trocas simbólicas, mas também transações de caráter econômico e comercial, novas práticas comunicacionais, relações sociais, afetivas e, principalmente, agenciamentos cognitivos. Além disso, a autora chama atenção para a relação intrínseca e às vezes confusa entre a *Web* e a internet no contexto do ciberespaço, e esclarece de forma sucinta que a primeira se configura como o seu principal constructo, ou seja, “onde convergem as linguagens e a interoperabilidade necessária para efetuação das trocas simbólicas”, e a segunda como a infra-estrutura, isto é, a “base técnica e operacional do ciberespaço”.

Dessa forma, é possível compreender que a nova ordem econômica mundial predominante na formação da sociedade contemporânea está organizada por meio de redes globais, que na visão de Castells (1999), podem estar relacionadas ao “capital, gerenciamento e informação”. Nesse contexto, as modernas tecnologias de informação e comunicação inseridas no contexto do mundo virtual, ou seja, do ciberespaço, passam a atuar como mecanismos de integração e inovação entre estas redes e o sistema social dominante, o qual deixa de ser constituído pelo antigo regime industrial, para dar lugar a um novo regime na estrutura dominante da Sociedade da Informação: o regime de informação.

4.1 A RELAÇÃO INTRÍNSECA ENTRE A COMUNICAÇÃO E O CONHECIMENTO

A atividade de comunicação se mantém presente na construção do conhecimento humano desde o surgimento das primeiras civilizações, em que a troca de informação se estabelecia entre os indivíduos por meio de algumas narrativas, registros escritos e principalmente da linguagem oral. Sobre a importância da comunicação, Shera (1977, p. 10) enfatiza que o conhecimento e a linguagem estabelecem uma relação inseparável, tendo em vista que “a linguagem é a estruturação simbólica do conhecimento em forma comunicável e porque é o instrumento através do qual o conhecimento é comunicado”. Dessa forma, situando a construção do conhecimento com o contexto atual da sociedade da informação, compreende-se que a linguagem continua sendo o instrumento fundamental desse processo,

porém sob formas e dimensões diferentes, isto é, representada por diferentes suportes informacionais, tais como os livros, jornais, revistas e, essencialmente, os instrumentos virtuais de comunicação na *web*.

Partindo da concepção adotada por Wersig (1993) de que a “informação é conhecimento em ação”, ou seja, de que a informação só existe quando é capaz de exercer uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo, entende-se a atividade de comunicação como um processo de mediação responsável por essa transformação do que vem a se constituir como uma informação latente, em conhecimento. Almeida Júnior (2009) também compreende a informação como algo que não existe antecipadamente, mas apenas no momento em que se dá a relação do indivíduo com o conteúdo encontrado no suporte. Dessa forma, é possível considerar que não existe conhecimento sem o agir da comunicação, da mesma forma que não existe mediação da informação sem a presença de um conteúdo informacional que contenha informação em potencial.

Com efeito, Freire (2004, p. 20 - 21) acrescenta que a informação corresponde a um fenômeno que ocorre no campo social e pressupõe, para a sua existência, algumas condições básicas, tais como:

- **Ambiente social** – Contexto que possibilita a comunicação de informação. Esse ambiente se caracteriza sempre pela existência de uma possibilidade de comunicação. Ele decorre do impulso primeiro, arquétipo que nos levou como espécie a necessidade de materializar o pensamento em uma mensagem dirigida a um semelhante, um movimento primordial de transmissão da informação;
- **Agentes** – No processo de comunicação, os agentes são o emissor, aquele que produz a informação, e o receptor, o que recebe a informação. Os agentes emissores são responsáveis pela existência dos estoques de informação, em um processo contínuo em que as funções produção e transferência se alternam, ou seja, o receptor de hoje poderá ser um produtor da informação amanhã;
- **Canais** – Os canais estão relacionados aos meios por onde as informações circulam. Os agentes produtores de informação escolhem os canais mais adequados para a circulação da sua informação, que podem utilizar-se de meios impressos, como jornais, revistas, periódicos, livros, além de rádio, televisão, internet, congressos, feiras e outros tipos de eventos científicos e comerciais.

No ambiente organizacional, o processo de comunicação da informação ao ser desenvolvido por meio de diferentes suportes e canais, também assume um importante papel no que diz respeito à construção e a transformação do conhecimento entre os indivíduos que fazem parte de sua estrutura. Compreende-se que a partir das ações de mediação da informação, as organizações conseguem explicitar suas práticas e interesses para as demais pessoas inseridas em seu ambiente, em um processo caracterizado pela transformação de níveis de conhecimento, isto é, a mudança do conhecimento individual para o conhecimento em grupo, que na concepção de Nonaka e Takeuchi (1997), resulta na formação do “conhecimento organizacional”, ou até mesmo do “conhecimento interorganizacional”, quando este é expandido para outras organizações.

Dentre os vários fatores que compõem a teoria da criação do conhecimento organizacional apresentada por Nonaka e Takeuchi (1997), tais como os modos de conversão do conhecimento (socialização, externalização, internalização, combinação), as condições capacitadoras (intenção, autonomia, flutuação, redundância, variedade de requisitos) e as fases de processos do conhecimento (compartilhamento do conhecimento tácito, criação de conceitos, justificação de conceitos, construção de arquétipo e difusão interativa do conhecimento), constata-se que a mediação da informação, no que tange à conversão do conhecimento, configura-se como o fator determinante para a construção do conhecimento organizacional, principalmente sob o aspecto da externalização, o qual conduz a transformação do conhecimento tácito (individual) em conhecimento explícito.

Para Almeida Júnior (2009), a mediação da informação não pode ser apenas compreendida como uma função que conduz a relação entre dois pontos que se encontram impedidos de interagir pelo fato de existir uma barreira no caminho, ou seja, agindo simplesmente como uma espécie de ponte. De acordo com o autor, a ideia de ponte remete uma ideia de “algo estático, que leva alguma coisa de um ponto a outro, sendo estes predeterminados e fixos, e sem interferir no trajeto, no modo de caminhar e no final do percurso”. Sendo assim, a mediação da informação se caracteriza como uma ação de interferência em um determinado contexto, onde a sua efetivação possibilita a transformação do ambiente social, principalmente quando esta ação se desenvolve de acordo com as particularidades do modo de produção informacional deste ambiente, assim como as necessidades de informação das pessoas que nele estão inseridas.

Segundo Almeida Júnior (2008), a mediação da informação pode ser conceitualmente compreendida como:

Toda ação de interferência – realizada pelo profissional de 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. (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p. 46).

Na perspectiva das organizações abertas em rede, às necessidades informacionais dos atores sociais envolvidos no processo de gestão, mais conhecidos pelo viés da Ciência da Informação como usuários de informação, devem ser levadas em consideração durante o planejamento das ações de mediação da informação, tendo em vista que a satisfação dessas necessidades se configura como a base para a transformação do conhecimento individual e, conseqüentemente, para a construção do conhecimento organizacional.

De fato, a mediação da informação não se trata meramente do ato de informar ou mesmo de prestar informações, mas sim da função de estabelecer uma comunicação efetiva entre a organização e seus usuários de informação, por meio de um processo de intercâmbio de informações, o qual se caracteriza pelo entendimento dos interesses e necessidades de informação dos usuários por parte da organização e, de forma recíproca, pela transmissão de suas atitudes, práticas e opiniões para os mesmos usuários de acordo com o referido entendimento inicialmente adquirido.

Grunig (2011), ao se referir aos usuários de informação utilizando a terminologia de públicos, enfatiza que os interesses das organizações e os de seus públicos podem encontrar o equilíbrio quando a comunicação se estabelece através de um modelo denominado por ele de “simétrico de duas mãos”. Esse modelo de comunicação se caracteriza pela busca da compreensão mútua entre a organização e seus públicos, conferindo-lhes uma voz no processo decisório e facilitando o diálogo entre todas as esferas administrativas. Em outras palavras, compreende-se que a participação ativa dos usuários no processo que ocorre a mediação da informação estabelece uma comunicação excelente dentro do ambiente da organização que, por sua vez, resulta na construção do conhecimento organizacional.

4.2 O REGIME DE INFORMAÇÃO NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

O conceito de regime de informação foi desenvolvido por Bernd Frohmann (1995), a partir de Michel Foucault e baseado na “teoria de atores e redes” (TAR) defendida por Bruno Lator, o qual é entendido basicamente em:

[...] qualquer sistema ou rede mais ou menos estável na qual a informação flui através de determinados canais de produtores específicos, através de estruturas organizacionais específicas, para consumidores e usuários específicos [...] Radiodifusão e televisão, distribuição de filmes, publicações acadêmicas, bibliotecas, fluxos de dados transfronteiras e as info-estradas emergentes: são todos os nós de redes de informação, ou elementos de um regime de informação específico. (FROHMANN, 1995, p. 2).

De acordo com González de Gómez (1999c), o conceito de regime de informação, de inspiração foucaultiana, “nos permite falar de política e de poder sem ficarmos restritos ao Estado e as Políticas Públicas”. Isso se dá pelo fato de que na sociedade contemporânea, as organizações passaram a constituir, de forma independente, uma esfera institucional capaz de formular normas e dar direção aos fluxos de informação geradores de conhecimento. Antes disso, as normas sociais e o conhecimento dito racional eram institucionalmente organizados de acordo com a visão sistêmica do Estado, que por sua vez, configurava-se como o marco institucional “fazedor das regras” no âmbito da sociedade, pelas quais se definia uma determinada cultura política.

Tais mudanças relacionadas a essa questão voltada à autonomia informacional apresentam novos desafios para o contexto da política e da gestão da informação. Esta concepção pode ser constatada com clareza a partir do trabalho anterior da própria autora, denominado de “Política e gestão da informação: novos rumos”, o qual aborda a relação entre política e gestão da informação sob a ótica da formação social contemporânea, apontando as novas configurações propositivas entre essa relação, como também as características de interseção e semelhança entre as duas temáticas, as quais se desenvolvem a partir das estruturas que ora se formam pelas redes dispersas de informação.

No referido trabalho, Gonzalez de Gomez (1999a, p. 2) resgata alguns autores importantes na área da Ciência da Informação, no que tange o estudo sobre política e gestão da informação no Brasil, fazendo evidência as suas diferentes concepções. Dentre eles, em um determinado momento, destacam-se (Vieira; Wanderley; Battaglia e Araújo), os quais se baseiam nos conceitos de inteligência competitiva e gestão do conhecimento, abordando os ciclos longos da gestão da informação, responsáveis pelos processos de seleção, coleta, armazenagem, organização, recuperação e disseminação, como “mediação lógica e imprescindível do uso decisório e estratégico da informação no contexto das políticas governamentais, bem como outras organizações econômico-empresariais e sociais”. Em outro momento, (Barreto e Pereira) se atêm a analisar as condições de produção das unidades, fontes e produtos de informação, visando à otimização da qualidade da informação e seu

poder de transformação em conhecimento, onde se entende que “a oferta e gestão de informação poderão atender as demandas de acesso e de monitoramento científico e social”.

Nesse contexto, observa-se que ambas as abordagens se fundamentam em torno das etapas que condicionam o processo de mediação da informação, quer sejam sob o viés do ciclo que envolve toda a gestão da informação nas instituições ou especificamente no que se refere à produção da informação ótima, que vem a se configurar como uma etapa inicial da mediação da informação. Além disso, é possível observar que a proposta de transformação do conhecimento está presente na direção de ambas as abordagens, o que vem a ressaltar, conforme já mencionado anteriormente, que esta representa a tarefa essencial da ação de mediação da informação. Desta forma, entende-se que a concretização da relação entre política e gestão da informação nas organizações pertencentes à formação social contemporânea, que se orienta ao conhecimento, dá-se a partir da operacionalização da mediação da informação no contexto das redes de informação que constituem um determinado regime de informação.

Delaia e Freire (2010) ressaltam que o “conceito de regime de informação realça componentes que contribuem para a compreensão de uma política de informação e para relações das e entre comunidades e instituições no que tange as ações de informação”. Nesta perspectiva, de acordo com González de Gómez (1999c), observa-se que o conceito de regime de informação recorta para as esferas governantes das empresas as ações e os recursos, além de toda a complexidade relacionada à informação no âmbito da sociedade contemporânea.

Nesse sentido, González de Gómez (1999c; 2002) reformula em seus estudos o conceito de regime de informação desenvolvido por Frohmann, dando evidencia a concepção de dispositivos de Foucault, definindo-o como:

Um modo de produção informacional dominante em uma formação social, conforme o qual serão definidos sujeitos, instituições, regras e autoridades informacionais, os meios e os recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os arranjos organizacionais de seu processamento seletivo, seus dispositivos de preservação e distribuição. Um “regime de informação” constituiria, logo, um conjunto mais ou menos estável de redes sociocomunicacionais formais e informais nas quais informações podem ser geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores, através de muitos e diversos meios, canais e organizações, a diferentes destinatários ou receptores, sejam estes usuários específicos ou públicos amplos. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002, p. 34).

Nessa perspectiva, a comunicação da informação entre as comunidades e instituições, seja através da memória ou da conectividade existente nas relações sociais e informacionais

que a compõem, corresponde à chave da realização cognitiva em qualquer proposta de sociedade orientada ao conhecimento. Ou seja, na sociedade contemporânea, independente da forma que acontece, a comunicação da informação dentro de um determinado grupo, organização ou estrutura social representa a condição *sine qua non* para a satisfação das necessidades de informação e, conseqüentemente, para a geração de conhecimento nos indivíduos, resultando assim na obtenção de uma autonomia informacional.

Do ponto de vista da informação como operadora destas relações sociais e informacionais, González de Gómez (1999c) compreende que esta é capaz de ligar ao mesmo tempo dois tipos de redes: a **rede primária** e a **rede secundária**. A rede primária corresponde à informação que é gerada de maneira intersubjetiva nos processos de ação e comunicação, os quais constituirão os processos de geração de conhecimento e aprendizagem, isto é, a construção dos sujeitos coletivos. Já a secundária, caracterizada pela informação sobre a informação, ou seja, a metainformação (base e banco de dados, estatísticas e indicadores, “sites” e “home pages”), forma parte das relações convencionais, contratuais, institucionais e organizacionais. Além disso, esta rede serve para nutrir as redes de metaconhecimento, conforme as quais diferentes agentes e organizações monitoram e controlam o ambiente em que desenvolvem a ação buscando aumentar principalmente suas margens de autonomia informacional.

De acordo com González de Gómez (1999c), “um pesquisador, um grupo social, uma cidade ou um país, gozam de maior autonomia informacional quando possuem um bom desenvolvimento e articulação de suas redes primarias e secundarias de informação”, portanto, compreende-se que a existência de apenas redes secundárias de informação deva condicionar a produção de um metaconhecimento imperfeito, ou seja, a formação de uma política formal sem micro políticas de sustentação. Por outro lado, as redes primárias sustentadas apenas por relações diretas e locais, em contextos estabelecidos por experiência, tendem a ser parciais e fechadas. Entretanto, ambas podem encontrar nos dispositivos de informação um plano de flexibilização e de mobilização facilitador para suas operações de metaconhecimento.

De forma sucinta, Delaia e Freire (2010) apresentam os principais elementos que constituem um regime de informação, os quais se tornam fundamentais para o desenvolvimento e articulação das referidas redes sociocomunicacionais:

- **Dispositivos de Informação** – mecanismo operacional ou conjunto de meios ou, ainda, como González de Gómez (1996, p. 63) exemplifica, “um conjunto de produtos e serviços de informação e das ações de transferência de informação”;
- **Atores sociais** – “reconhecidos por suas formas de vidas e constroem suas identidades através de ações formativas existindo algum grau de institucionalização e estruturação das ações de informação” (COLLINS; KUSH, 1999 apud GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003, p. 35);
- **Artefatos de informação** – modos tecnológicos e materiais de armazenagem, processamento e de transmissão de dados; poderiam ser, nos dias de hoje, as bibliotecas digitais e os portais da *web*. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002, 2003).

Diante dessa estrutura, resta ao quarto e último elemento – a ação de informação – a função de intervir no contexto do regime de informação, no sentido de gerar, organizar e compartilhar a informação oriunda de um determinado produtor de informação para os diferentes tipos de usuários, por meio da seleção e utilização de dispositivos e artefatos de informação adequados, em um processo interativo de intercâmbio de informações, caracterizado pela mediação da informação.

González de Gómez (2003, p. 64) apresenta uma relação entre três modalidades de ações de informação e os possíveis atores sociais de um determinado regime de informação, evidenciando os tipos de atividades a serem desempenhadas, assim como suas finalidades:

Quadro 2 – Modalidades, sujeitos e Teologia das ações de informação

AÇÕES DE INFORMAÇÃO	ATORES	ATIVIDADES	PARA
Ação de Mediação	Sujeitos Sociais Funcionais (<i>práxis</i>)	Atividades Sociais Múltiplas	Transformar o mundo social ou natural
Ação Formativa ou Finalista	Sujeitos Sociais Experimentadores (<i>poiesis</i>)	Atividades Heurísticas e de Inovação	Transformar o conhecimento para transformar o mundo
Ação Relacional Inter- Meta- Posmediática	Sujeitos Sociais Articuladores e Reflexivos (<i>legein</i>)	Atividades Sociais de Monitoramento, Controle e Coordenação.	Transformar a informação e a comunicação que orientam o agir coletivo

Fonte: Delaia e Freire (2010, p. 110) adaptado de González de Gómez (2003)

A partir dessa concepção de González de Gómez referente às modalidades de ação de informação, é possível constatar que a mediação da informação se constitui como uma ação de interferência, denominada em um sentido mais restrito de ação de mediação, que tem por finalidade transformar o mundo social ou natural. No entanto, as finalidades relacionadas às demais ações de informação apresentadas pela autora – transformar o conhecimento para transformar o mundo (ação formativa) e transformar a informação e a comunicação que orientam o agir coletivo (ação relacional) –, também correspondem às finalidades que constituem a mediação da informação em seu sentido mais amplo, conforme observado através dos estudos de Almeida Júnior (2009).

Nesse sentido, partindo da premissa de que a mediação da informação se dá desde o momento da geração da informação, passando pela fase de organização e se concretizando com a etapa de disseminação da informação, isto é, como uma ação de interferência continuada, entende-se a mediação da informação como um processo pelo qual abrange as diferentes modalidades de ações de informação, as quais podem ser desenvolvidas de acordo com o delineamento dos objetivos propostos, assim como as necessidades de informação dos atores sociais (usuários de informação) e o contexto do regime de informação existente, objetivando sempre uma comunicação da informação excelente.

4.3 A INTERAÇÃO DO USUÁRIO COM O REGIME DE INFORMAÇÃO: CONTEMPLANDO O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Tradicionalmente, os estudos voltados para as necessidades informacionais dos usuários abordam a concepção de informação como algo objetivo que, ao ser entregue ou buscado por um determinado indivíduo, é capaz de modificar sua estrutura de conhecimento, por meio de um processo caracterizado pelo preenchimento de uma lacuna que, até então, existia em seu estado de conhecimento sobre determinado assunto. (NASSIF, 2005)

Essa concepção cognitivista pode ser evidenciada a partir de Le Coadic (2004), em consonância com a equação de Brookes (1980), ao considerar que o estado de conhecimento do indivíduo sobre determinado assunto é representado por uma estrutura de conceitos ligados a sua visão de mundo, podendo ser modificado ao se deparar com uma situação problema requerente de informação. Para Le Coadic (2004, p. 8), “quando constatamos uma deficiência ou uma anomalia desse(s) estado(s) de conhecimento, encontramos-nos em um estado anômalo do conhecimento”. É a partir daí que se busca obter informações que possam corrigir essa anomalia, dando lugar a um novo conhecimento.

Ainda nesse sentido, Dias (2002) apresenta o modelo básico descritivo do que seja uma necessidade de informação, e de como sua resolução acontece:

[...] temos alguém (o usuário, na terminologia mais comum da ciência da informação) que vai desempenhando uma atividade e que a interrompe porque existe uma lacuna no seu conhecimento que o impede de prosseguir com a atividade. Esta lacuna deve ser preenchida buscando-se a informação (melhor seria dizer os dados, ou uma mensagem que, em contato com o conjunto de conhecimento possuído pelo usuário pode se transformar em algo, e é a isto que se costuma chamar de informação) que possa cumprir essa função. Há então um trabalho de busca de informação que deve ser realizado pelo usuário e que tanto pode ser fácil como extremamente difícil. (DIAS, 2002, p. 97).

Sob essa perspectiva, é possível considerar que uma necessidade de informação se constrói de dentro para fora, ou seja, sem sofrer influências do ambiente externo. Sendo assim, compreende-se que basta conhecer, de acordo com experiências, o comportamento exercido por um determinado grupo de usuários durante o procedimento de acesso a um sistema de informação (a partir do momento em que a intenção de busca pela informação é despertada até o momento em que o uso dessa informação é consolidado, isto é, quando a lacuna em seu estado de conhecimento já se encontra aberta), para que a partir de então se torne possível disponibilizar o conteúdo informativo de uma maneira satisfatória.

De forma sucinta, Ribeiro (2009) apresenta três dimensões tradicionais dos estudos de usuários de informação:

[...] os estudos de necessidades e usos, que investigam o comportamento dos utilizadores no processo de pesquisa de informação; os estudos de satisfação, que pretendem determinar até que ponto a informação obtida, na sequência de uma pesquisa, satisfaz a necessidade de informação que ocasionou a mesma pesquisa, ou seja, pretendem saber se quem procura encontra aquilo que procura; e os estudos de impacto ou benefício, que procuram avaliar os contributos da informação obtida para o trabalho dos utilizadores que efectuaram a pesquisa. (RIBEIRO, 2009, p. 31)

Ambas as dimensões trazem uma abordagem do comportamento informacional do indivíduo no contexto da busca pela informação, isto é, durante e depois dela. Diante dessa questão, fazendo uma relação com o processo de mediação da informação, observa-se que os estudos de necessidades e usos são os mais significantes para o referido processo, pois mantêm o foco nas atitudes dos usuários ainda na busca, corroborando assim com a seleção do tipo de mediação a ser desenvolvida. Ribeiro (2009, p. 31) compartilha essa concepção quando afirma que “de todos esses tipos de estudos, os que mais directamente interessam, na

perspectiva da mediação, são os estudos de necessidades e usos, pois os outros entram em linha de conta com variáveis de análise que extravasam para além da esfera do utilizador”.

No entanto, acredita-se que o fato de considerar o estudo do comportamento informacional do indivíduo apenas do ponto de vista da busca, ou seja, a partir do momento em que uma suposta lacuna é aberta em seu estado de conhecimento de acordo com sua visão de mundo exterior (LE COADIC, 2004), restringe o usuário à posição de mero expectador, deixando a compreensão de suas necessidades de informação a mercê da experiência do produtor ou emissor de informação. Para Frohman (1992), “é limitado restringir as atividades informacionais apenas aos processos cognitivos internos de aquisição informacional a modificações da imagem do mundo exterior”, já que o contexto social é fundamental na construção das imagens de mundo do indivíduo.

Mais que isso, o usuário de informação se caracteriza pelo seu papel ativo nesse processo, sendo ele, o sujeito que determina a condução da etapa de produção da informação, assim como a forma com que ela é organizada e disseminada. Por isso, devem ser levados em consideração todos os aspectos psicológicos e emocionais desse usuário, assim como suas interações e relações com o ambiente social, no sentido de possibilitar a compreensão de suas necessidades individuais, antes mesmo do despertar da intenção de busca.

Blaise Cronin (2008, p. 470), em seu artigo “A Virada Sociológica da Ciência da Informação”, faz questão de destacar que poderia ter utilizado o termo “social” em vez de “sociológico”, alerta ainda que a “ênfase do ponto de vista cognitivo, sobre o estado de conhecimento do indivíduo, pode nos levar a perder de vista o significado epistemológico das relações sociais e estruturas sociais”, pois o contexto social, as marcas das culturas epistêmicas e as redes sócio-cognitivas, devem ser levados em consideração no processo de construção do conhecimento.

Partindo dessa premissa, é possível encontrar através da abordagem alternativa dos estudos dos usuários, sendo esta caracterizada pelo caráter subjetivo que é atribuído a informação, uma maneira de compreender o comportamento informacional do indivíduo como um todo, isto é, todas as características individuais relacionadas aos hábitos, experiências, cultura, estilo de vida, relações e interações com o ambiente, dentre outras que, além de auxiliarem na identificação das necessidades informacionais, possibilitam a compreensão dos motivos e circunstâncias que influenciam a formação dessas necessidades.

De acordo com Duarte (2011, p. 76), os estudos alternativos são mais abrangentes que os estudos tradicionais:

Tais estudos buscam, além de tudo, ser mais abrangentes. Não se restringem à interação do indivíduo com o sistema de informação, mas buscam compreender o contexto que gerou a necessidade de informação, bem como os usos dados à informação uma vez assimilada, na solução dos problemas ou situações que implicaram na necessidade de informação, ou seja, avaliam não somente o comportamento de busca da informação, mas todo o comportamento informacional do indivíduo (DUARTE, 2011).

No contexto do regime de informação, os estudos alternativos permitem compreender, de forma ampla, o comportamento informacional do indivíduo pertencente a uma determinada organização, no que diz respeito às relações estabelecidas com os diferentes tipos de redes sociocomunicacionais que nela se formam, ou seja, com as redes primárias e secundárias de informação, as quais são essenciais para a dinâmica que conduz a geração do conhecimento no ambiente organizacional. Sobre essa perspectiva, Nassif (2005, p. 76) reitera que uma organização ou um domínio de ação específico, “possibilita aos indivíduos estabelecerem redes de relações e interações que, embora distintas, influenciam as suas condutas no meio, a sua linguagem e as suas pré-disposições em aceitarem ou não determinada informação”.

Essa concepção de que o contexto de um regime de informação influencia o comportamento informacional do indivíduo, pode ser evidenciada, de forma indireta, a partir do trabalho de Choo (2003), o qual se concentra na proposta de um modelo de uso da informação para os estudos de usuários. Ao se referir aos “ambientes de uso da informação” de Taylor (1986), o autor considera que o ambiente de trabalho se constitui por características físicas e sociais da organização, as quais influenciam as atitudes em relação à informação, os tipos de estruturas da informação requerida e o fluxo e a disponibilidade da informação. Por outro lado, resgatando a “teoria da estruturação” introduzida por Rosenbaum (1996), Choo (2003, p. 97) esclarece a interação entre o ambiente de uso da informação e o comportamento em relação à informação quando mostra que o “ambiente de uso da informação é parte da estrutura organizacional que contém as regras e recursos que afetam o comportamento dos membros da organização em relação à informação”, pois ao empregar essas regras, “os usuários as tiram de uma existência virtual para uma existência real, possibilitando o comportamento de valorizar e reproduzir as regras nas ações que as utilizam”.

Dessa forma, é facilmente possível identificar que os dispositivos de informação e os artefatos de informação se fazem presentes nessa estrutura organizacional, representados pelas regras e os recursos de informação. Ambos influenciam o comportamento dos indivíduos por meio das redes sociocomunicacionais que se formam a partir das relações exercidas entre os atores sociais e o ambiente. Da mesma forma, esses atores sociais influenciam a natureza das

regras do ambiente organizacional, ao reproduzirem-nas a partir do comportamento informacional que por meio dele foi estabelecido. Na concepção de Choo (2003, p. 98), esse jogo de influências caracteriza, ao mesmo tempo, o ambiente como “um recurso essencial e um produto de comportamentos estabelecidos”.

No que se refere especificamente ao modelo multifacetado de uso da informação proposto por Choo (2003), o autor contempla todos os estágios relacionados ao comportamento informacional do indivíduo, sendo eles: a clarificação das necessidades de informação, a busca da informação e o uso da informação. Além disso, o autor analisa as dimensões que contribuem para a constituição de cada um desses estágios, as quais podem ser de natureza cognitiva, emocional ou contextual da experiência humana.

Evidenciando-se de forma restrita o estágio da clarificação das necessidades de informação, observa-se que a informação deve procurar satisfazer tanto as necessidades cognitivas, quanto as necessidades afetivas ou emocionais. Entretanto, deve-se lembrar que essas necessidades de informação variam de acordo com o contexto profissional e social do indivíduo, suas características demográficas, assim como os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando ou deseja realizar. Segundo Choo (2003, p. 100), em conformidade com Wilson (1981), a natureza da organização, juntamente com a estrutura de personalidade do indivíduo, cria necessidades emocionais, como por exemplo, a necessidade de conquistas, de expressão e de realização. Nessa perspectiva, o autor reconhece que “o indivíduo é visto não apenas como alguém que busca a informação impulsionado por objetivos cognitivos, mas alguém que vive e trabalha em ambientes que criam suas motivações para buscar a informação e satisfazer necessidades em grande parte emocionais”.

Desse modo, cabe as organizações propiciarem um ambiente capaz de gerar estímulos e motivações no sentido de criar intenções de busca de informação que satisfaçam as necessidades individuais de informação que, por sua vez, venham a colaborar com os objetivos organizacionais e individuais, formando assim, o que se entende por relação de mão dupla. Para isso, as diversas ações de informação a serem planejadas e executadas devem ser desenvolvidas de acordo com as características dos indivíduos, assim como as peculiaridades do ambiente organizacional. Portanto, compreende-se que a condução do processo de mediação da informação deve levar em consideração as necessidades de informação e o comportamento informacional do indivíduo durante a busca pela informação, mas, principalmente, o comportamento informacional do indivíduo resultante das relações e interações com as redes de informação existentes no contexto do regime de informação.

4.4 O PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Sem dúvidas, a mediação da informação se configura como o processo fundamental para obtenção da comunicação efetiva entre as redes sociocomunicacionais que compõem um regime de informação, da mesma forma que os dispositivos de informação, os atores sociais e os artefatos de informação constituem os elementos essenciais no que se refere à operacionalização dessas redes.

Para Almeida Júnior (2009), o processo de mediação da informação pode ser estabelecido de duas formas: a mediação implícita e a explícita.

A primeira, a mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem presença física e imediata dos usuários. Nesses espaços, como já observado, estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação. A mediação explícita, por seu lado, 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 à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Sendo assim, é possível observar uma relação lógica existente entre as redes sociocomunicacionais pertencentes ao regime de informação e as possíveis formas de mediação que constituem o referido processo de mediação da informação. A mediação implícita se relaciona com as redes secundárias que são formadas a partir da informação sobre a informação, ou seja, a partir do que Almeida Júnior (2009) denomina de equipamentos informacionais – que para Gonzalez de Gomez (2003) são os artefatos de informação –, os quais podem ser caracterizados pelos diferentes tipos de suportes de informação, tais como websites, banco de dados, manuais, documentos e demais registros escritos. Já a mediação explícita se estabelece no espaço das redes sociocomunicacionais primárias, que por sua vez, são formadas a partir da informação gerada pelas relações de comunicação diretas e locais, como por exemplo, conversações, reuniões, apresentações, dentre outras.

Quadro 3 – O Processo de mediação da informação nas organizações

REGIME DE INFORMAÇÃO	PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO				
	DISPOSITIVOS DE INFORMAÇÃO	TIPOS DE REDE	FORMAS	TIPOS DE MEDIAÇÃO	MEIOS
		Redes Secundárias	Informação sobre a informação	Mediação Implícita	Artefatos de Informação (<i>websites</i> ; manuais; banco de dados, etc.)
	Redes Primárias	Relações de comunicação diretas e locais	Mediação Explícita	Reuniões; Seminários; Exposições; Mídias Sociais.	

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Conforme a concepção de Gonzalez de Gomez (1999c) de que um grupo social possui maior autonomia informacional quando mantém uma boa relação entre as redes primárias e secundárias de informação, isto é, quando uma delas necessariamente dá condição para o desenvolvimento da outra, entende-se que o processo de mediação da informação também depende da boa relação entre a mediação implícita e a explícita, no que tange à promoção de uma comunicação efetiva. Na verdade, o processo de mediação da informação se dá quando há o desenvolvimento entre a mediação implícita e a explícita de forma centrada nas necessidades informacionais dos atores sociais inseridos no regime de informação, os quais podem se configurar como usuários de informação ou públicos amplos.

Independente da forma que acontece, o processo de mediação da informação nas organizações não se resume simplesmente ao ato de transmitir a informação por parte da alta administração para os seus diferentes públicos ou usuários de informação. Esse processo deve abarcar desde a etapa de produção da informação até o momento da construção do conhecimento, o qual se concretiza quando se dá a apropriação da informação pelos usuários. Nesse sentido, é possível elencar, por meio de categorias, as principais etapas que compõem esse processo, isto é, as etapas que fundamentam todo o agir da mediação da informação, sendo elas a produção, a organização e a disseminação da informação.

- **Produção da informação** – Inicia-se por meio da existência de uma necessidade informacional ou da percepção de uma demanda latente e acontece quando um

determinado produtor a concebe ou a seleciona com o objetivo de gerar conhecimento nos usuários;

- **Organização da informação** – Constitui-se de uma ação de transformação do conteúdo produzido, no que se refere a sua forma de disposição, voltada para facilitar o acesso e o uso pelos usuários de informação;
- **Disseminação da informação** – Compreende o esforço de tornar disponível a informação produzida para um ou mais usuários de informação, quer seja sob o caráter informativo, por meio da distribuição da informação nos canais de comunicação, ou sob o caráter persuasivo, por meio de ações de promoção da comunicação no sentido de fazer conhecer e estimular o uso da informação.

Essas etapas se encontram interligadas no decorrer do processo de mediação da informação, onde cada uma delas se desenvolve em sintonia com a outra e de acordo com o posicionamento escolhido para a mensagem. As etapas de produção e organização da informação acontecem em um primeiro momento, o qual se caracteriza por tornar a informação pronta para ser acessada e utilizada pelos usuários nos diferentes suportes de informação. Já a etapa de disseminação da informação se dá em um momento posterior, caracterizado por possibilitar e efetivar o uso desta informação por meio de ações de informação distintas, transformando-a em conhecimento.

Em relação ao posicionamento, compreende-se que este se refere à forma de como a mensagem ou a informação latente é percebida pelo usuário de informação no momento em que antecede o uso, ou melhor, ao valor que é dado a informação, como por exemplo, os atributos de uma mesma notícia disseminada de maneira distinta nos canais de comunicação, que podem ser percebidos pelo mesmo perfil de usuário como sendo relevantes ou irrelevantes. Ribeiro (2009) acrescenta que “o valor desta depende da utilidade que lhe é atribuída por cada utilizador em particular”, ou seja, o comportamento informacional do indivíduo e suas necessidades correspondem às variáveis que condicionam o posicionamento da informação a ser produzida, organizada e disseminada.

Destarte, as organizações podem encontrar no contexto do ciberespaço uma possibilidade de estabelecer o processo de mediação da informação com base no regime de informação existente de forma efetiva e dinâmica, contemplando as três etapas que fundamentam o referido processo (produção, organização e disseminação da informação), a partir das redes digitais formadas em meio aos diferentes espaços virtuais de comunicação na *web*, nos quais se integram com o da própria organização, independente se este se caracterizar

como *website*, *blog*, intranet e outros. Isso se dá pelo fato dessas redes digitais permitirem o agrupamento das redes sociocomunicacionais formadas no regime de informação – primária e secundária –, ambas sustentadas pelos dispositivos de informação, de modo a conectar em um só ambiente a informação sobre a informação e as relações de comunicação diretas e locais.

5 CENTRANDO AS AÇÕES NO USUÁRIO: O MARKETING E A ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA WEB

No contexto organizacional, o ciberespaço se configura como um meio facilitador para a geração de conhecimento nos indivíduos que fazem parte de sua estrutura. A partir da constituição de um espaço virtual de comunicação na *web*, qualquer organização tem a possibilidade de estabelecer o processo de mediação da informação de forma dinâmica, isto é, com maior excelência, presteza e interação entre os usuários de modo a contemplar as etapas de produção, organização e disseminação da informação. Entretanto, não basta acreditar que tal artefato, por si só, será capaz de resolver todos os problemas de informação e conhecimento no âmbito das organizações haja vista que o cumprimento de seus objetivos demanda da interação humana em diferentes níveis, ou seja, no decorrer do planejamento, das ações de mediação, do uso pelos usuários e, principalmente, da avaliação contínua.

Toda ação de informação realizada no sentido de estabelecer o processo de mediação da informação nas organizações, isto é, com o propósito de motivar um conhecimento coletivo, é fruto de um planejamento estratégico que deve partir da esfera gerencial da organização de modo a considerar alguns aspectos essenciais, tais como: os objetivos organizacionais, as necessidades de informação dos usuários e o contexto do regime de informação existente. Seja no ambiente informacional físico ou virtual, como é o caso do ciberespaço, as etapas de produção, organização e disseminação da informação acontecem de forma integrada, ou seja, alinhadas com tais aspectos essenciais do planejamento estratégico e conectadas entre si. Dessa forma, as organizações sociais encontram na natureza do Marketing uma filosofia de gestão capaz de conduzir as ações do processo de mediação da informação na perspectiva de compreender a dinâmica das redes sociocomunicacionais e, ao mesmo tempo, direcionar seus esforços para o uso da informação de forma efetiva.

Especificamente em relação à construção de um *website*, algumas dessas etapas podem ser evidenciadas a partir do trabalho de Amaral (2008) que, ao se basear nos estudos de Clyde (2000), destaca uma proposta de planejamento estratégico cíclico para a criação de um *website*. De acordo com Amaral (2008, p. 148), a autora compreende que o objetivo do *website* deve ser definido de acordo com a missão, os objetivos da organização (biblioteca) e as necessidades dos seus usuários. Em seguida, deve-se produzir o conteúdo informacional e elaborar a arquitetura da informação do *website*, isto é, a etapa de organização da informação, de acordo com as necessidades e expectativas desses usuários. A partir do momento em que o *website* é programado e hospedado em um servidor, alguns aspectos deverão ser testados

antes de sua disseminação, tais como: se o objetivo está sendo alcançado, se os links e serviços estão funcionando, se os browsers e telas se adequam e se o conteúdo está correto. Por último, após a disponibilização do *website* para os usuários, Clyde (2000) alerta para a avaliação do *website*, a qual deve contemplar seu uso, a atualização do conteúdo, manutenção dos links e estrutura de navegação, resposta a e-mails, etc.

Destarte, Amaral (2008) acrescenta que a construção de um *website* necessita de um planejamento adequado, um objetivo e um público-alvo que se queira atingir, além de contar com uma equipe multidisciplinar formada por profissionais especializados em designer gráfico, marketing, engenharia de redes, programação, dentre outros.

5.1 O MARKETING COMO FILOSOFIA DE GESTÃO PARA O PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Em meio a constantes discussões, alguns profissionais e estudiosos abordam de forma genérica o conceito de marketing, assim como suas técnicas e áreas de atuação. De um ponto de vista restrito, o marketing pode ser entendido como um conjunto de habilidades, técnicas e teorias relacionadas com o fluxo de bens e serviços do produtor para o consumidor. No entanto, a partir da afirmação de Kotler (2000, p. 30), construída sob uma visão holística e social, é possível compreender o marketing como um “processo social por meio do qual, pessoas e grupos de pessoas obtêm aquilo de que necessitam e o que desejam com a criação, oferta e livre negociação de produtos e serviços de valor com outros”.

Para muitos, o marketing se resume ao trabalho realizado no sentido de dar visibilidade a um determinado produto ou serviço. Entretanto, é de conhecimento que essa atividade compreende apenas um dos elementos do seu composto: a **promoção**. Para Kotler (2000), o processo gerencial de marketing, em sua composição tradicional, possui outros três elementos essenciais que, juntamente com a promoção, constituem o *mix de marketing (4P's)*, sendo eles: **produto**, **praça** e **preço**. Dessa forma, com base em tais elementos, a *American Marketing Association* (2007) define o marketing como a “atividade, conjunto de instituições e processos para criar, comunicar, entregar e trocar ofertas que tenham valor para os clientes, parceiros e sociedade em geral”.

De acordo com Amaral (2008, p. 34), a “promoção é uma atividade de marketing referente à comunicação com o propósito de fazer conhecer e efetivar o uso ou adoção de um produto, ideia, comportamento ou serviço”. O que se sabe é que a promoção e a comunicação são ações que possuem relações intrínsecas, onde a promoção faz uso da comunicação para

alcançar o seu objetivo, portanto, toda promoção é comunicação, mas nem toda comunicação é promoção. Para Krieg (1995), Amaral (1998) e Santos (2003), a promoção é comunicação enquanto atitude, ou seja, quando uma organização divulga um *folder* sobre determinado produto para seu público-alvo, ela age como promotora e comunicadora. Por outro lado, se o objetivo da mensagem é informar ao corpo de colaboradores sobre uma nova mudança na organização, essa ação seria apenas uma comunicação e não se configuraria como promoção.

Sobre o produto, Semenick e Bamossy (1995, p. 260) o consideram como um “conjunto de atributos tangíveis e intangíveis que proporcionam benefícios reais ou percebidos com a finalidade de satisfazer as necessidades de determinado consumidor”. De fato, o produto é concebido a partir da identificação de uma determinada demanda, devendo reunir em sua composição diferentes aspectos capazes de suprir as necessidades latentes das pessoas que a constitui. Ao estabelecer uma analogia entre o processo gerencial de marketing no contexto do ciberespaço e a lógica das relações de mercado, tem-se como produto, a informação disponibilizada na *web* (*website*) e, como consumidor, o usuário desta informação. Partindo desta premissa, compreende-se que o *website* deve ser concebido com a finalidade de gerar benefícios e valores para os usuários de informação. Conforme afirmação de Kotler (2000, p. 33), “o produto ou oferta alcançará êxito se proporcionar valor e satisfação ao comprador-alvo” que, por sua vez, “escolhe entre diferentes ofertas com base naquilo que parece proporcionar maior valor”.

No que diz respeito à praça, é possível afirmar que este elemento corresponde ao conjunto de variáveis do trabalho logístico relacionadas à distribuição do produto a ser ofertado para os usuários que, de acordo com a relação análoga supracitada, está representado pela informação disponibilizada na *web* (*website*). Assim, a etapa de disseminação da informação se apropria de diferentes canais físicos e até mesmo digitais que, ao lado dos canais de comunicação, ou em algumas situações fazendo uso destes, promovem o acesso da informação disponibilizada na *web* para os usuários. Dessa forma, conclui-se que a disseminação eficaz proporciona o acesso que, por sua vez, provoca o uso.

Por ultimo, complementando o *mix de marketing*, apresenta-se a estratégia de preço. Da mesma forma que o produto, os canais de distribuição e as ações de comunicação, a estratégia de preço deve ser praticada em sintonia com os objetivos da organização, como também com as necessidades de informação dos usuários de modo que estes possam perceber claramente o valor total atribuído à transação sem que haja dissonâncias. Para efeitos deste estudo, a estratégia de preço não se enquadra de maneira evidente, tendo em vista que o produto em questão se trata de um *website* institucional elaborado com o único propósito de

auxiliar as ações de informação da organização, facilitando a interação com seus colaboradores, agindo neste sentido como um instrumento mediador de informação.

Portanto, a par dessas considerações, destaca-se que o processo de medição da informação nas organizações, envolvido pela produção, organização e disseminação da informação no ambiente informacional da *web*, ao ser conduzido sob a ótica da filosofia de marketing, mantém o planejamento e execução de suas ações centradas nas necessidades de informação dos usuários, levando em consideração seus hábitos, estilo de vida e, principalmente, o comportamento informacional obtido durante as relações com as redes sociocomunicacionais. Com efeito, estes configuram os principais aspectos que determinam a escolha adequada dos elementos e variáveis que compõem o *mix de marketing*.

5.1.1 O papel da segmentação na construção do *website*

Após a delimitação dos objetivos a serem alcançados, a compreensão da dinâmica do ambiente informacional e das necessidades de informação dos usuários corresponde ao primeiro passo para qualquer ação relacionada à construção de um *website*. É através deste conhecimento que se pode modular o projeto do *website* a partir da concepção dos benefícios e valores que devem ser percebidos e apropriados pelo usuário de informação. Nesse sentido, o próximo passo seria a elaboração deste *website*, ou seja, a produção e organização do conteúdo informacional na *web* capaz de gerar conhecimento, satisfação e benefícios.

No entanto, as necessidades de informação de um usuário podem não ser as mesmas necessidades de outro. Ao se referir a percepção da informação pelos usuários, Ribeiro (2009) afirma que “o valor desta depende da utilidade que lhe é atribuída por cada utilizador em particular”, portanto, compreende-se que a satisfação das necessidades nem sempre podem ser concebidas a partir de um projeto de *website* que leve em consideração apenas o perfil de usuário mais comum, ou seja, o tipo de característica individual mais latente no grupo de pessoas. Dessa forma, a construção de um *website* deve abranger um conjunto de recursos ordenados com base nas diferenças individuais e nas formas culturais dos diferentes grupos de usuários de informação.

A complexidade das percepções e do entendimento do que seria uma necessidade individual ou de um grupo com similaridades, induz ao processo de segmentação. Para Shiffman e Kanuk (1997), a segmentação pode ser realizada tomando por base “as características psicológicas, socioculturais, geográficas e demográficas”, as quais constituem as variáveis que auxiliam a clarificação das necessidades de informação do indivíduo

anteriormente apresentadas por Choo (2003). De fato, a segmentação é um processo que faz parte da existência da gestão de marketing que, ao lado da análise do ambiente informacional e dos objetivos a serem atingidos, formam a base para qualquer decisão ou seleção de ação de informação capaz de atender a uma determinada demanda.

Destarte, compreende-se a partir desta análise que através da segmentação é possível estabelecer com maior precisão, por exemplo, como a Arquitetura da Informação para *web* deve se posicionar para atender a determinadas necessidades de informação, quais os canais de disseminação que serão utilizados e quais os apelos promocionais que deverão ser realizados para o cumprimento dos objetivos almejados. Em outras palavras, a segmentação é o processo de mapear o ambiente informacional em pequenos grupos de usuários de informação com necessidades ou características similares.

5.2 A ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO NAS ETAPAS DE PRODUÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA WEB

Com efeito, o trabalho da Arquitetura da Informação se apresenta de forma primorosa para a efetivação do processo de mediação da informação nas organizações no contexto do ciberespaço, sobretudo no que diz respeito às etapas de produção e organização da informação disponibilizada na *web*, ou seja, ao projeto de construção do *website* propriamente dito, haja vista que a etapa que envolve a disseminação da informação se constitui como parte integrante das atividades de compartilhamento e comunicação.

De acordo com Rosenfeld e Morville (2006, p. 72), o trabalho da Arquitetura da Informação para *web* pode ser conceituado por meio de quatro possíveis definições, sendo elas: o design estrutural de ambientes de informação compartilhados; a combinação dos esquemas de organização, de rotulação, de busca e de navegação dentro de *websites* e *intranets*; a arte e a ciência de dar forma a produtos e experiências de informação para suportar a usabilidade e a *findability*; ou uma disciplina emergente e uma comunidade de prática focada em trazer princípios de design e arquitetura no espaço digital.

A respeito do seu escopo, Reis (2007, p. 63 e 64) compreende que “atender às necessidades de informação dos usuários é o grande objetivo da Arquitetura da Informação”. Na concepção do autor, “ela cria no *website* um ambiente de informação por onde o usuário pode se mover (navegar) para, como em uma biblioteca, encontrar as informações que precisa de forma organizada”. Assim, corroborando com o referido pensamento, Djick (2003, p. 3)

reconhece que “o trabalho principal do arquiteto de informação é organizar a informação em um *website* para que os usuários consigam encontrar as coisas e alcançar seus objetivos”.

Para Rosenfeld e Morville (2006), o objetivo da Arquitetura da Informação para *web* consiste atender a três variáveis:

- Usuários – suas necessidades, tarefas, hábitos e comportamentos;
- Conteúdo – características do que será apresentado (objetivo, uso, volume, formato, estrutura, governança, dinamismo);
- Especificidades do contexto de uso do sistema de informação (proposta de valor de *website*, cultura e política da empresa, restrições tecnológicas, localização, etc.)

Logo, diante dessas definições e variáveis, é possível evidenciar que a natureza do trabalho da Arquitetura da Informação para *Web* está diretamente alinhada à filosofia de gestão do Marketing no processo de mediação da informação nas organizações sob o contexto do ciberespaço, de forma complementar, principalmente pelo fato de que sua esfera de atribuições estabelece como foco um dos principais objetivos do planejamento de marketing, sendo este, satisfazer as necessidades dos usuários.

Mais que isso, acredita-se que as próprias competências do arquiteto da informação estejam estruturadas, em parte, nesta visão holística de marketing. Santa Rosa (2005, p. 67), ao fazer referência a Rosenfeld e Morville (1998) a respeito das competências do arquiteto da informação, afirma que este “deve ter um background que englobe o design gráfico, a ciência da informação e a biblioteconomia, o jornalismo, a engenharia de usabilidade, o marketing e a ciência da computação”. Sob este olhar pragmático, observa-se com clareza que o arquiteto da informação deva reunir habilidades específicas de outras áreas do conhecimento para o desempenho de seu trabalho, caracterizando desta forma uma relação de proximidade entre algumas disciplinas em prol de um objetivo comum.

Nesse sentido, percebe-se que esta relação corresponde a uma colaboração de natureza multidisciplinar que, neste caso, apresenta a Arquitetura da Informação para *Web* como a disciplina favorecida pela troca de conhecimentos. Por outro lado, ao considerá-la como a detentora das habilidades e técnicas necessárias para a efetivação das etapas de produção e organização da informação na *web*, isto é, para a construção do *website* propriamente dito, a gestão de marketing é quem passa a se beneficiar com os seus conhecimentos no decorrer do processo de mediação da informação nas organizações.

Do ponto de vista da Arquitetura da Informação como a disciplina voltada para a produção e organização do conteúdo informacional disponibilizado na *web* de acordo com as

características e necessidades dos usuários de informação, suas habilidades são operacionalizadas por meio dos quatro grandes sistemas abordados por Rosenfeld e Morville (2006), sendo eles: **organização, navegação, rotulação e busca**. Cada sistema é constituído de procedimentos, regras e aplicações estabelecidas de acordo com o ambiente informacional da *web*, o qual pode ser constituído por organizações (produtores de informação), usuários (consumidores de informação), canais (redes digitais de comunicação) e o cenário (política de informação, recursos, tecnologia, cultura organizacional, etc.).

O sistema de organização, como o próprio nome já diz, compreende o trabalho de organizar o conteúdo disponível no *website*, por meio de estratégias de agrupamento e categorização, de modo a facilitar o seu acesso pelos diferentes usuários. Para Rosenfeld e Morville (2006), a organização do *website* se divide em dois contextos: esquemas de organização e estruturas de organização. O primeiro consiste na definição das características comuns dos itens de conteúdo, influenciando o agrupamento lógico desses itens, quer seja por meio de esquemas de organização exatos (alfabético, cronológico e geográfico), ambíguos (assunto, tarefa-orientada, público-alvo e metáfora) ou híbridos. Já o segundo, relacionado às estruturas de organização, corresponde à definição das formas primárias nas quais os usuários poderão navegar que podem ser estruturadas por meio de modelos hierárquicos de organização, modelos de hipertextos ou modelos de banco de dados relacionais.

O sistema de navegação é o responsável por determinar a forma de navegar, isto é, de se mover pelo espaço informacional e hipertextual do *website*. A elaboração apropriada deste sistema deve permitir que o usuário possa encontrar o conteúdo que procura sem correr o risco de se perder no meio do caminho, evitando assim, confusão, perda de tempo e frustração. Para tanto, este sistema se utiliza de um conjunto de ferramentas de navegação que, além de apoiar a aprendizagem associativa do usuário em relação ao contexto do *website*, permite uma maior flexibilidade de movimento dentro de suas páginas. Sobre estas ferramentas, é possível citar, por exemplo, o Logotipo, a barra de navegação global, a barra de navegação local, o componente de navegação contextual, o Cross Content e o Bread Crumb, os quais podem ser disponibilizados de forma integrada ao corpo do *website*, assim como de forma remota, isto é, como elementos externos à hierarquia principal do *website*. Neste contexto, o grande desafio do projeto do sistema de navegação é manter o equilíbrio entre a flexibilidade de movimento e o perigo de sobrecarregar o usuário com muitas opções. (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

Segundo Rosenfeld e Morville (2006), a elaboração do sistema de rotulação de um *website* corresponde a um dos trabalhos mais difíceis da Arquitetura da Informação para *Web*.

Entende-se que o projeto do sistema de rotulação deve estabelecer as formas de representação e de apresentação da informação por meio da definição de signos para cada elemento informativo, tendo como objetivo principal a comunicação eficaz destes elementos para os diferentes perfis de usuários. Fazendo um comparativo com uma embalagem atraente de um determinado produto disposto na gôndola de um supermercado, acredita-se que o sistema de rotulação deve comunicar de forma clara os elementos informativos das páginas do *website*, assim como a embalagem comunica os atributos, características e benefícios deste produto. O que se sabe é que o principal desafio desta comunicação é aproveitar os pequenos espaços e anular os possíveis esforços cognitivos que o usuário venha despertar.

Por último, o sistema de busca se apresenta de forma relevante para o trabalho da Arquitetura da Informação na *Web*, tendo em vista constituir o meio pelo qual o usuário consegue encontrar facilmente o que procura dentro das páginas. O sistema de busca eficiente determina as perguntas que o usuário pode fazer, assim como o conjunto de respostas que irá obter. Para Vidotti e Sanches (2004), o sistema de busca permite ao usuário formular expressões de busca no intuito de viabilizar a recuperação da informação desejada.

Portanto, pressupõe-se que por meio das técnicas e aplicações dos quatro sistemas da Arquitetura da Informação para *Web* apresentados por Rosenfeld e Morville (2006), o arquiteto da informação se torne capaz de alinhar o conteúdo e o contexto de uso do sistema de informação às necessidades do usuário. Esta concepção remete a visão operacional da Arquitetura da Informação para *Web*, onde o arquiteto da informação, de posse das características e hábitos de determinados usuários, coloca em prática o projeto do *website* de acordo com os preceitos estabelecidos pelos quatro grandes sistemas.

No que diz respeito à efetivação do processo de mediação da informação nas organizações, resta às ações de disseminação da informação promover o conteúdo informacional na *web*, até então produzido e organizado, no sentido de estabelecer uma comunicação excelente por meio das redes digitais formadas no contexto do ciberespaço com o intuito de construir o conhecimento organizacional.

5.3 A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA WEB

Finalizadas as ações de construção do *website* institucional da organização e, sobretudo, de posse das principais características e necessidades de informação dos usuários a quem este produto atenderá no ambiente informacional da *web*, o desafio posterior se

constitui em identificar e estabelecer os canais e as ações de informação voltadas para a disseminação do conteúdo informacional na *web* de forma efetiva.

Os canais representam os espaços virtuais de comunicação que permitem o compartilhamento do conteúdo informacional na *web* na perspectiva de possibilitarem uma conversação dentro das redes digitais formadas a partir das interações entre os usuários no ciberespaço, isto é, em um movimento pelo qual o usuário receptor de informação pode se transformar, ao mesmo tempo, em produtor de informação e vice-versa, como por exemplo, os blogs corporativos, os micro blogs, os fóruns, as plataformas de compartilhamento de vídeos e fotografias, as redes sociais na *web* (facebook), dentre outros. Esses canais constituem os planos logísticos de marketing – a praça –, responsáveis pela distribuição do conteúdo informacional produzido e organizado de acordo com os princípios da Arquitetura da Informação para *Web* a partir da estratégia principal de marketing.

No contexto do ciberespaço, as ações de informação estão associadas aos canais de disseminação tendo em vista o emprego do canal se configurar como a própria ação, ou seja, ao compartilhar o conteúdo informacional do *website* por meio de um blog, por exemplo, considera-se que a ação de informação já está sendo realizada. Dessa forma, o planejamento das ações de informação é que deve determinar a seleção dos canais, portanto, os canais são escolhidos a partir dos objetivos das ações e dos sujeitos que se pretendem atingir. De acordo com González de Gómez (2003, p. 64) os objetivos das ações de informação podem ser: transformar o mundo social ou natural (sujeitos funcionais); transformar o conhecimento para transformar o mundo (sujeitos experimentadores); ou transformar a informação e a comunicação que orientam o agir coletivo (sujeitos articuladores e reflexivos).

Destarte, o conhecimento prévio do público a ser atingido é fundamental, pois as características inerentes a cada indivíduo ou a um grupo deles é quem vai definir qual o melhor canal a ser utilizado. São características individuais, sociais e culturais, além das influências situacionais que vão interferir diretamente na distribuição e posterior apropriação das informações como conteúdo de conhecimento. Sem esses critérios, o *website* não obterá seu acesso de forma apropriada, assim como o processo construtivo de conhecimento, baseado na satisfação das necessidades de informação, estará sujeito a algumas barreiras.

Todavia, a essência da promoção do *website* não deve ser desconsiderada nesse processo. Entende-se que as ações voltadas para a promoção do *website*, tão quanto à escolha e o estabelecimento dos principais canais a serem utilizados para sua disseminação são de igual importância. Nesse sentido, esta etapa seria responsável por tornar público o *website*,

comunicar os seus atributos e benefícios baseados no trabalho desenvolvido pela Arquitetura da Informação para *Web*, como também estimular o seu acesso e uso pelos usuários.

6 A COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS DA UFPB

Em meados dos anos 70, a Universidade Federal da Paraíba (UFPB) esboçou suas primeiras intervenções voltadas para a racionalização e o controle da massa documental acumulada em seus departamentos e centros. A partir desse período, deu-se início a criação de diversas comissões, por meio de diferentes portarias, com vistas à avaliação de processos, documentos e papéis existentes no Arquivo Geral da instituição, dentre elas: a Comissão Permanente de Avaliação e Incineração em 1979; a Comissão de Avaliação e Descarte de Processos e Papéis em 1993; a Comissão de Avaliação de Documentos e Elaboração da Tabela de Temporalidade de Documentos em 1998 e, finalmente, por reconhecimento, recebeu a denominação de Comissão Permanente de avaliação de Documentos (CPAD) em 2001, a qual se mantém firmemente até os dias atuais (AMORIM, 2011).

De acordo com Amorim (2011), é possível observar que a comissão que antecedeu e motivou a denominação de Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD), isto é, a Comissão de Avaliação de Documentos e Elaboração da Tabela de Temporalidade de Documentos foi a que obteve maior relevância e destaque no contexto da UFPB, tendo em vista que seu trabalho resultou na aprovação e publicação da TTD (tabela de temporalidade de documentos) pelo Arquivo Nacional (AN) em 2001. Afinal, esse feito projetou a CPAD/UFPB no cenário nacional no âmbito das IFES, por ter sido a primeira IFES a ter a aprovação de um instrumento de gestão – a TTD das atividades-fim. Dessa forma, quaisquer IFES que desejassem elaborar suas TTDs deveriam adotar o padrão estabelecido pela CPAD/UFPB sob a orientação do Arquivo Nacional.

Além disso, a CPAD/UFPB subsidiou por meio da TTD os trabalhos técnicos do I Workshop com as IFES realizado pelo Arquivo Nacional em 2006, o qual resultou na criação do até então, ativo, “Grupo de Trabalho: Arquivo Nacional-IFES” que tem como objetivo elaborar os Instrumentais Técnicos de Gestão de Documentos: o Código de Classificação e a Tabela de Temporalidade e Destinação dos Documentos relativas às atividades-fim para as IFES. Espera-se que a conclusão dos trabalhos do referido grupo, atualmente em fase final, seja capaz de disponibilizar um importante instrumento de trabalho que, na visão da CPAD, aperfeiçoará os seus processos de avaliação dos documentos correntes e intermediários, articulando dessa forma o ciclo vital dos documentos, numa perspectiva integrada de seus arquivos (AMORIM, 2011).

Desde a sua criação, a CPAD/UFPB vem realizando ações no sentido de orientar e capacitar os servidores da instituição, como também na prestação de assessoria para os

diversos setores da UFPB, assim como para as demais IFES. Nessa direção, conforme acrescenta Amorim (2011), a CPAD se encontra desenvolvendo as seguintes atividades: aplicação da TTD no Arquivo Geral da Reitoria; promoção das atualizações necessárias da TTD/UFPB; prestação de assessoria no levantamento da massa documental acumulada dos setores da UFPB para elaboração de diagnóstico; promoção de capacitação de servidores para o processo de implementação da TTD/UFPB – através de seminários; orientação a criação das Comissões Setoriais de avaliação de Documentos; supervisão dos trabalhos de aplicação da TTD das Comissões Setoriais já constituídas e das demais equipes; normatização das atividades dos alunos bolsistas e voluntários; análise das listagens de eliminação de documentos provenientes dos setores que aplicam a TTD/UFPB e encaminhamento ao Arquivo Nacional para análise e aprovação; e prestação de informações aos órgãos externos referentes à elaboração e aplicação da TTD/UFPB.

Assim como qualquer outro tipo de comissão, ou até mesmo um determinado órgão de controle dentro de uma complexa instituição, como é o caso da UFPB, é comum se deparar com algumas barreiras de gestão ocasionadas por fatores externos que fogem de sua alçada. No caso da CPAD, especificamente, além da falta de uma institucionalização regimental, ou seja, da criação de uma política pública de informação por parte da instituição, observa-se que há um grande desconhecimento dos próprios servidores da instituição em relação às atividades desempenhadas pela CPAD em seus departamentos/setores e até mesmo de sua existência, em grande maioria dos casos (AMORIM, 2011).

Dessa forma, entende-se que a elaboração e a implementação de uma política pública de informação voltada para a institucionalização da CPAD, de um modo geral, demanda de estímulos, interesses e ações oriundas da alta administração da UFPB, as quais podem ter um prazo ainda longo para que efetivamente possam acontecer. No entanto, acredita-se que algumas ações importantes, em sintonia com as já desenvolvidas pela CPAD em sua esfera de gestão, venham a colaborar com a solução de boa parte dos problemas encontrados pela CPAD, principalmente aqueles relacionados à conscientização da aplicabilidade dos instrumentos destinados a sua atividade-fim por parte dos servidores.

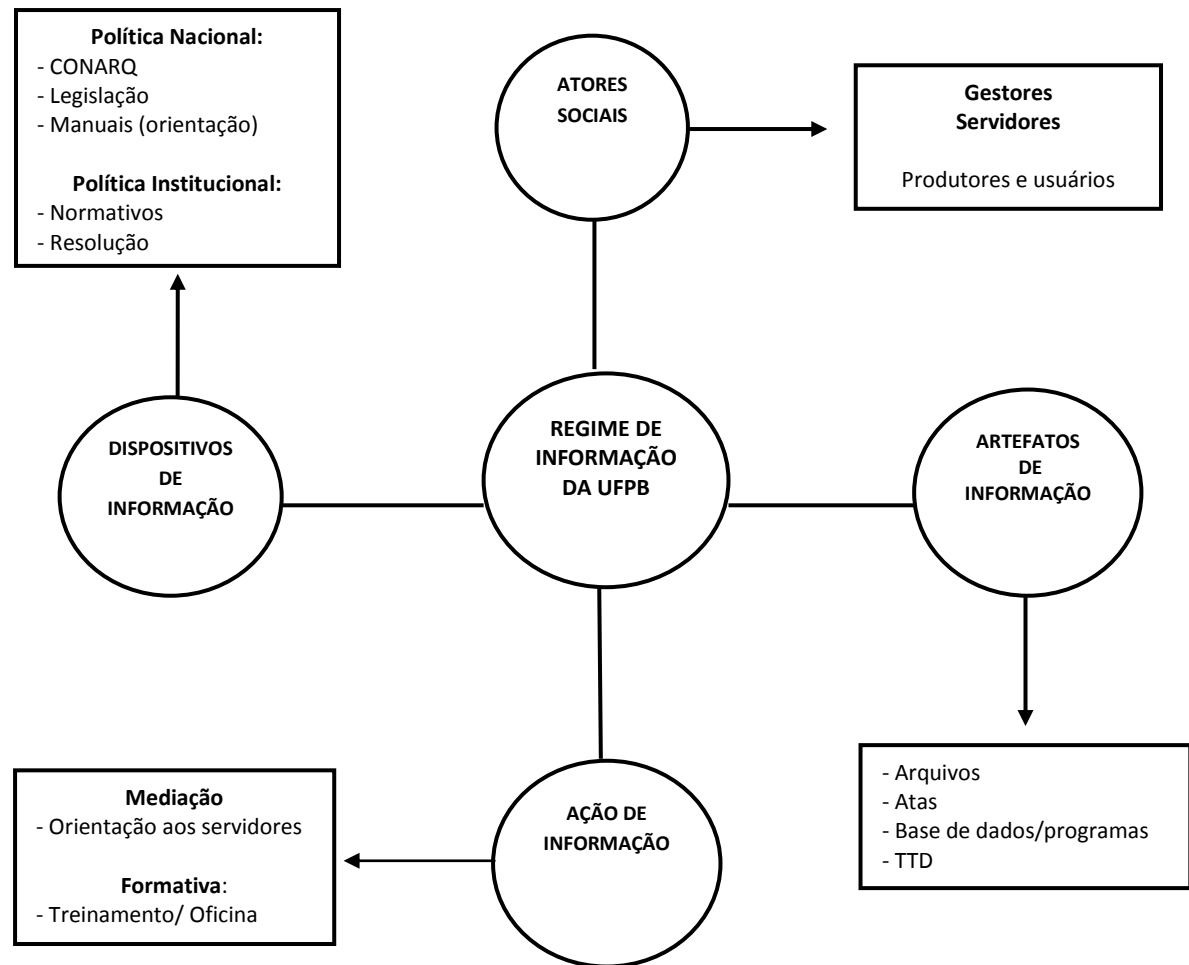
Nesse sentido, é possível dizer que a reunião desses instrumentos em um espaço virtual de comunicação na web, capaz de mediar e promover o acesso facilitado à informação arquivística de interesse daqueles que dela possuem necessidade, como também a disseminação desse artefato a partir da estrutura do regime de informação existente, de modo a gerar estímulos ao uso, configura-se como o conjunto inicial de ações, ou seja, como o primeiro passo a ser conduzido para que as mudanças se tornem realidade.

6.1 O REGIME DE INFORMAÇÃO DA UFPB

Ainda de posse das informações obtidas através do estudo realizado por Amorim (2011), observa-se que o regime de informação da UFPB, voltado para o campo arquivístico, segue o modelo indicado por Gonzalez de Gomez (1999c, 2002), ou seja, possui os elementos essenciais para a sua constituição, sendo eles os atores sociais, os dispositivos de informação, os artefatos de informação e as ações de informação:

- **Atores sociais** – servidores/gestores, que são ao mesmo tempo produtores e usuários de informação. São eles, que no uso de suas atribuições produzem documentos (informação registrada) de valor imediato (primário), cujo acesso é restrito ao órgão produtor, ou seja, a eles mesmos;
- **Dispositivos de informação** – a política nacional e institucional de arquivos. No âmbito nacional, o uso da legislação federal (leis, resoluções e decretos) e os manuais de orientação elaborados pelo CONARQ, norteando as ações internas. E no âmbito institucional, resolução que aprova a TTD, os atos normativos que estabelecem normas e procedimentos acerca das questões arquivísticas, especialmente relativas à avaliação documental;
- **Artefatos de informação** – documentos de arquivo, que são produzidos para atender a objetivos específicos e refletem as atividades da instituição; as atas da CPAD, que registram as suas ações e o seu fazer arquivístico; a TTD, instrumento utilizado para determinar os prazos e guarda e a destinação final dos documentos e os programas informatizados criados para a atuação, classificação e controle do trâmite dos documentos;
- **Ações de informação** – mediação (atuação da CPAD na orientação aos servidores através de reuniões, visitas técnicas e de assessoria); e formativa (através de seminários e cursos realizados pela CPAD) (AMORM, 2011).

Gráfico 1 - Regime de informação da UFPB



Fonte: Amorim (2011, adaptado)

7 METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa científica deve ser entendida como uma atividade da ciência baseada em teorias, métodos, técnicas e outros procedimentos científicos, capaz de encontrar respostas e soluções para os problemas que são propostos em uma determinada realidade. Para Minayo (1994, p. 17), a pesquisa ainda é responsável por dar subsídios para a atividade de ensino, além de mantê-la atualizada frente à realidade do mundo dinâmico. Neste sentido, a autora reconhece que “embora seja uma prática teórica, a pesquisa vincula pensamento e ação”, ou seja, “nada pode ser intelectualmente um problema, se não tiver sido em primeiro lugar, um problema da vida prática”.

Corroborando com tal pensamento, Chizzotti (2008) reconhece que a pesquisa científica representa:

Uma busca sistemática e rigorosa de informações, com a finalidade de descobrir a lógica e a coerência de um conjunto, aparentemente, disperso e desconexo de dados para encontrar uma resposta fundamentada a um problema bem delimitado, contribuindo para o desenvolvimento do conhecimento em uma área ou em problemática específica (CHIZZOTTI, 2008, p. 19).

Neste contexto, faz-se necessário a utilização de critérios claros, explícitos e estruturados, com teoria e método, adequados a problemática específica. Entende-se que estes critérios são escolhidos de acordo com a visão de mundo do pesquisador, o estado de conhecimento sobre o tema de pesquisa, assim como o enfoque que se pretende dar ao estudo, compreendendo assim a explicação detalhada do planejamento da pesquisa, sendo esta denominada de metodologia da pesquisa.

No que se refere à metodologia da pesquisa, esta pode ser entendida como o caminho do pensamento e da prática para se chegar a uma determinada realidade (MINAYO, 1994). De acordo com Thiollent (2007, p. 26), “a metodologia desempenha um papel de bússola na atividade dos pesquisadores, esclarecendo cada uma das suas decisões por meio de alguns princípios de cientificidade”. Sendo assim, compreende-se que a metodologia pode ser vista como o “conhecimento geral e habilidade que são necessários ao pesquisador para se orientar no processo de investigação, tomar decisões oportunas, selecionar conceitos, hipóteses, técnicas e dados adequados”.

Dessa forma, parte-se do entendimento de que a primeira etapa a ser executada no que se refere à construção da metodologia da pesquisa corresponde à escolha do tipo de pesquisa.

Nesta perspectiva, com a intenção de satisfazer de maneira integral as peculiaridades do objetivo proposto no presente trabalho, decidiu-se selecionar, a partir das informações oriundas do trabalho realizado por Amorim (2011), a classificação descritiva para compor o tipo de pesquisa a ser utilizada.

A utilização da classificação descritiva se deve as investidas metodológicas realizadas no sentido de coletar dados para fins de especificação das características dos entrevistados, como por exemplo, as necessidades de informação dos sujeitos envolvidos no processo de gestão de documentos da CPAD, assim como suas opiniões e sugestões a respeito da construção do espaço virtual de comunicação na *web*, no sentido de fundamentar a proposta de solução do problema de informação em questão. Gil (2002, p. 42) salienta que as pesquisas descritivas são “aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo”, tão como “levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população”.

Destarte, deve-se ressaltar que a referida classificação está relacionada aos procedimentos realizados para a coleta dos dados que, após serem analisados e discutidos com base na literatura específica da área, deram origem à aplicação das diversas ações de informação no campo empírico do estudo, ou seja, no regime de informação do campo arquivístico da UFPB, caracterizando assim o aspecto eminentemente prático da pesquisa aplicada. De acordo com Appolinário (2004, p. 152), dentre os diferentes objetivos da pesquisa aplicada, destacam-se aqueles que possuem em sua essência a finalidade de “resolver problemas ou necessidades concretas e imediatas”.

Neste sentido, entende-se que a abordagem utilizada para esta pesquisa possui a natureza **qualitativa**. Por meio desta abordagem, é possível chegar à elucidação de algumas questões, assim como o aprofundamento da problemática específica. Além disso, a abordagem qualitativa oferece maior flexibilidade para a condução das demais fases da pesquisa, principalmente pela possibilidade de interação entre o pesquisador e os grupos interessados, como também proporciona uma coleta de dados com base na interpretação do significado dado pelos sujeitos através de suas falas e ações. Segundo Minayo (2004), a pesquisa qualitativa ajuda a responder questões muito particulares, isto é, ela se preocupa com um nível de realidade que não pode ser quantificado.

7.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a finalidade de realizar um estudo de cunho resolutivo para o problema de informação existente na UFPB, o desenvolvimento desta pesquisa foi conduzido pelo método

da **pesquisa-ação**, o qual se configura como a estratégia mais adequada para o alcance do objetivo proposto, sendo este a disseminação da informação produzida pela CPAD no Campus I da UFPB, mediante a construção de um espaço virtual de comunicação na *web* e das ações de informação inerentes ao regime de informação.

Segundo Thiollent (2007), a pesquisa-ação pode ser definida como:

Um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo (THIOLLENT, 2007, p. 14).

Desta forma, entende-se que na pesquisa-ação o pesquisador desempenha um papel ativo na resolução dos problemas existentes, assim como no acompanhamento e na avaliação das ações desencadeadas em função dos problemas. Isso deve ser embasado através de uma constante preocupação no sentido de que haja reciprocidade por parte das pessoas e dos grupos implicados nesta situação, como também na conservação de suas próprias atividades e iniciativas durante a investigação (THIOLLENT, 2007).

No que diz respeito às ações, no contexto organizacional, Thiollent (2007, p. 15) afirma que estas visam frequentemente “resolver problemas de ordem aparentemente mais técnica”, como por exemplo, “introduzir uma nova tecnologia ou desbloquear a circulação da informação dentro da organização”. Portanto, foi nesse contexto que a pesquisa-ação se tornou essencial para a elucidação das condicionantes sociais necessárias para construção do espaço virtual de comunicação na *web*. De acordo com Tripp (2005, p. 446), a pesquisa-ação é um tipo de investigação-ação que se dá por meio de um ciclo básico dividido em quatro etapas, isto é, inicia-se pela investigação e resulta em uma ação que, por sua vez, retorna a investigação da ação aplicada para dar subsídios para outra ação, quando necessário.

Nesse sentido, as informações obtidas por meio da investigação exercida nesta pesquisa, principalmente as que tiveram propriedade para a execução das ações de informação, foram somadas as informações e resultados já existentes, provenientes do estudo anterior desenvolvido por Amorim (2011), o qual se debruçou sobre o mesmo objeto. Este estudo teve o caráter de condutor na construção dos objetivos a serem atingidos, assim como serviu de base para a elaboração dos instrumentos de coleta de dados.

Neste contexto, em que existe um conhecimento prévio do universo a ser estudado, decidiu-se estabelecer o mesmo procedimento de coleta de dados utilizado na pesquisa desenvolvida por Amorim (2011), assim como a participação dos mesmos sujeitos, sempre

que possível. Esta medida enriqueceu o resultado da pesquisa, no sentido de proporcionar uma exploração de um problema conhecido por todos através de outro viés, além de reforçar as conclusões levantadas anteriormente e, principalmente, de envolver os sujeitos participantes na construção das ações transformadoras do problema em questão.

7.1.1 Técnicas de coleta dos dados

A pesquisa foi organizada em dois momentos de coleta de dados. No primeiro momento foi utilizada, como instrumento de coleta de dados, a técnica da entrevista. Para tanto, as entrevistas foram elaboradas no formato semi-estruturado, tendo em vista possibilitarem ao pesquisador uma maior liberdade na busca de esclarecimentos a respeito das respostas encontradas. Segundo May (2004, p. 148), a entrevista semi-estruturada permite ao pesquisador “que ele tenha mais espaço para sondar além das respostas e, assim, estabelecer um diálogo com o entrevistado”.

Nesse sentido, a condução do processo de entrevistas teve por finalidade elucidar algumas questões com base na visão dos servidores, tais como: as necessidades de informação dos envolvidos no processo de gestão de documentos da CPAD; as características do perfil sócio-cultural de cada um; suas opiniões e sugestões referentes aos documentos e as informações que deveriam impreterivelmente estar dispostas no novo espaço virtual de comunicação na *web*; os tipos de esquemas de organização da informação a serem utilizados no referido espaço; o conteúdo das notícias a serem apresentados na página inicial; os links relacionados às instituições importantes para o trabalho arquivístico; as experiências estabelecidas durante o acesso e uso a informação de outros websites importantes para suas atividades profissionais, assim como a dinâmica das práticas de gestão mantidas entre a CPAD e os demais setores da instituição.

No segundo momento de coleta de dados, após a construção da primeira versão do *website*, foi enviado um e-mail para cada entrevistado que, com o auxílio da ferramenta Google docs, conteve um link provisório da URL do *website*, assim como um questionário estruturado de avaliação que abordou os quatro sistemas da arquitetura da informação utilizados (organização, navegação, rotulação e busca). Em síntese, a consulta teve a finalidade de discutir e aprovar, de modo participativo, a disposição da arquitetura da informação do novo espaço virtual de comunicação na *web*. Nesse momento, foi observado até que ponto a arquitetura da informação apresentada era capaz de atender as necessidades

informacionais dos usuários, como também foi possível acatar as sugestões relacionadas aos novos elementos necessários para sua composição.

7.1.2 Técnica de desenvolvimento do *website*

A construção do *website* da CPAD se deu mediante a utilização das extensões disponibilizadas através do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SMS) JOOMLA!. Para Coelho (2004, p. 25), o JOOMLA! possibilita o desenvolvimento de um *website* organizacional ou de uma comunidade de usuários, de modo que o conteúdo das notícias, documentos e eventos seja fornecido por membros da própria organização. O ambiente JOOMLA!, através de sua arquitetura flexível e de produtos desenvolvidos pela comunidade de usuários, fornece elementos necessários para a construção rápida de um portal (apresentação e personalização, organização e gerenciamento, integração com diversas fontes de dados, mecanismos de indexação, busca, segurança, escalabilidade, dentre outros). Com mais detalhes, o capítulo 8 aborda o passo a passo referente ao desenvolvimento desta ação.

7.2 A DELIMITAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA

A pesquisa foi realizada no Campus I da UFPB, pelo qual se constitui como a sede dos principais órgãos administrativos e centros de ensino da instituição e, principalmente, por estes constituírem o ambiente de trabalho dos sujeitos entrevistados na pesquisa realizada por Amorim (2011), os quais por meio de suas respostas e participações vieram a colaborar com a identificação do problema que motivou o objetivo geral do presente trabalho.

Desta forma, além da própria Comissão Permanente de Avaliação de Documentos da UFPB, escolheram-se os seguintes setores:

- a) **Secretarias das Direções de cada Centro de Ensino** – Centro de Ciências Humanas Letras e Artes (CCHLA), Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN), Centro de Ciências Médicas (CCM), Centro de Ciências da Saúde (CCS), Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), Centro de Comunicação Turismo e Artes (CCTA), Centro de Tecnologia e Desenvolvimento Regional (CTDR), Centro de Informática (CI), Centro de Biotecnologia (CB), Centro de Energias Alternativas e Renováveis (CEAR), Centro de Educação (CE), Centro de Tecnologia (CT) e Centro de Ciências Jurídicas (CCJ);

- b) Secretarias das Pró-Reitorias** – Pró-Reitoria de Administração (PRA); Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento (PROPLAN), Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC), Pró-Reitoria de Assistência e Apoio ao Estudante (PRAPE), Pró-Reitoria de Graduação (PRG) e Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PRPG);
- c) Setor de Expedição;**
- d) Setor de Protocolo;**
- e) Arquivo Geral da Reitoria;**
- f) Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação (NDPI);**
- g) Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD).**

Sobre o recorte empírico, decidiu-se selecionar os atores sociais envolvidos no processo de gestão de documentos da CPAD, o qual está formado pelos gestores e servidores dos referidos órgãos e setores. Os gestores foram representados pela atual chefe do Arquivo Geral da Reitoria, o chefe do Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação e, excepcionalmente, um membro representante da CPAD, totalizando 03 (três) entrevistados. Já os servidores foram representados por um membro de cada secretaria e setor, totalizando 22 (vinte e dois) entrevistados. Portanto, o recorte empírico da pesquisa foi constituído por 25 (vinte e cinco) entrevistados no total.

Nesse contexto, Gil (2002, p. 145) afirma que a escolha de uma amostra de forma intencional e não estatística, “mostra-se mais adequada para a obtenção de dados de natureza qualitativa: o que é o caso da pesquisa-ação”. Embora o que caracterizou a escolha desta amostra tenha sido a sua capacidade de representar com maior exatidão o universo da pesquisa, um dos fatores considerados importantes foi o de poder devolver ao ambiente social, anteriormente investigado por Amorim (2011), as devidas respostas e soluções para os problemas de informação existentes.

7.3 ANÁLISE DOS DADOS

Para analisarmos os dados coletados através das entrevistas, foi utilizada a categorização temática proposta por Figueiredo (1993). Na categorização temática, as

categorias foram determinadas a partir dos temas suscitados nas entrevistas transcritas e processadas por meio de etapas, conforme as delimitadas a seguir:

a) Leitura Inicial: Nessa primeira leitura, foram identificados os pontos preliminares, ligados às categorias. Ademais, foram realizadas anotações acerca de aspectos relacionados à situação da entrevista (*rapport*, dificuldades de interação, disponibilidade e seu estado afetivo).

b) Marcação: Foram selecionados alguns trechos da entrevista que correspondem às categorias pré-estabelecidas, além de outros conteúdos também considerados importantes.

c) Corte: Os trechos selecionados foram retirados do texto.

d) Junção: Os trechos selecionados foram agrupados, ou seja, todas as anotações de uma mesma entrevista foram dispostas em protocolos de análise.

e) Notação: Observações marginais sobre os trechos foram realizadas com o objetivo de localizá-los na literatura e no contexto do grupo.

f) Discussão: As observações foram discutidas para que se faça a segunda junção, onde foram agrupados os trechos de todas as entrevistas em relação a uma mesma categoria.

Na segunda fase, as entrevistas não foram consideradas de forma individual e a junção se referiu aos conteúdos comuns a todas as entrevistas. Assim, as junções realizadas na etapa anterior foram agrupadas e estudadas em função da equivalência de conteúdos/significados, referindo-se às questões comuns, dentro de cada categoria. Logo, foram seguidas as seguintes fases:

a) Leitura Inicial: Foi realizada uma leitura para a identificação dos trechos, cujos significados foram comuns dentro de cada Categoria.

b) Organização: Esses trechos foram agrupados e classificados em subcategorias com base em protocolos especiais.

c) **Notação:** Quando necessário, foram ampliadas as observações marginais relacionando-as às subcategorias.

A análise dos dados coletados através do questionário enviado em formato digital aconteceu por meio da construção de um banco de dados no software Excel, o qual consiste numa ferramenta informática que permite realizar análises estatísticas em grandes dimensões, de modo que os resultados sejam visualizados em poucos segundos. O seu uso permite gerar relatórios tabulados, gráficos e dispersões de distribuições utilizadas na realização de análises descritivas e de correlação entre variáveis.

7.4 ASPECTOS ÉTICOS

No contexto em que as Instituições de Ensino Superior (IES) se configuram como organizações responsáveis por diversas mudanças sociais, a atividade de pesquisa científica se constitui como o pilar para a construção do conhecimento. Entende-se por atividade científica a atividade que vise diretamente à concepção e realização de pesquisas científicas, à comunicação de seus resultados, à interação científica entre pesquisadores e à orientação ou supervisão de processos de formação de pesquisadores. Investigação que contribua para a constituição de uma ciência e esta, um corpo racionalmente sistematizado e justificado de conhecimentos, obtido por meio do emprego metódico da observação, experimentação e raciocínio. Tal definição ampla aplica-se às Ciências Exatas, Naturais e Humanas, bem como às disciplinas tecnológicas e às incluídas entre as Humanidades (FAPESP, 2011, p. 2).

Nesse sentido, o presente estudo foi realizado com base nos aspectos éticos pertinentes ao desenvolvimento de pesquisa envolvendo seres humanos, o qual foi submetido à apreciação do Comitê de Ética do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da UFPB. Além disso, foi solicitado o consentimento informado aos participantes, cujo modelo foi elaborado de acordo com a “Resolução nº 196/96 Sobre Pesquisa Envolvendo Seres Humanos” (Brasil: Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Saúde, 1996). Este documento se constitui da solicitação aos servidores para participação no estudo, após serem informados sobre os objetivos e procedimentos da pesquisa e obtida à aquiescência – escrita e assinada - para participação, além de ser assegurado o anonimato. Desta forma, os entrevistados ainda foram informados de que este consentimento lhes garantia o direito de interromper sua colaboração na pesquisa, em qualquer momento, caso viessem a julgar necessário, sem que isso os implicasse em qualquer tipo de prejuízo.

8 ANÁLISE DOS DADOS, AÇÕES E RESULTADOS

De acordo com o recorte empírico idealizado com base no universo da pesquisa, foram entrevistados individualmente 25 (vinte e cinco) servidores, sendo 22 (vinte e dois) enquadrados com as atribuições de secretários executivos e 03 (três) com as atribuições de gestores, cuja idade variou entre 27 (vinte e sete) e 56 (cinquenta e seis) anos, tendo como média de idade 42 (quarenta e dois) anos. Em relação ao sexo, são 19 (dezenove) mulheres e 06 (seis) homens que em sua maioria alegaram possuir mais de 20 (vinte) anos de trabalhos prestados a Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Desses, apenas 06 (seis) afirmaram ter menos de 05 (cinco) anos de efetivos serviços prestados a instituição.

Quanto à escolaridade, 16 (dezesesseis) participantes possuem pós-graduação em nível de especialização e mestrado, 08 (oito) pessoas disseram ter concluído o ensino superior e apenas 01 (um) afirmou que continua cursando a graduação. Questionados acerca da compatibilidade entre a formação acadêmica individual e as atribuições inerentes ao cargo que exercem, 09 (nove) disseram que possuem formação acadêmica compatível com o desempenho de suas atribuições e 08 (oito) afirmaram ter realizado cursos ou especializações relacionadas às atribuições desempenhadas no sentido de suprir a demanda de trabalho. Apenas 08 (oito) disseram que sua formação acadêmica não é compatível com as atribuições inerentes ao cargo e, até o presente momento, não procuraram realizar cursos ou especializações voltadas para o preenchimento desta lacuna.

A maioria dos participantes, (16) dezesseis, disse que dedicam mais de 5h do seu tempo diário ao acesso a internet, quer seja na rotina do trabalho ou mesmo no horário de lazer, tendo em alguns casos o relato de até 10h de acesso por dia. Quanto aos demais, 08 (oito) afirmaram dedicar, em média, cerca de 1h e 2h do seu tempo diário ao acesso a internet e apenas 01(um) declarou que praticamente não dedica parte do seu tempo diário navegando pela internet, somente em ocasiões pontuais, totalizando no máximo 1h por dia.

Em relação à natureza do conteúdo acessado, o qual pode ser evidenciado por meio das características dos *websites* mencionados, (15) quinze participantes disseram que costumam dedicar à maior parte do seu tempo de acesso à página institucional da própria UFPB, especificamente ao espaço destinado as notícias e, em alguns casos, as informações inerentes ao desempenho de suas atribuições. No que diz respeito aos outros entrevistados, 04 (quatro) deles afirmaram que a maior parte do seu tempo de acesso está destinada a portais de notícias, dentre eles a Folha de São Paulo e o Globo.com – G1, 04 (quatro) mencionaram outros *websites* institucionais que auxiliam nas demandas diárias de trabalho, tais como

CNPq, CAPES e os dos próprios centros acadêmicos da universidade e, finalmente, 02 (dois) disseram que as mídias sociais – facebook e twitter – correspondem ao conteúdo mais acessado diariamente na internet.

8.1 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS APLICADAS AOS SECRETÁRIOS

A partir dos discursos obtidos através das 22 (vinte e duas) entrevistas realizadas com os secretários, emergiram 02 (duas) classes temáticas gerais – Prática da Gestão de Documentos no Setor e a Construção do *Website* –, além de 04 (quatro) categorias – Orientação/Gestão de Documentos, Barreiras/Gestão de Documentos, Conteúdo e Arquitetura da Informação –, e 10 (dez) subcategorias – Treinamentos, Padronização, Tramitação, Aplicação da TTD, Instrução, Informações Institucionais, Organização, Navegação, Busca e Experiência –, conforme demonstrado no quadro a seguir:

Quadro 4 - Classes temáticas e categorias dos discursos emitidos

CLASSE TEMÁTICA	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
I – Prática da Gestão de Documentos no Setor	1. Orientação/Gestão de Documentos	1.1 Treinamentos 1.2 Padronização
	2. Barreiras/Gestão de Documentos	2.1 Tramitação 2.2 Aplicação da TTD
II – Construção do website	1. Conteúdo	1.1 Notícias 1.2 Informações Institucionais
	2. Arquitetura da Informação	2.1 Organização 2.2 Navegação 2.3 Busca 2.4 Experiência

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

I – Prática da Gestão de Documentos no Setor

Na classe temática denominada de Prática da Gestão de Documentos no Setor, emergiram as categorias: a) Orientação/Gestão de Documentos, com 02 (duas) subcategorias

(Treinamentos e Padronização) e b) Barreiras/Gestão de Documentos com 02 (duas) subcategorias (Tramitação e Aplicação da TTD).

a) Orientação/Gestão de Documentos

A prática da gestão de documentos no setor, dentro do contexto do regime de informação da UFPB, refere-se à questão fundamental que conduz a boa articulação do ciclo vital dos documentos produzidos no âmbito da instituição. Diante da atual conjuntura administrativa, a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) se configura como o elo entre o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) e a instituição, no que diz respeito à orientação e a prestação de assessoria para os servidores envolvidos no processo de gestão de documentos. No entanto, por falta de uma política de informação institucional capaz de regulamentar as competências legítimas da CPAD, observa-se que há uma dificuldade, por parte dos servidores, de distinguir as orientações atribuídas à CPAD das orientações procedimentais que deveriam fazer parte da própria administração.

Dentre as possíveis orientações necessárias para a prática da gestão de documentos nos setores, as subcategorias **Treinamento e Padronização** foram destacadas de maneira efetiva nos discursos de todos os participantes (secretários) da entrevista. O treinamento abrange as ações formativas realizadas pela instituição no sentido de transformar o conhecimento dos sujeitos coletivos de modo a corroborar com a transformação das práticas da universidade (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003). Já a Padronização consiste nas normas e modelos pré-estabelecidos pela instituição com vistas para a delimitação dos caminhos a serem seguidos no decorrer das práticas da gestão de documentos.

Quanto ao treinamento, a tramitação e a eliminação de documentos foram consideradas, na opinião dos participantes, as questões essenciais para a prática da gestão de documentos no setor. O treinamento sobre a tramitação de documentos é primordial para a condução de um fluxo de informação eficaz dentro da instituição, da mesma forma que o treinamento sobre a eliminação de documentos contribui para a superação da massa documental acumulada nos diversos setores.

“[...] antes de ir para o nosso arquivo setorial o documento passa por aqui, então as orientações devem ser passadas também pra gente. [...] acho que a orientação de tramitação e a de temporalidade seriam as mais essenciais pra gente” (Participante 10).

“[...] eu vejo muita dificuldade nessa parte de lidar com processos, entende? [...] ninguém sabe como é que deve fazer, pra quem manda, onde é que guarda [...] cada um faz do seu jeito né? [...] tem que ter um treinamento pra toda a universidade” (Participante 19).

“[...] todo o documento que chega aqui no setor eu guardo [...] eu tenho medo de jogar fora e depois precisar [...] vai ter uma hora que não vai sobrar espaço [...] acho que um acompanhamento contínuo seria muito importante pra gente ter mais noção dessa parte” (Participante 12).

Observa-se que os aspectos mais importantes a serem considerados nos treinamentos voltados para a gestão de documentos na instituição correspondem ao fluxo da informação (tramitação) e a temporalidade dos documentos (destinação dos documentos), tendo em vista demandarem conhecimentos peculiares, bem como servirem de base para o ciclo vital dos documentos. Logo, é natural que esses aspectos, ditos essenciais, estejam presentes nos três excertos. Todavia, a realidade da situação encontrada no âmbito da UFPB em relação a esses aspectos foi demonstrada pelo participante 10, que mesmo ao ser indagado especificamente sobre a gestão de documentos no seu setor, relatou espontaneamente que a falta de conhecimento sobre as práticas da gestão de documentos se estende a todos, isto é, para todos os níveis da instituição.

No presente estudo, as ações de informação com o caráter formativo surgem como grandes aliadas no trabalho de orientação desenvolvido pela CPAD, principalmente no sentido de transformar o conhecimento dos servidores visando suprir as demandas administrativas. No entanto, a realização contínua dessas ações, de forma convencional (palestras, seminários, cursos, etc.) demanda algumas condições, tais como intenção, planejamento, tempo, recursos humanos, redundância, dentre outros fatores que, dependendo da conjuntura vivida pela instituição, podem figurar como empecilhos para o desenvolvimento de um treinamento eficaz.

“[...] alguns colegas que entraram tiveram um treinamento e eu não tive a chance de participar desse treinamento por ter sido convocada depois deles [...] eu vi que esse treinamento era super importante para eles entenderem o trabalho porque eu fiquei muito perdida no começo” (Participante 07).

“[...] quando os funcionários chegam, eles não recebem nenhum treinamento por conta da instituição [...] eles tem que aprender praticamente no compasso [...] aqui, por exemplo, ninguém chegou pra mim pra dizer o que é um processo, quem são os interessados, o que é que eu tenho que fazer com um processo” (Participante 14).

“[...] a universidade não dá um treinamento [...] imagine você, dentro de uma organização desse tamanho, com tantos setores diferentes, você conseguir juntar as pessoas em um só momento e lugar para dar um curso né? [...] é complexo você gestor, disponibilizar em pouco tempo o planejamento de um curso e elaborar junto com instrutores” (Participante 08).

Nesse sentido, mesmo havendo alguns treinamentos pontuais, verifica-se que a maioria dos servidores inicia a sua atividade profissional dentro da instituição sem receber um treinamento prévio. Evidentemente, isso impossibilita a construção e a transformação do conhecimento coletivo que, na visão de Nonaka e Takeuchi (1997), constitui a condição fundamental para a formação do conhecimento organizacional. Nesse caso, acontece que o modo de conversão de conhecimento, especificamente no que tange a internalização, não corresponde às expectativas da instituição, pois como relatou o participante 14, cada sujeito constrói o seu conhecimento no ritmo imposto pela rotina diária, isto é, “no compasso”.

Porém, uma justificativa para esse impedimento pode ser evidenciada no discurso do participante 8 que, fundado numa visão sistemática, atribui a questão da falta de treinamento a algumas das condições anteriormente mencionadas, tais como o pouco tempo para planejamento do conteúdo, a restrição de instrutores para conduzir as atividades e, principalmente, a dificuldade de reunir todo o público em um local adequado. De fato, essas condicionantes acabam influenciando a dinâmica dos treinamentos no âmbito da instituição.

Dessa forma, este argumento leva a crer que a possibilidade de produzir e organizar orientações voltadas para o treinamento da gestão de documentos, na estrutura de um *website* institucional, com o intuito de contribuir com a mediação da informação no ambiente organizacional, facilita o acompanhamento das práticas nos setores por parte da CPAD, assim como o acesso rápido e contínuo pelos servidores ao conteúdo desejado, a qualquer momento, resultando então na construção do conhecimento organizacional.

Tudo isso condiz com o pensamento de González de Gómez (1999, 2003) que, baseado nas redes sociocomunicacionais do regime de informação, considera que a metainformação (base e banco de dados, estatísticas e indicadores, “sites” e “home pages”) contribui para nutrir as demais ações de informação de caráter formativo, as quais são responsáveis pela geração de conhecimento e aprendizagem, além de possibilitar o monitoramento e o controle do ambiente no sentido de aumentar as margens de autonomia informacional.

No que se refere à segunda subcategoria da Orientação/Gestão de Documentos – a Padronização –, a organização dos documentos nos setores, a redação de documentos oficiais

(ofícios, memorandos, etc.) e a confecção de processos (modelos, classificação de assuntos, documentos necessários, etc.), configuram-se como algumas das questões essenciais, na visão dos servidores, a serem abordadas pela instituição no sentido de auxiliar de forma regulamentar os procedimentos inerentes a gestão de documentos.

“[...] olhe, eu faço do meu jeito, assim [...] eu pego todos os documentos e vou guardando naquelas caixas de arquivo e depois boto uma identificação, certo? [...] talvez não seja o jeito correto, mas certamente deve ter alguma padronização nesse sentido, ou pelo menos deveria ter né?” (Participante 01).

“[...] a gente vê na prática que as pessoas confundem ofícios com memorandos, não sabem fazer uma abertura de ofício e o que tem que ser feito, cada um faz de todo jeito [...] alguns botam informações que outros não botam, um bota negrito e outro não bota, vira uma bagunça [...] acho que uma padronização seria fundamental” (Participante 03).

“[...] quando vem processo de pagamento pra cá, a gente não libera [...] a gente tem que entrar em contato com o responsável pra arranjar a documentação [...] muitas vezes o processo só vem com o memorando e uma planilha de pagamento [...] isso não é o suficiente [...] é necessário vir à documentação de acordo com a lei” (Participante 06).

Diante das questões relatadas, há de convir que a instituição ainda não dispõe de um manual de procedimentos capaz de servir como fonte de orientação aos servidores quanto a realização das atividades administrativas. Contudo, compreende-se que a acomodação e a elaboração dos documentos, de forma desordenada, atrapalham o processo de gestão de documentos, especificamente no que se refere ao ciclo de vida do documento, quer seja nas praticas relacionadas à sua recepção pelos setores (proveniência externa), conforme abordado pelo (a) participante 01, ou na fase de criação do documento pelos produtores (proveniência interna), ora questionada pelos participantes 03 e 06. (ROUSSEAU; COUTURE, 1998).

No entanto, é importante ressaltar que a gestão dessas etapas não é de responsabilidade direta da CPAD, mas sim da instituição como um todo, a qual engloba a alta administração, os seus diversos gestores e, provavelmente, o arquivo geral (central). De acordo com o Art. 18 do decreto nº 4.073/2002 que regulamenta a Lei nº 8.159 de Arquivos, uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos pertencente a um determinado órgão da Administração Pública Federal tem a responsabilidade de “orientar e realizar o processo de análise, avaliação e seleção da documentação produzida e acumulada no seu âmbito de atuação, tendo em vista a identificação dos documentos para a guarda permanente e a

eliminação dos destituídos de valor” (BRASIL, 2002). Portanto, conforme o referido decreto, as competências inerentes a CPAD no âmbito da UFPB estão direcionadas para a gestão das etapas relacionadas à análise, avaliação, eliminação ou guarda dos documentos que já foram tramitados nos setores da instituição e, por conseguinte, encontram-se acumulados nos espaços administrativos, nos arquivos intermediários ou mesmo nos arquivos permanentes.

Todavia, entende-se que os questionamentos proferidos pelos servidores a respeito da organização e redação de documentos nos setores, assim como da confecção de processos devem estar inseridos no rol das orientações sobre a gestão de documentos constantes em determinados artefatos de informação, mesmo que de forma incipiente, pois além de colaborarem com a fase que antecede a gestão de documentos da CPAD – por se tratar de necessidades informacionais – devem despertar o interesse, quando explicitadas, pela busca das demais informações essenciais para os trabalhos de análise, avaliação, eliminação ou guarda de documentos, devidamente orientados em tais artefatos.

b) Barreira/Gestão de Documentos

Ainda em relação às práticas da gestão de documentos na instituição, a primeira subcategoria que emergiu como barreira na concepção dos servidores foi à **tramitação**. Enquanto atividade fundamental para a vida orgânica da instituição, a tramitação de documentos gera impacto direto no dia a dia dos servidores, principalmente quando é estabelecida de maneira desordenada, tendo em vista ser capaz de influenciar o modo de circulação da informação no contexto do regime de informação da UFPB que, de forma natural, acaba determinando a condução das práticas de gestão de documentos nos setores.

Quando a tramitação de documentos ocorre de forma satisfatória, isto é, regulamentada e orientada de acordo com uma política institucional de informação, explicitada, as etapas que envolvem o processo de gestão de documentos, tanto no que se refere aos espaços administrativos (valor primário) quanto aos arquivos intermediários (valor primário reduzido), possuem maiores chances de serem desempenhadas da forma correta, pois de acordo com a abordagem de Rousseau e Couture (1998), a criação ou a recepção dos documentos nos setores se apresentam como o ponto de partida do ciclo de vida dos documentos e dos arquivos e que, por sua vez, determina a organização dos arquivos correntes, intermediários e permanentes.

“[...] de acordo com o assunto, o pessoal do protocolo estipula o destino e envia pra cá [...] em muitas vezes vem processo errado porque às vezes o protocolo não entende como é o fluxo né? [...] mas aí não tem problema porque se vier errado a gente encaminha pra o local correto [...] só perde tempo” (Participante 06).

“[...] Se o processo ou o documento tramitar todo certinho desde a origem, o trabalho aqui dentro da seção será bastante facilitado” (Participante 05).

“[...] no setor eu tenho um protocolo interno de tramitação, mas se o documento for para o 2º andar, eu já perco o controle da informação [...] a gente tem o protocolo geral da universidade que trata da entrada principal em cada setor, mas ele não vai procurar nos subsetores [...] de forma que muitas vezes o protocolo geral indica que o documento está lá no local, mas na verdade ele não está” (Participante 18).

Observa-se que a tramitação de documentos interfere diretamente na rotina administrativa dos secretários executivos da UFPB, principalmente no que tange a gestão do fluxo de informação que se dá desde a classificação do documento, conforme o tipo de assunto, em sua etapa de produção, passando pela destinação correta e, posteriormente, no controle do documento recebido pelos setores da instituição. De acordo com o participante 06, a maior barreira está enraizada no protocolo geral, sendo este o responsável pela classificação do documento conforme o seu assunto, assim como pelo envio ao destino adequado.

Além de contribuir para a obtenção de um destino indesejado, a classificação do documento quando realizada de forma inadequada, atrapalha as etapas de análise, avaliação e eliminação dos documentos recebidos nos espaços administrativos e arquivos intermediários da instituição, tendo em vista ser a responsável pelas informações inerentes a temporalidade do documento, conforme a Tabela de Temporalidade de Documentos – TTD. Portanto, entende-se que a disseminação da classificação dos documentos para todos os servidores, por meio do *website* institucional da CPAD, deverá facilitar o processo de classificação dos documentos não só pelo protocolo geral, mas sim pelos próprios produtores de documentos, os quais poderão classificá-los da maneira correta logo durante a sua produção.

No que diz respeito ao exercício da gestão de documentos, em loco, nos espaços administrativos e arquivos intermediários da instituição, a **aplicação da Tabela de Temporalidade de Documentos – TTD** emergiu como uma subcategoria bastante relevante nos discursos proferidos pelos entrevistados, tendo em vista representar a principal prática de gestão proveniente da CPAD, a qual se refere à análise, avaliação e eliminação dos documentos, assim como o único artefato oficial que regula este processo.

Apesar da apresentação e distribuição da Tabela de Temporalidade de Documentos pela CPAD no âmbito da UFPB, alguns servidores afirmaram não fazer uso da TTD durante a labuta diária simplesmente pelo fato de não sentirem, ainda, dificuldades em relação à documentação acumulada nos espaços administrativos, haja vista que todos os documentos recebidos são guardados e, principalmente, pela capacidade de recebimento de documentos atual não está extrapolada. Outros alegaram dificuldade no acesso à informação contida na TTD devido à grande quantidade de informação disponível que, na concepção da maioria, não se aplica ao contexto vivenciado por cada um, ou seja, não são ajustadas de acordo com a demanda de cada setor. A grande maioria alegou que a falta de tempo para os estudos sobre a TTD é um dos principais motivos para a sua não aplicação, pois a carga diária de trabalho e a dinâmica do ambiente impossibilitam o manuseio da TTD para fins de consulta.

“[...] não senti dificuldade até agora porque como eu guardo tudo, aí eu não jogo nada fora [...] vou ter um problema daqui a algum tempo né? [...] aí vou precisar realmente acessar a tabela [...] até agora não tive problema por sorte [...] acredito que se a tabela estiver disponibilizada online facilitará o uso” (Participante 20).

“[...] eu ainda não a li com precisão porque eu não tive tempo [...] eu preciso me reunir com uma colega de trabalho e ler” (Participante 05).

“[...] eu pessoalmente nunca li na íntegra nada a respeito, a não ser aquele boletim que a própria comissão passou pra todo mundo [...] assumo que é uma falha minha, pois eu deveria ter conhecimento sobre isso” (Participante 01).

Dessa forma, verifica-se que algumas ações de informação devem ser realizadas com a finalidade de provocar o uso da TTD pelos servidores da instituição. Estes reconhecem a importância deste artefato de informação produzido e distribuído pela CPAD, porém não o utilizam da forma esperada devido à falta de consciência em relação à importância da gestão de documentos ainda nos espaços administrativos da instituição. De acordo com o Arquivo Nacional (1995, p.14), a gestão de documentos tem como objetivos, dentre outros, “garantir que a informação esteja disponível quando e onde seja necessária ao órgão e aos cidadãos”, como também “contribuir para o acesso e preservação dos documentos que mereçam guarda permanente por seus valores probatórios e informativos”. Portanto, compreende-se que o desenvolvimento de algumas ações informativas nesse sentido poderá estimular a compreensão dos servidores envolvidos ou pelo menos despertar o interesse.

Em relação às sugestões advindas dos próprios servidores sobre as possíveis ações que visem facilitar o acesso a informação contida na TTD, observa-se que além de um trabalho contínuo de conscientização, torna-se necessário uma apresentação direcionada do seu conteúdo informativo de acordo com a demanda de atividades atinentes a cada setor, como por exemplo, um espaço para as orientações sobre a gestão de documentos relacionados às atividades meio – para os setores da administração –, da mesma forma que um espaço para as orientações sobre a gestão de documentos relacionados às atividades fim – de modo a contemplar os setores ligados ao ensino, pesquisa e extensão.

“[...] acho que colocar algumas chamadas mais importantes delas [...] tentar orientar os servidores de uma forma menos impositiva, pois eles não querem acumular mais uma obrigação” (Participante 15).

“[...] antes de usar a tabela tem que saber o que são os documentos que pertencem a ela” (Participante 08).

“[...] se as informações da tabela fossem resumidas de acordo com as demandas dos setores seria mais fácil o seu manuseio [...] poderia também deixar separado no site cada tipo de atividade” (Participante 21).

De acordo com a fala dos participantes, especificamente o participante 15, percebe-se que a comunicação da TTD na *web*, no sentido de promoção, ou seja, com o propósito de fazer conhecer e efetivar o seu uso ou adoção no âmbito da instituição (AMARAL, 2008), compreende a principal alternativa para a transposição das barreiras de aplicação deste artefato. No mesmo discurso são abordadas duas questões relevantes a respeito da aplicação da TTD: a primeira se refere à colocação de chamadas ou teasers sobre o conteúdo informativo de caráter essencial e a segunda trata do caráter de como deve ser conduzido e produzido o teor dessas chamadas e mensagens. Assim, verifica-se que ambas estão voltadas para facilitar/despertar o acesso e uso da TTD por meio da comunicação, onde a primeira manifesta uma preocupação com as formas de comunicação da informação e a segunda com o contexto, sendo este, descaracterizado de ações impositivas ou obrigatórias.

De maneira geral, conforme os conceitos já abordados no presente estudo, tem-se a comunicação da informação como a condição *sine qua non* para a satisfação das necessidades de informação de um determinado grupo, organização ou estrutura social que, de forma bem planejada, contribui para a geração de conhecimento nos indivíduos, assim como para a obtenção de autonomia informacional (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999). Logo, concorda-se que a realização de ações de informação focadas neste sentido, isto é, com o caráter de

constituir um processo de mediação de informação entre a CPAD e os diversos setores da UFPB, envolvendo as etapas de produção, organização e disseminação da informação, resultará no estabelecimento de uma comunicação excelente na organização.

As categorias e subcategorias emergidas da classe temática Práticas da Gestão de Documentos no Setor foram capazes de demonstrar que as pessoas reconhecem a necessidade de uma comunicação excelente entre a instituição e os seus demais setores no que tange as diferentes demandas da gestão de documentos concernentes a CPAD, tais como orientações, treinamentos e aplicação da TTD, como também outras demandas que dizem respeito à gestão de documentos, mas que fogem das competências diretas da CPAD, dentre elas a tramitação de processos, o fluxo de informação, a organização de documentos nos setores e a padronização de procedimentos.

Da mesma forma que as categorias e subcategorias emergidas na classe temática Práticas da Gestão de Documentos no Setor foram detalhadas e discutidas de acordo com os conceitos e teorias pré-estabelecidas neste trabalho, resolveu-se apresentar as categorias e subcategorias da segunda classe temática denominada de **Construção do Website**, a qual se constituiu de informações atinentes a construção do artefato de informação ora fundamental para o estabelecimento do processo de mediação da informação desejado.

II – Construção do Website

Na classe temática Construção do Website emergiram duas categorias. A primeira denominada de Conteúdo com duas subcategorias (Notícia e Informações Institucionais) e a segunda, cuja nomenclatura dada foi Arquitetura da Informação com quatro subcategorias (organização, navegação, busca e experiência).

a) Conteúdo

A construção de um espaço virtual de comunicação na *web*, especificamente se tratando de um *website* institucional, envolve a realização de um conjunto de ações voltadas para a produção e a organização da informação a ser disponibilizada, de modo a contemplar as necessidades informacionais de um ou vários usuários, os objetivos organizacionais e o regime de informação dominante na instituição. Dentre elas, a seleção do conteúdo informativo consiste em uma importante etapa deste processo, tendo em vista primar pelo conhecimento das informações de caráter essencial, na visão dos servidores, como também

por ser realizada de forma direta, isto é, sua investigação é direcionada para a agregação de valor no *website* institucional em questão.

No caso da CPAD, que ainda não dispõe de um *website* institucional próprio, as orientações e treinamentos sobre a gestão de documentos, anteriormente mencionadas pelos participantes, assim como as sugestões pautadas na resolução das barreiras de gestão, tais como a tramitação de documentos e a aplicação da TTD, deverão ser agrupadas e organizadas na estrutura deste artefato de informação no intuito de atender a demanda de trabalho e o contexto do regime de informação da instituição. Já o conteúdo informativo foi apresentado pelos participantes no sentido de satisfazer as lacunas referentes ao conhecimento institucional da CPAD, assim como as curiosidades e necessidades sobre as políticas e ações realizadas por outros órgãos e instituições que atuam com o mesmo propósito.

Dentre o conteúdo informativo apresentado como relevante para a construção e a manutenção do *website* institucional da CPAD, as subcategorias **Notícias** e **Informações Institucionais** foram destacadas de maneira efetiva nos discursos da maioria dos participantes (secretários) da entrevista. As notícias podem abranger as informações destinadas à atualização constante do conhecimento, tais como informações sobre novos cursos na área, as mudanças recentes na regulamentação da gestão de documentos, algum acontecimento novo em nível institucional ou nacional, etc. Já as informações institucionais pertencem ao grupo de conteúdo voltado para tornar público ou até mesmo responder as questões estruturais, políticas e organizacionais da CPAD, dentre elas: a origem da CPAD, o que é a CPAD, o que faz a CPAD, quem são os responsáveis pela CPAD, etc.

“[...] eu vou muito atrás de notícias [...] notícia pra mim é a palavra chave, pois eu quero ficar sabendo de tudo que está acontecendo” (Participante 07).

“[...] se um site não tiver notícias interessantes eu só acesso uma vez [...] não tem como entrar num site sem notícias” (Participante 17).

“[...] eu acho que pro caso dessa comissão, as notícias devem tratar de coisas da área, mas sem esquecer que as pessoas também gostam de novidades diversas” (Participante 13).

Assim, observa-se que o conteúdo de **Notícias** faz parte dos objetivos de acesso dos usuários a um determinado *website* institucional. De acordo com os participantes, a notícia funciona como uma espécie de atrativo, isto é, algo que mesmo sem ter especificamente uma função formativa para o conhecimento sobre a gestão de documentos, desenvolve uma função

informativa na estrutura de conhecimento dos usuários, a qual é capaz de mantê-los atualizados a respeito dos últimos acontecimentos, saciando suas necessidades de busca pela informação e, principalmente, despertando o interesse pelo acesso aos demais conteúdos. Isso pode ser evidenciado em um trecho do discurso do participante 13 que aborda as necessidades de informação dos servidores em geral, ao dizer que da mesma forma que a informação sobre a gestão de documentos é importante para o desenvolvimento das práticas de gestão da CPAD, outros tipos de notícias devem ser praticados, pois “as pessoas também gostam de novidades diversas”, como por exemplo, a inauguração das instalações do novo arquivo geral, ou até mesmo o que acontece no curso de graduação de arquivologia da instituição.

Ainda em relação ao conteúdo de notícias, todos os participantes chamaram a atenção para outra questão importante que, na maioria das vezes, influencia na redução do acesso a um *website* institucional que é a falta de atualização. Acredita-se que um dos fatores que determinam a credibilidade de um conteúdo informativo é a constância de sua atualização. Além de oferecer certa dinamicidade às informações disponibilizadas, a atualização transmite uma ideia de “vida” ao *website*, ou seja, de continuar presente, ativo e integrado com as necessidades de seu público. Para isso, deve-se recorrer aos mais variados recursos midiáticos, tais como vídeos, imagens e áudios, quando pertinente.

“[...] deve ser atualizado no mínimo semanalmente, se não for diariamente [...] o ideal é que seja diário, pois a informação com 5 minutos deixa de ser nova” (Participante 04).

“[...] hoje tudo acontece muito rápido, então se você consegue fazer isso por meio de um site onde você dá a isca para a pessoa ir pescar [...] um vídeo que você fale de como as coisas são feitas, eu acho que você dá autonomia para as pessoas” (Participante 08).

“[...] O site é muito importante, porque qualquer dúvida você vai lá e esclarece rapidamente [...] a atualização tem que ser rápida [...] alguns sites daqui da UFPB não são atualizados frequentemente e isso atrapalha muito o uso desses sites” (Participante 10).

Quanto à segunda subcategoria que emergiu no contexto do conteúdo, denominada de **Informações Institucionais**, foi possível constatar que há uma demanda latente de informações a respeito da CPAD e da própria UFPB por parte dos servidores. Percebe-se que grande parte dos participantes permanece a desenvolver suas atividades profissionais, incluindo-se os mais experientes, sem a devida noção sobre a posição que ocupam no regime de informação da UFPB, o que acarreta, dentre outros fatores, o desconhecimento sobre: a

importância da contribuição dedicada por cada um à vida orgânica da instituição; os limites que circundam suas competências profissionais, ou seja, até onde vão suas responsabilidades; a missão, os valores e os objetivos da CPAD e da UFPB que conduzem o agir coletivo, etc.

Por outro lado, essa situação desfavorável das informações institucionais dificulta qualquer tipo de comunicação entre a CPAD e os demais setores que, por falta de exposição, compromete a utilização dos canais de comunicação convencionais – telefones de contato, fax, e-mail, dentre outros – e, principalmente, a apresentação das pessoas que pertencem ao quadro de gestão da CPAD. Portanto, ao reduzir as opções de conectividade dos canais de comunicação disponíveis, a CPAD deixa de aproveitar a amplitude das redes sociocomunicacionais (primárias e secundárias) que se formam no regime de informação da UFPB (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999), principalmente as primárias, as quais estabelecem uma relação direta com as ações de mediação da informação que, nesse contexto, são denominadas por Almeida Júnior (2009) de mediação explícita.

“[...] Eu to entrando agora na página da Proplan [...] tem aqui a definição do que é o setor, a missão [...] é mais ou menos isso que eu queria encontrar em todos os setores” (Participante 09).

“[...] é importante ter as pessoas que trabalham lá [...] as imagens, a carta de serviços deles, os contatos, tudo [...] outra coisa que realmente ta faltando aqui dentro da universidade é um organograma [...] pelo menos pra saber localizar o setor dentro da universidade” (Participante 16).

“[...] telefones, e-mails e principalmente o que cada um faz no setor [...] às vezes eu tenho um problema e não sei diretamente a quem me dirigir” (Participante 07).

Com efeito, os discursos dos participantes levam a crer que a ausência de informações institucionais se estende a maioria dos setores da UFPB e não apenas a CPAD. Todavia, enaltecendo as exceções, o participante 09 destaca um exemplo bem sucedido no portal da UFPB – a página da Proplan – e aponta a maneira de como algumas informações institucionais devem estar disponibilizadas no *website* da CPAD. Da mesma forma, o participante 16 acrescenta que a exposição de um organograma no *website* seria fundamental para a CPAD, tendo em vista dirimir as dúvidas referentes à posição funcional que ocupa na atual cadeia hierárquica da instituição. Logo, constata-se que essas sugestões correspondem a um reflexo da realidade encontrada nos discursos relativos às barreiras de gestão de documentos da CPAD (MINAYO, 2004). Isso porque as redes primárias provenientes da

CPAD quando sustentadas apenas por relações diretas e locais, em contextos estabelecidos por experiência, tendem a ser parciais e fechadas (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999).

Deste modo, a construção de um espaço virtual de comunicação na *web* para a CPAD é capaz de agregar todas essas informações institucionais, além dos dispositivos de informação que dão sustentação para a atuação da CPAD no contexto do regime de informação da instituição, quer sejam de natureza de uma política nacional (CONARQ, legislações, manuais, etc.) ou de uma política institucional (atos normativos e resoluções) ainda incipiente. Com isso, pretende-se estabelecer uma articulação entre as duas redes sociocomunicacionais do regime de informação da UFPB: a primária e a secundária. A primária por meio das ações de informação diretas, isto é, pelas ações de mediação explícita instituídas por reuniões, cursos, visitas e contatos telefônicos que, tanto podem ser estabelecidas pelo contato interpessoal, como também pela interação *online* através de e-mails, chats, mídias sociais, dentre outras. Já a secundária por vias do próprio *website* que, ao disponibilizar os dispositivos de informação e as demais informações institucionais de forma perene, desenvolve uma mediação implícita no sentido de facilitar a formação das relações convencionais, institucionais e organizacionais entre os servidores e a CPAD.

Portanto, essa articulação entre as redes sociocomunicacionais formadas no regime de informação por meio da condução planejada de um processo de mediação da informação, tanto de caráter explícito quanto implícito (ALMEIDA JÚNIOR, 2009), colabora com o estabelecimento de uma comunicação efetiva, isto é, excelente (GRUNIG, 2011), que de acordo com Nonaka e Takeuchi (1997) e Gonzalez de Gomez (1999, 2002, 2003), determina a geração do conhecimento coletivo e organizacional que, conseqüentemente, aumentam as margens de autonomia informacional no ambiente da instituição como um todo.

Tudo isso é viável quando de forma antecipada se propõe a escutar e entender os mais interessados na disseminação de toda essa gama de informações, ou seja, as pessoas que executam a gestão de documentos e necessitam de conhecimento para isto. Além da realização de um planejamento centrado nas necessidades informacionais dos servidores para as ações de mediação, procurou-se desenvolver uma arquitetura da informação para o *website* da CPAD de forma a contemplar as características, hábitos, interesses e necessidades desses servidores, essencialmente por considerar que este artefato representa a base para a execução do processo de mediação em questão.

b) Arquitetura da Informação

Sob o caráter dinâmico que envolve o compartilhamento da informação na sociedade contemporânea – sociedade da informação –, a construção de qualquer espaço virtual de comunicação na *web*, como é o caso dos *websites*, demanda algumas preocupações peculiares no que tange o planejamento e o desenvolvimento do projeto, principalmente quando se pretende elaborar uma arquitetura da informação eficiente e centrada no usuário. De acordo com Morville e Rosenfeld (2006), o projeto de arquitetura da informação para *web* consiste atender a três variáveis principais, sendo elas: usuários, conteúdo e especificidades do contexto de uso do sistema de informação. No caso de um *website* institucional, estima-se que o atendimento a variável “usuários” corresponde à principal questão a ser levada em consideração no planejamento e desenvolvimento do projeto, haja vista que através dela é possível conhecer e destacar as características do conteúdo que melhor se adéquam as necessidades dos usuários e os objetivos da organização, como também as especificidades do contexto de uso do sistema de informação que, com base no regime de informação existente, podem ser de finalidades simples ou complexas.

Até aqui foram evidenciados nos discursos dos servidores da UFPB diversos pontos que serviram de base para a elaboração do projeto de arquitetura da informação do *website* institucional da CPAD, dentre eles o perfil e as características dos usuários, como também o formato e o tipo de conteúdo a ser disponibilizado neste espaço (notícias e informações institucionais). No entanto, algumas outras peculiaridades importantes foram destacadas pelos entrevistados no sentido de satisfazer a estrutura e a funcionalidade do *website*, as quais contribuíram para a formação da categoria denominada arquitetura da informação que, por sua vez, foi composta pelas subcategorias: **organização, navegação, busca e rotulação**.

Nesta categoria, especificamente, providenciou-se analisar os sentidos dos discursos de modo a contemplar os temas técnicos da literatura, isto é, dando direção para os quatro sistemas abordados por Morville e Rosenfeld (2006) – organização, navegação, rotulação e busca –, tendo em vista se tratar de denominações pouco conhecidas por todos, porém fundamentais. Sendo assim, as falas que tratavam de termos como “desenhos”, “ícones” foram remetidas para a subcategoria rotulação, assim como os termos “achar”, “encontrar páginas” corresponderam à subcategoria navegação, e assim por diante. Além disso, disponibilizou-se o acesso instantâneo aos *websites* relacionados como preferenciais pelos usuários, onde foi possível constatar através de suas experiências as dificuldades, os hábitos e as sugestões de melhoria para o acesso.

“[...] no site da UFPB, quando a gente quer achar alguma resolução, a gente tem que abrir os links ano por ano cada, porque as palavras do assunto não são colocadas, apenas o ano [...] isso faz com que a gente demore muito procurando o que precisa [...] tem que ter uma palavra-chave” (Participante 10).

“[...] o site institucional da UFPB não está bom ainda [...] tem algumas informações que eu não consigo encontrar [...] os processos estão pelo ano, mas deveriam estar pelo nome [...] como é que eu vou saber qual ano está?” (Participante 19).

“[...] O site da CAPES é o mais bem apresentado em minha opinião [...] tem tudo bem explicado na coluna lateral [...] assim fica fácil encontrar todas as informações” (Participante 05).

Dessa forma, observa-se que a subcategoria **organização** possui certo nível de relevância no que diz respeito à usabilidade dos *websites* tidos como mais acessados pelos servidores da UFPB. Dentre estes, o portal da própria UFPB foi o mais citado tendo em vista atuar como um dos poucos canais de comunicação existentes entre a instituição e os servidores, logo, as suas características referentes aos esquemas e estruturas de organização também foram as mais aguçadas, tanto de forma positiva quanto negativa.

Os participantes 10 e 19 relataram que um dos principais pontos a serem melhorados é a questão do modo de organização do conteúdo que, atualmente, segue um esquema cronológico (exato), isto é, composto pela sequência de datas e números referentes às resoluções e portarias. De acordo com Morville e Rosenfeld (2006), os esquemas de organização podem ser exatos, ambíguos ou híbridos, os quais serão implementados a partir do tipo de tarefas a serem desempenhadas no *website*, assim como a conjuntura dos modelos mentais dos usuários. O esquema de organização exato e cronológico é recomendado quando os usuários sabem exatamente o que estão procurando, neste caso, a data certa de cada resolução ou portaria. Todavia, como essa prática se torna difícil de ser estabelecida tendo em vista a grande quantidade de resoluções e portarias expedidas ao longo dos anos no âmbito da instituição, surge também a necessidade de se organizar o conteúdo de forma ambígua por meio de tópicos que podem compreender os assuntos e temas.

A sugestão de organização do conteúdo de forma ambígua pode ser evidenciada no discurso do participante 05 que, ao mencionar de forma exemplar o *website* da CAPES, destaca que o esquema de organização adotado pelo referido *website* é claro e preciso. Ao conferi-lo, constatou-se que versava sobre um esquema organizado por tópicos na barra do menu de navegação e que não contempla nenhum esquema de organização exato, isto é, por

ordem alfabética, cronológica ou geográfica. Acredita-se que o ponto positivo observado por este participante deva estar na estrutura e não no esquema de organização, a qual contempla uma organização hierárquica capaz de permitir a utilização de tópicos diversos sem a necessidade de ordenação alfabética, numérica, cronológica, etc., de modo que basta associar o conteúdo desejado com a categoria hierárquica que ele provavelmente venha a pertencer e realizar a navegação. Por isso, sobretudo, é primordial compreender como está estabelecido o regime de informação da instituição, além da estrutura da CPAD e, principalmente, das necessidades de informação e do modelo mental dos usuários pertencentes a este regime.

Da mesma forma acontece com a subcategoria **navegação**. O modelo mental do usuário foi levado em consideração durante as etapas que envolveram o planejamento do sistema de navegação do *website* no sentido de compreender a sensação de “perca” ora destacada nas falas dos entrevistados. Segundo Morville e Rosenfeld (2006), o sistema de navegação pode ser desenvolvido de forma hierárquica, global, local ou para um fim específico (*ad hoc*). O sistema hierárquico consiste no sistema primário que orienta a navegação das páginas principais (categorizadas hierarquicamente) até as páginas de destino. Este sistema encontra no sistema de navegação global uma forma de complementação que pode ser aplicado no *website* inteiro de modo a habilitar os movimentos verticais e horizontais. Já a utilização dos sistemas de navegação local e por fim específico vão depender da complexidade do *website* que, em suma, são utilizados da seguinte forma: o sistema de navegação local dentro do global quando se tratar de um *website* extenso, com muito conteúdo, e o sistema para um fim específico nos casos de editoração que precisam interligar palavras e expressões dentro das frases ou parágrafos (hipertextos).

“[...] o que acontece é que às vezes você depois de encontrar o que estava procurando não consegue saber onde foi parar [...] tem que voltar tudo de novo [...] pro início” (Participante 02).

“[...] o site da UFPB é bom, mas precisa ser mais objetivo [...] eu me perco muito ainda nele [...] deve ser porque eu tenha que acessar mais” (Participante 10).

“[...] se esse site for criado e ele não tiver nenhum link com a página principal da universidade, ele vai morrer [...] sou bem sincera [...] tem que ter um link na página da UFPB ou um banner dele, porque se não os colegas não acessam” (Participante 16).

Deste modo, observa-se que a grande barreira de navegação encontrada pelos entrevistados em suas experiências de acesso – participantes 02 e 10 –, principalmente no

website citado como referência, o da UFPB, é a de retornar para um conteúdo desejado no meio do caminho da navegação, ou seja, quando se pretende retornar a uma página anterior sem que haja a necessidade de iniciar todo o caminho já seguido novamente. Geralmente isto ocorre quando há ausência de uma barra de navegação global responsável por orientar a navegação de todas as páginas de forma padronizada e objetiva. Com efeito, a utilização de um *Bread Crumb* eficiente capaz de mapear e apontar a localização das páginas até então navegadas pelo usuário, como uma espécie de rastro, também contribui para o processo de minimização das possíveis sensações de perda.

De qualquer forma, ao se fazer menção a navegação, é comum direcionar o pensamento para os links, hipertextos e outros elementos de navegação que, de um modo geral, auxiliam na locomoção e conexão com o conteúdo existente nas páginas internas do *website*. Entretanto, deve-se observar que alguns usuários – participante 16 – remetem a preocupação com a navegação à questão de conexão (disseminação) do *website* com outros *websites* importantes e acessados em grande volume, como é o caso do portal da UFPB. Ou seja, entende-se que a utilização de links, hipertextos, frames e banners nas páginas dos *websites* que possuem ligação com a CPAD, de forma conectada, viabiliza o processo de navegação e aumenta a probabilidade de acesso ao conteúdo da CPAD, da mesma forma que a exposição de links e elementos de outros *websites* da área no próprio conteúdo da CPAD proporciona um acesso dinâmico e atraente.

Esse aspecto da “navegação externa” trazido pelos usuários pode influenciar no bom funcionamento de todo o sistema de navegação do *website* por oferecer a possibilidade de se ter uma conexão rápida com outro conteúdo de interesse existente em determinados *websites* importantes que até então não possuíam certo nível de visibilidade. Todavia é importante destacar que esse tipo de ação é mais conivente com as demandas de disseminação do *website* no contexto do ciberespaço e menos com o seu sistema de navegação propriamente dito que, no caso da CPAD, pode ser promovida tanto pela colocação de banners, links e hipertextos no portal da UFPB, conforme sugestão do entrevistado, como também por vias das mídias sociais da instituição que funcionam como ferramentas de disseminação.

Por outro lado, na procura de se obter um aprofundamento das questões até então já apresentadas, emergiram as subcategorias **rotulação** e **busca**. A subcategoria rotulação foi destacada de forma tímida pelos entrevistados, isto é, apenas por um grupo de participantes mais “antenados” com as tendências da *web*, provavelmente por se configurar como um contexto de uso bastante específico. Já a subcategoria busca apresentou maiores evidências

nos discursos haja vista representar uma necessidade latente, facilmente constatada pelos usuários, no que diz respeito à recuperação das informações disponibilizadas no *website*.

Para Morville e Rosenfeld (2006), a rotulação corresponde ao estabelecimento das formas de representação ou de apresentação da informação dentro de um *website* de modo a comunicar essa informação para os usuários, por meio de textos ou ícones, proporcionando uma sensação de familiaridade com o rótulo. Em relação à busca, os autores consideram que uma de suas principais funções é o fornecimento de resultados de pesquisa aos usuários e que a maior parte deles recorre à busca quando não conseguem uma resposta seguindo os links estabelecidos pelo sistema de navegação. Ou seja, para os *websites* menos complexos que possuem um volume de conteúdo reduzido e um sistema de navegação bem definido, a existência de um sistema de busca acaba não sendo uma questão primordial.

“[...] acho que os links devem ser objetivos e curtos [...] não adianta usar uma palavra difícil de interpretar [...] o que é fácil pra mim pode ser difícil pra outra pessoa, então tem que achar o meio termo” (Participante 20).

“[...] geralmente os ícones são fáceis de entender [...] no site da UFPB eu não vejo problema com relação a isso porque eles estão com os nomes [...] na minha opinião tudo que é simples fica bom” (Participante 11).

Observa-se que a simplicidade e a objetividade são os principais aspectos a serem levados em consideração no que tange a elaboração dos links e ícones de acordo com a visão dos usuários. Os links devem contemplar palavras conhecidas por todos, sem muita inovação, no intuito de facilitar a compreensão do conteúdo representado dentro do sistema de navegação, haja vista que esta é uma de suas funções, isto é, auxiliar a operacionalização do sistema de navegação. Da mesma forma os ícones, quando empregados, devem procurar uma rotulação convencional que contribua para a rápida decodificação, utilizando palavras-chave em sua composição sempre que possível. Contudo, a soma dessas observações juntamente com as características, experiências e modelos mentais dos usuários anteriormente identificados no decorrer das entrevistas serviu como base para a seleção e elaboração dos links e ícones responsáveis pela formação do sistema de rotulação do *website* da CPAD.

Sobre a busca, constata-se que a procura por informações durante o processo natural de navegação, isto é, sem que se recorra ao espaço reservado para a busca, corresponde a uma prática comum exercida pela maioria dos entrevistados em suas experiências de acesso. Isso se deve pelas características pertencentes aos *websites* freqüentemente acessados por estes

usuários que, em sua maioria, são de natureza informativa e institucional. Poucos foram os *websites* ou portais citados com características de pesquisa, como por exemplo, bases de dados e periódicos científicos que, de maneira geral, possuem um sistema de busca aguçado que exige conhecimentos específicos para o alcance de resultados.

“[...] quando eu pretendo achar o conteúdo eu vou abrindo todos os links [...] quando me perco volto pro início [...] isso me deixa muito irritada [...] às vezes as palavras-chave não acham o que a gente quer [...] não sei se é problema do site ou da gente não saber usar” (Participante 03).

“[...] objetividade é tudo [...] se o conteúdo é difícil de achar eu desisto logo [...] tem que tá ali [...] pronto pra ser acessado” (Participante 08).

“[...] no site da UFPB tem um espaço para a busca que eu nunca utilizo [...] geralmente eu uso ele quando eu quero ver uma notícia antiga [...] no mais, se eu precisar dele é porque alguma coisa está difícil no site” (Participante 22).

Os usuários que naturalmente possuem experiências com estes *websites* absorvem hábitos de pesquisa diferentes que implicam na estrutura do projeto de arquitetura da informação. No caso do *website* institucional da CPAD, caracterizado pela simplicidade de objetivos, o sistema de navegação deve ser capaz de atender as necessidades de busca dos usuários de forma a minimizar a necessidade de consulta ao sistema de busca para a obtenção de informações básicas, mesmo que este esteja disponível em sua estrutura para possíveis ocasiões de busca. Entretanto, compreende-se que a disponibilização da opção de busca avançada se faz necessária tendo em vista a possibilidade de acesso de novos usuários que apresentem necessidades mais rebuscadas em relação à busca, isto é, não tenham a devida familiaridade com as informações e formatações específicas do *website* da CPAD.

8.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS COM OS GESTORES

Dando prosseguimento à análise das entrevistas, dessa vez com 03 (três) atores sociais que atualmente ocupam a posição de gestores no contexto arquivístico da UFPB, com o intuito de esclarecer e confirmar alguns aspectos anteriormente levantados pelos servidores em relação à Orientação/Gestão de documentos; Barreiras/Gestão de documentos; Conteúdo e Arquitetura da Informação, encontraram-se os seguintes discursos e inferências:

Quadro 5 - Análise dos discursos dos gestores

CATEGORIAS	DISCURSOS DOS GESTORES	INFERÊNCIAS
Orientação/ Gestão de Documentos	<p><i>[...] “O que acontece é que o treinamento por si só não é o suficiente, precisa existir uma continuidade e acompanhamento no que diz respeito à orientação aos servidores e a aplicação da TTD” (Gestor 02).</i></p> <p><i>“[...] acho interessante ter um treinamento no próprio site de como utilizar essa tabela [...] a gente sente que cada vez mais o pessoal não quer ter o trabalho de desbravar sozinho” (Gestor 02).</i></p> <p><i>[...] “Quando o documento entra no protocolo ele recebe uma classificação [...] na hora que a pessoa produz o documento ele já deveria sair classificado [...] o problema é que não existe um manual aqui dentro da universidade capaz de orientar a classificação e a redação do documento pelo produtor” (Gestor 01).</i></p> <p><i>[...] “a CPAD não trabalha na orientação de como organizar os documentos nas seções, mas sim de como usar a TTD [...] para organizar os documentos e arquivos o gestor deveria seguir um padrão que poderia ser estabelecido pelo próprio arquivo geral” (Gestor 02).</i></p>	<p>O <i>website</i> institucional da CPAD é um meio capaz de estabelecer a capacitação continuada entre os servidores no que tange a aplicação da TTD.</p> <p>A classificação dos documentos deve ser apresentada aos servidores para que os documentos sejam classificados no ato de sua produção.</p> <p>O trabalho voltado para a organização de documentos e a padronização de procedimentos dentro dos setores não são atribuições da CPAD.</p>
Barreiras/ Gestão de Documentos	<p><i>[...] “A tramitação de documentos pertence à fase corrente da gestão de documentos [...] a CPAD poderia contribuir para a solução desse problema [...] hoje a gente não tem mais a mentalidade de que o arquivo corrente está separado do que é permanente” (Gestor 01).</i></p> <p><i>[...] “Tramitação de documentos, organização de documentos, redação de documentos, elaboração de processos, não são atribuições da CPAD [...] quem poderia assessorar essa questão seriam profissionais do arquivo geral” (Gestor 02).</i></p> <p><i>[...] “Acontece que na hora da classificação dos documentos pelo protocolo, podem existir erros de classificação [...] essa classificação diz se o documento é pra eliminação ou se é permanente [...] aí é onde entra o trabalho da CPAD para orientar” (Gestor 03).</i></p> <p><i>[...] “A parte mais consultada na TTD é a das atividades meio [...] finanças, licitações, pagamentos, transparência, patrimônio [...] essas informações são importantes e demandam atenção” (Gestor 01).</i></p> <p><i>[...] “Nós enxugamos a tabela de acordo com a demanda aqui da seção [...] eu acho que a tabela tem que ser resumida para cada tipo de necessidade, pois é difícil manipular um documento desse tamanho o tempo todo [...] a nossa não tem nem 05 folhas” (Gestor 02).</i></p>	<p>A CPAD não é responsável pela gestão da tramitação de documentos, porém pode contribuir com essa atividade tendo em vista estar relacionada com a gestão dos documentos permanentes.</p> <p>A CPAD deve orientar o protocolo sobre a classificação de documentos.</p> <p>A formatação da TTD para os setores de acordo com a demanda específica de cada um pode facilitar o seu manuseio e acesso.</p>

<p>Conteúdo</p>	<p><i>[...] “Mesmo sem a existência de uma institucionalização da CPAD, eu acho que um site bem definido capaz de apresentar suas atribuições, normas, equipe, história, portarias e notícias possa a ser um bom começo para sua institucionalização” (Gestor 01).</i></p> <p><i>[...] “A TTD deve estar nos assuntos mais importantes da página da CPAD [...] deve apresentar as eliminações imediatas, de curta duração, que são demandadas no dia a dia, como por exemplo, os ofícios e memorandos que são produzidos e acumulados nas seções [...] Outra coisa interessante que facilitaria é a colocação do formulário de eliminação [...] ensinar como preencher ele e como elaborar o ofício de eliminação” (Gestor 02).</i></p> <p><i>“[...] Colocar a lista de códigos de classificação no site também é muito interessante [...] ficaria mais prático para os produtores e para o próprio protocolo [...] colocar o que cada número significa” (Gestor 03).</i></p> <p><i>“[...] A CPAD precisa expor mais as suas ações por meio de notícias que chamem a atenção dos servidores [...] o trabalho realizado por outros órgãos nesse sentido também é muito importante [...] por exemplo, o Conarq e o Arquivo Nacional” (Gestor 01).</i></p>	<p>O <i>website</i> da CPAD representa uma ação importante em seu processo de institucionalização, pois dará publicidade a suas atividades e notícias.</p> <p>A TTD deve estar em destaque na página principal do <i>website</i> da CPAD, além dos códigos de classificação e dos modelos de formulários de eliminação.</p> <p>A exposição de notícias sobre as atividades realizadas pela CPAD e outros órgãos parceiros chamam atenção dos servidores.</p>
<p>Arquitetura da Informação</p>	<p><i>“[...] este site deve ser simples e dinâmico [...] quanto mais objetivo for o site melhor é a aceitação das pessoas [...] os links devem ser colocados dentro de uma sequência lógica, pois eu vejo muitos sites que tentam ser modernos e se perdem nesse quesito” (Gestor 02).</i></p> <p><i>“[...] realmente o uso de vídeos, notícias e imagens na página principal é bem interessante [...] além de deixar o site mais dinâmico, eles encurtam o caminho e facilitam o acesso [...] ah! a fonte tem que ser grande e seguir um padrão [...] fica mais bonito” (Gestor 02).</i></p> <p><i>“[...] o menu do site deve ser feito com base nas informações da CPAD, os serviços que ela oferece, as portarias, acho que é isso [...] tudo bem direto se não acaba dificultando” (Gestor 01).</i></p> <p><i>“[...] se esse campo de busca não funcionar muito bem é melhor nem existir [...] assim, vários sites que eu vejo possuem a busca, mas a gente não consegue achar o que procura [...] acho que o ideal é deixar tudo bem explicado nas páginas [...] agora se a busca realmente funcionar aí a história muda” (Gestor 03).</i></p>	<p>A arquitetura da informação deve contemplar os sistemas de forma simples e objetiva.</p> <p>As categorias da barra de menu global devem representar os documentos, links e notícias de interesse da CPAD de acordo com suas práticas e demandas.</p> <p>A utilização de vídeos, notícias e imagens facilitam a navegação dos usuários, além de estimular o acesso e uso.</p>
<p>Outras Considerações</p>	<p><i>“[...] É complicado porque na hora que a gente tem um instrumento eficaz, a gente não sente um interesse da universidade em aplicar esse instrumento que é reconhecido institucionalmente e nacionalmente pelo maior órgão que é o arquivo nacional [...] a documentação fica ali esperando o que eu não sei [...] ocasionando um grande acúmulo de documentos – MDAA” (Gestor 01).</i></p> <p><i>“[...] Acho interessante que a CPAD tenha um site independente do arquivo geral [...] aqui não tem arquivo geral [...] a CPAD não está no organograma [...] precisa de uma política de institucionalização” (Gestor 01).</i></p>	<p>Deve ser estabelecida uma política de informação com o intuito de esclarecer e regulamentar as atribuições da CPAD, assim como as demais atividades relacionadas à gestão de documentos nos setores da instituição.</p>

Dessa forma, observa-se que as informações fornecidas pelos servidores durante as entrevistas estão de acordo com as concepções dos gestores referentes às categorias que compuseram as classes temáticas de análise: Práticas da Gestão de Documentos nos Setores da Instituição e Construção do *Website* da CPAD. No entanto, algumas atribuições que fogem da competência da CPAD no âmbito da instituição foram esclarecidas pelos gestores, tais como a organização de documentos nos setores; a padronização de procedimentos nos setores; e a gestão da tramitação de documentos. Essas atribuições podem ser de responsabilidade da própria administração em geral que, em ocasiões futuras, deve ater para a construção de manuais e procedimentos. Portanto, entende-se que a exploração dessas atribuições e demandas não são necessárias para fins de construção do *website*.

8.3 PRODUÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NA WEB: A CONSTRUÇÃO DO *WEBSITE* DA CPAD/UFPB

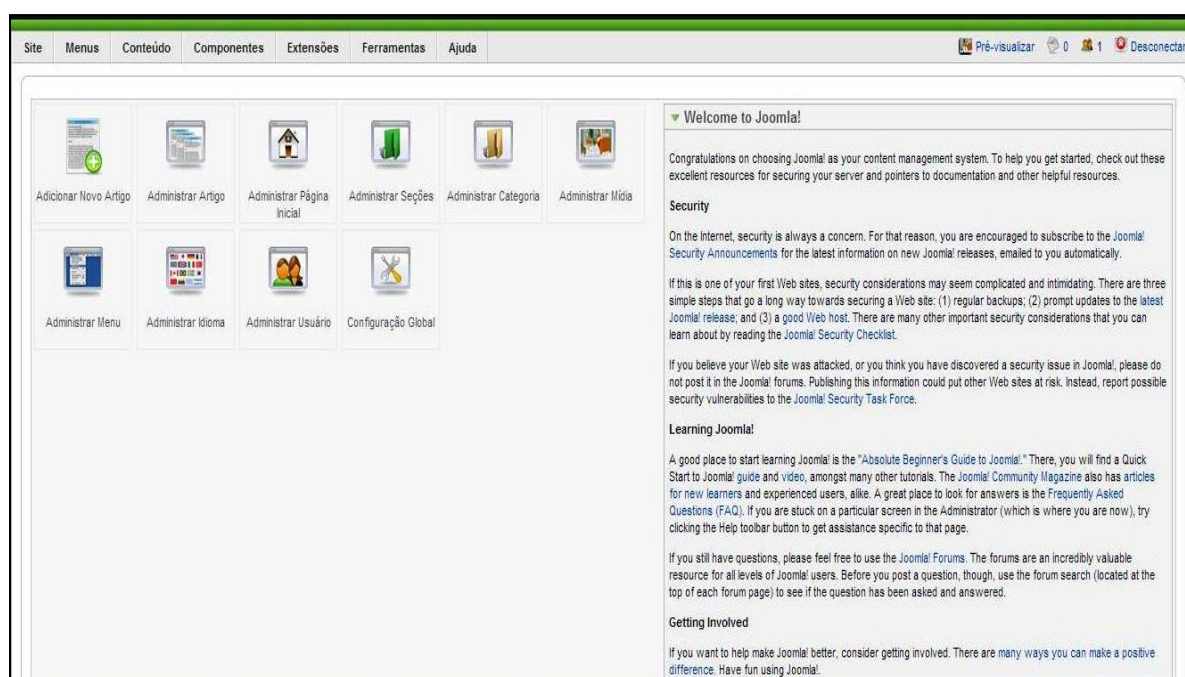
Diante dos dados obtidos através das entrevistas realizadas com os servidores e gestores pertencentes ao recorte empírico da pesquisa, pôde-se comprovar que a CPAD – órgão responsável pelas práticas relacionadas ao processo de gestão de documentos no âmbito da UFPB –, encontra no contexto do ciberespaço, especificamente na concepção de um *website*, a possibilidade de promover a disseminação da informação arquivística para todos que dela necessitam e, principalmente, de orientar e capacitar os servidores envolvidos no referido processo de gestão por meio de um ambiente informacional interno capaz de permitir o intercâmbio de informações de forma dinâmica e efetiva.

Nesse sentido, sentiu-se a necessidade de desenvolver o *website* institucional da CPAD a partir de um Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (CMS) *Open Source*, ou seja, um sistema caracterizado pela essência de um código aberto que permite a produção e o gerenciamento do conteúdo pelos próprios usuários de informação. Dessa forma, o CMS escolhido para o escopo do projeto em questão foi à ferramenta JOOMLA!. De acordo com North (2009, p. 2), esta ferramenta possibilita a construção de um *website* organizacional de forma ágil e, ao mesmo tempo, permite que as informações sejam manipuladas sem que haja a necessidade de habilidades técnicas por parte dos membros da CPAD, no que diz respeito à produção, edição e atualização do conteúdo informacional.

Inicialmente, providenciou-se definir os papéis dos usuários que constituem o escopo do projeto, isto é, os níveis de permissões que cada um deles terá durante a manipulação do conteúdo, levando em consideração as necessidades informacionais dos diferentes grupos a

quem o *website* da CPAD deverá atender. Todavia, é importante ressaltar que o CMS JOOMLA! trabalha com dois espaços específicos em sua estrutura. O primeiro, denominado de *frontend* público, é destinado para os usuários que têm acesso a todo o conteúdo direcionado ao público em geral, e o segundo, o *backend* administrativo privado, como pode ser visto na figura 01, compreende o local onde são definidos os papéis de entrada que são acessados através de uma URL de administração.

Figura 1- Tela *Backend* do CMS Joomla!



Fonte: (Dados da Pesquisa, 2012)

Nesse contexto, o *backend* administrativo privado do *website* da CPAD foi composto por três tipos de papéis de entrada:

- **Super Administrador:** Com permissões máximas, esse nível foi atribuído ao desenvolvedor do sistema que, por sua vez, terá acesso a todo o conteúdo do *website*, como por exemplo, configurações, gerenciamento de idiomas, gerenciamento de *templates*, gerenciamento da página inicial, administração de usuários, gerenciamento de módulos, gerenciamento de extensões, dentre outras permissões;

- **Gerenciador:** Com permissões baixas, esse nível foi atribuído aos usuários que compõem a equipe da CPAD, os quais terão a função de administrar o conteúdo que será exibido no *website* e no seu ambiente informacional interno, com permissões de produção, edição e publicação deste conteúdo;
- **Servidores (Registrados):** Esse nível permitirá que os servidores envolvidos no processo de gestão de documentos da UFPB tenham acesso ao ambiente informacional interno através de um *login* e senha no próprio *website*. Nesse ambiente, o servidor poderá interagir com os demais servidores através de um fórum ou *chat*, bem como se comunicar e compartilhar documentos importantes com os membros da CPAD.

Em seguida, ainda com base nos dados obtidos a partir das entrevistas, foram definidos alguns requisitos para o *website* institucional da CPAD e o seu ambiente informacional interno. De acordo com Coser et. al. (2006, p. 4), a especificação de requisitos é uma atividade que deve ser “realizada com a participação de usuários e gerentes envolvidos no processo a partir de entrevistas, observações e reuniões”, no sentido de conhecer os elementos básicos do problema segundo a perspectiva do usuário. Sommerville (2003, p. 12) ressalta que o termo requisito deve ser entendido de forma distinta, conforme o caso, podendo ser destacado em dois níveis: requisito do usuário, o qual consiste em um requisito abstrato e de alto nível; e requisito de sistema, o qual consiste em um requisito detalhado capaz de definir o que o sistema deverá fazer.

A respeito dos requisitos do usuário, relacionados com o ambiente informacional interno do *website* da CPAD, providenciou-se observar e definir quais seriam os requisitos essenciais para a utilização deste ambiente de acordo com a definição dos papéis, anteriormente estabelecida no *backend* administrativo privado do JOOMLA!, que são de competência dos membros da CPAD (Gerenciador), como por exemplo, a administração do usuário, artigos, módulos e componentes.

Quadro 6 - Requisitos do ambiente informacional interno.

NÚMERO	REQUISITO	DETALHES
Rf01	Cadastrar perfil do servidor	Ao fazer o login, o servidor irá atualizar seu cadastro na aba perfil do fórum.
Rf02	Registrar ocorrência	Registra qualquer demanda de caráter instrutivo e envia para o e-mail da CPAD.
Rf03	Fazer download de documentos	Efetuar o download de documentos
Rf04	Registrar eventos	Registrar todo evento da CPAD, realizando uma agenda virtual.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Em relação aos requisitos do sistema, foi delimitado que o *website* da CPAD deverá atender alguns requisitos essenciais que, na concepção dos usuários, irão facilitar o acesso a informação arquivística no âmbito da instituição, como é o caso da publicação de uma série de artigos nos quais serão mostradas as características da CPAD, como por exemplo, os instrumentos de gestão da CPAD, sua localização, membros, contato direto, notícias pertinentes a gestão de documentos, dentre outras.

Além disso, o *website* disponibilizará algumas outras opções que facilitarão o acesso e a troca de informação pelos usuários, dentre elas:

- O envio por e-mail ou Feed RSS de todas as notícias e documentos publicados para os demais usuários.
- Módulos de interatividade com os usuários, como por exemplo, enquetes, comentários e avaliação de artigos, denúncias e links de serviços, dentre outros que servirão como ferramentas de avaliação das atividades da CPAD;
- Módulos de interatividade com as redes sociais, como por exemplo, o *twitter* da Universidade Federal da Paraíba;
- Estatísticas para o acompanhamento e gestão do *website*, como por exemplo, a visitação de usuários, a quantidade de acesso as publicações, *logs* e outras informações relevantes para a geração de relatórios periódicos sobre o *website*.

Nesse sentido, para a construção do *website* da CPAD e do seu ambiente informacional interno, utilizou-se a versão do JOOMLA! 1.5.23, funcionando pela licença GNU/GPL, v. 2.0, escrito em PHP na versão 5.2.17 e rodando no servidor *web* Apache com o banco de dados MySQL 5.1.66-*community*, conforme a figura 1.1 que apresenta as informações do sistema:

Figura 2 - Requisitos de sistema do CMS JOOMLA!

- Informação do Sistema

Diretiva	Valor
PHP executando em:	Windows NT WHW0135 6.0 build 6002
Versão do Banco de Dados:	5.1.66-community-log
Collation do Banco de Dados:	utf8_general_ci
Versão do PHP:	5.2.17
Servidor Web:	Microsoft-IIS/7.0
Interface PHP com servidor Web:	cgi-fcgi
Versão do Joomla!:	Joomla! 1.5.23 Stable [senu takaa ama baji] 04-March-2011 18:00 GMT
Agente do usuário:	Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1) AppleWebKit/537.11 (KHTML, like Gecko) Chrome/23.0.1271.95 Safari/537.11

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

O CMS JOOMLA!, caracterizado por receber contribuições advindas de diferentes colaboradores, possui mais de 2.000 extensões disponíveis para a aplicação em *websites* e demais sistemas da *web*. Sendo assim, diante das necessidades dos usuários e a partir da definição dos requisitos, algumas extensões foram adaptadas ao projeto com o objetivo de automatizar o processo do seu desenvolvimento, conforme a relação a seguir:

- EventList: utilizada para a criação de eventos, agendamento e calendário;
- Kunena: utilizada para a criação do fórum.
- AceSearch:
- Phoca Download:
- Phoca Galeria:
- SlickRSS:
- YoutubeGalery:

Destarte, ressalta-se que durante o processo de desenvolvimento do *website*, muitos desses requisitos e extensões podem sofrer alterações, serem substituídos, ampliados ou até mesmo excluídos. Isso é comum haja vista que as necessidades dos usuários são mutáveis. Dessa forma, compreende-se que estes requisitos e extensões devem ser recuperados,

reavaliados, revisados e alterados durante a validação de cada etapa do processo de desenvolvimento do *website*. Para acompanhar a atualização dinâmica dos requisitos é necessário identificar ferramentas que proporcionem que os requisitos possam ter vida própria e ser permanentemente atualizados.

8.3.1 A Arquitetura da Informação do *website* da CPAD

Após a definição dos principais requisitos voltados para a interação entre os usuários no ambiente do *website* da CPAD, assim como a seleção das respectivas extensões condicionantes e do conteúdo informacional de interesse dos usuários, iniciou-se a etapa de organização de toda essa informação a ser disponibilizada na *web*, em sintonia com a elaboração visual da interface, conforme pode ser visto na figura 8. Esta etapa foi desenvolvida com base nos princípios da arquitetura da informação para *web* abordados no trabalho de Rosenfeld e Morville (2006), dentre eles os sistemas de organização, navegação, rotulação e busca e, principalmente, de acordo com as necessidades de informação dos usuários e suas características evidenciadas durante as entrevistas.

Figura 3 - Interface do *website*



Fonte: <http://www.estacaodigitaljp.com.br/felipesa/>

O **sistema de organização** procurou contemplar alguns aspectos importantes para que o conteúdo informacional fosse disponibilizado de forma intuitiva e eficiente. Dessa forma, a organização do conteúdo foi realizada de acordo com as atividades desenvolvidas pela CPAD no contexto do regime de informação arquivístico da UFPB, assim como os seus objetivos

organizacionais e, principalmente, as características e necessidades dos usuários inseridos no referido regime. Para isso, utilizou-se tanto esquemas de organização exatos, como por exemplo, a organização das atas dentro da categoria <DOCUMENTOS> (esquema cronológico) e das instruções normativas também na mesma categoria (esquema alfabético), quanto esquemas de organização ambíguos, como por exemplo, a organização dos documentos da TTD na categoria <SERVIÇOS> (esquema por assunto), assim como a organização do conteúdo da barra do menu de navegação <ACESSO RÁPIDO> (esquema por tarefa-orientada).

Nesse sentido, a organização das categorias pertencentes à barra do menu de navegação global (tabela 1), com exceção do botão <INÍCIO>, sucedeu-se da seguinte forma:

Tabela 1 – organização das categorias do menu de navegação

ACESSO À INFORMAÇÃO	FÓRUM	INSTITUCIONAL	SERVIÇOS	DOCUMENTOS	COMUNICAÇÃO	CENTRAL DE ATENDIMENTO
Lei de acesso à informação		Quem somos	Seminários	Instruções Normativas	Notícias	
		Equipe	Tabela de Temporalidade	Atas	Multimídia	
		História	Treinamentos		Eventos	
		Base Jurídica				
		Competências				
		Organograma				

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

De modo geral, a composição dessas categorias foi idealizada com o intuito de atender ao regime de informação arquivístico da UFPB (AMORIM, 2011), no qual a CPAD se destaca no desenvolvimento de suas ações, da seguinte maneira:

- **Dispositivos de informação** – Foram publicadas na categoria <DOCUMENTOS> as instruções normativas que estabelecem as normas e procedimentos acerca da avaliação documental. Na categoria <SERVIÇOS>, providenciou-se a resolução que aprova a TTD, assim como algumas leis e decretos provenientes do Arquivo Nacional. Apesar de ainda não possuir um regimento interno oriundo de uma política institucional, publicou-se na categoria <INSTITUCIONAL/BASE JURÍDICA>, juntamente com a portaria que institui as atividades da CPAD, uma proposta de regimento interno elaborada pelos integrantes da própria CPAD;

- **Artefatos de informação** – Providenciou-se incluir na categoria <DOCUMENTOS> as atas que registram as ações da CPAD e o seu fazer arquivístico. Na categoria SERVIÇOS foi publicada a Tabela de Temporalidade de Documentos na íntegra, assim como o seu código de classificação de documentos de forma separada;
- **Atores Sociais** – No intuito de satisfazer as necessidades de informação dos servidores e gestores envolvidos no processo de gestão de documentos da CPAD, além da publicação dos dispositivos e artefatos de informação, foram disponibilizadas informações de cunho geral sobre a CPAD, na categoria <INSTITUCIONAL>, de modo a responder algumas perguntas frequentes dos usuários, tais como: O que é a CPAD? Quem faz parte da CPAD? Onde está a CPAD? O que faz a CPAD? Também foram publicados os seminários e treinamentos realizados pela CPAD na categoria <SERVIÇOS>, assim como notícias, vídeos, imagens e eventos na categoria <COMUNICAÇÃO>. Por fim, foram disponibilizadas informações de contato na categoria <CENTRAL DE ATENDIMENTO>, tais como telefones, e-mail, fax e localização;
- **Ações de informação** – De modo a auxiliar as ações realizadas pela CPAD no âmbito da UFPB – ação de mediação e ação formativa –, foi desenvolvido um ambiente informacional interno no *website*, organizado na categoria <FÓRUM>, capaz de promover o intercambio de informações entre os usuários, de forma interativa, como também facilitar a capacitação destes por meio do compartilhamento de documentos, tutoriais e mensagens online oriundas dos membros da CPAD.

Nesse sentido, compreende-se que ao se organizar e disponibilizar a informação do *website* de modo a contemplar os quatro elementos que constituem o regime de informação arquivístico da UFPB, as redes sociocomunicacionais – primárias e secundárias – encontram uma forma de se estabilizarem a partir de suas articulações com os usuários, mesmo se tratando de um espaço virtual de comunicação na *web*, o qual permite a efetivação do processo de mediação da informação nas formas implícita e explícita, sem que haja a necessidade da presença física do usuário, como por exemplo, as conversações mantidas a distância através do fórum de discussão (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

Ainda no sentido de atender as necessidades dos servidores no que se refere ao fácil acesso do conteúdo, de forma ágil, foi construído um menu de <ACESSO RÁPIDO> (quadro 2) contendo a Tabela de Temporalidade de Documentos, o código de classificação de documentos, arquivos de tutoriais para treinamentos e, finalmente, as orientações diversas que

são formadas por informações que mesmo não fazendo parte das atribuições da CPAD, como por exemplo, manuais de redação oficial, modelo de processos e ficha de remessa, constituem o rol de necessidades dos usuários, conforme se observa nas entrevistas.

Tabela 2 – organização do menu de acesso rápido

ACESSO RÁPIDO
TABELA DE TEMPORALIDADE
CÓDIGOS DE CLASSIFICAÇÃO
TREINAMENTOS
ORIENTAÇÕES DIVERSAS

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Tanto a barra do menu de navegação global quanto o menu de acesso rápido constituem o **sistema de navegação** do *website*, elaborado com o propósito de minimizar a quantidade de páginas a serem acessadas para o alcance do conteúdo desejado, como também de possibilitar um acesso direcionado, independente da página em que o usuário se encontre navegando, para aquele conteúdo que, conforme os dados obtidos nas entrevistas, representam as maiores necessidades de informação dos usuários no âmbito de suas tarefas voltadas para a gestão de documentos. Da mesma forma que a barra do menu de navegação global, o menu de acesso rápido está presente em todas as páginas do *website*, como se pode ver na figura 4:

Figura 4 - Sistema de Navegação



Fonte: <http://www.estacaodigitaljp.com.br/felipesa/>

Em relação ao conteúdo informativo localizado na página inicial, isto é, as notícias, os vídeos, as fotografias, dentre outros, enfatizou-se a utilização do hipertexto como estrutura de organização no sentido de permitir que os usuários pudessem ligar facilmente as informações entre as páginas a partir de um único click. Além disso, procurou-se oferecer ao usuário uma maior liberdade no que diz respeito à escolha do modo de consulta ao conteúdo, isto é, a informação foi organizada para ser recuperada tanto pelo modo cronológico e alfabético (esquemas exatos), quanto pelo modo assunto (esquema ambíguo), de uma só vez, como é o caso da seção de eventos na figura 5.

Figura 5 - Sistema de organização



Fonte: <http://www.estacaodigitaljp.com.br/felipesa/>

Todos os links referentes aos documentos estão acompanhados de botões auxiliares de modo a facilitar o acesso e uso, possibilitando uma visualização rápida de suas características através do botão <DETALHES>, quando for o caso, como também a efetuação do seu *download* na íntegra pelo botão <DOWNLOAD>. Esses botões foram rotulados de acordo com o princípio do **sistema de rotulação** da informação abordado por Rosenfeld e Morville (2006), onde o primeiro em amarelo, <DETALHES>, representa uma ideia de atenção e está acompanhado do rótulo não textual no formato de um trecho em papel, e o segundo em verde, <DOWNLOAD>, representa o acesso livre e possui o rótulo não textual de um disco rígido como forma de armazenamento de arquivo (figura 6).

Figura 6 - Sistema de Rotulação

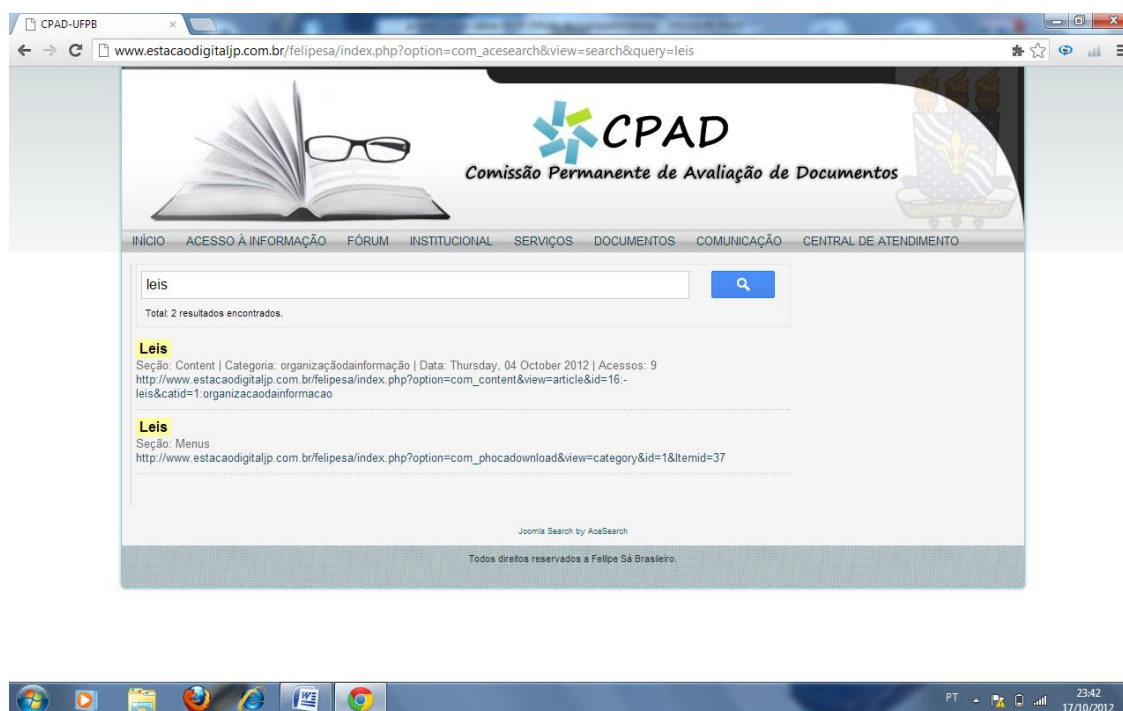


Fonte: <http://www.estacaodigitaljp.com.br/felipesa/>

Considera-se que a rotulação textual e não textual, de forma conjunta, facilita o entendimento da funcionalidade do rótulo por parte dos usuários, evitando interpretações equivocadas e resultando em maior agilidade e segurança durante o acesso. Além desses rótulos, outros foram providenciados no sentido de facilitar a decodificação dos usuários, como por exemplo, o rótulo não textual referente à busca, no formato de uma lupa (figura 6), como também no sentido de estimular o acesso para o conteúdo de interesse da CPAD, como é o caso dos botões em destaque na cor azul, <VOTAR> e <RESULTADOS>, localizados no quadro de enquetes na coluna lateral direita (figura 4).

Ao se falar em busca, é importante destacar que a arquitetura da informação do *website* da CPAD também contempla um eficiente **sistema de busca** disponibilizado na parte superior da coluna lateral direita da página inicial (figura 7), o qual se faz presente em todas as páginas do *website*, na mesma posição, para que, em caso de alguma necessidade de busca que venha surgir durante a navegação, o usuário não precise retornar a página inicial para efetuar a busca, tornando a navegação mais dinâmica.

Figura 7 - Sistema de busca



Fonte: <http://www.estacaodigitaljp.com.br/felipesa/>

De acordo com os discursos dos participantes, compreende-se que o próprio sistema de navegação deve ser capaz de minimizar suas intenções de busca, como é o caso do menu de acesso rápido. Entretanto, faz-se necessário a disponibilização dessa opção de consulta de forma objetiva e funcional, como uma possibilidade de recuperar a informação que, por algum motivo, não foi encontrada no decorrer da navegação.

Dessa forma, observa-se que o projeto de arquitetura da informação do *website* da CPAD procurou se orientar pelos quatro sistemas abordados na literatura de Rosenfeld e Morville (2006), como também pelas necessidades de informação dos servidores e gestores envolvidos no processo de gestão de documentos, considerando suas características, hábitos e comportamentos no contexto do ciberespaço. Além disso, não se pode esquecer os elementos do regime de informação arquivístico da UFPB que, ao serem contemplados na arquitetura da informação do *website*, possibilitaram o estabelecimento do processo de mediação da informação de forma efetiva, principalmente com o auxílio do ambiente informacional interno (fórum) ora disponibilizado.

8.3.2 Ambiente informacional interno do *website*

Com o propósito de promover o intercâmbio de informações entre os servidores e gestores envolvidos no processo de gestão de documentos da CPAD, elaborou-se um ambiente de informação interno no próprio *website* (figura 8), constituído de um fórum de discussão, onde os membros da CPAD podem postar documentos, arquivos e informações relevantes para a gestão de documentos, ao mesmo tempo em que os servidores podem dar suas opiniões, esboçar suas dúvidas e, principalmente, compartilhar essas informações de forma dinâmica, em um processo pelo qual os produtores de informação podem se configurar como receptores e vice e versa.

Figura 8 - Ambiente informacional interno (fórum)



Fonte: <http://www.estacaodigitaljp.com.br/felipesa/>

Mais que isso, este espaço oferece a CPAD uma possibilidade de gestão sobre os servidores envolvidos no processo de gestão de documentos da UFPB, assim como de seus próprios membros, no sentido de promover ações comunicativas e motivacionais específicas, de acordo com as características pessoais de cada um, ora declaradas na efetuação do cadastro, tais como data de aniversário, local de trabalho, redes sociais de preferência, e-mail pessoal, dentre outras (figura 9). Além desse nível de gestão, o ambiente informacional interno – <FÓRUM> – disponibiliza à CPAD, através da opção de administração de usuários

no *backend* do CMS JOOMLA!, anteriormente estabelecida, um agregado de informações de cunho quantitativo, que servirão como base para a realização de suas estratégias de gestão, tais como a frequência de acessos, o nível de participação de cada usuário, as estatísticas de compartilhamento, dentre outras.

Figura 9 - Perfil do usuário



Fonte: <http://www.estacaodigitaljp.com.br/felipesa/>

Nesse contexto, assim como o conteúdo informacional estático ora disponibilizado no *website* da CPAD, como um todo, o ambiente informacional interno poderá auxiliar a efetivação do processo de mediação da informação arquivística no âmbito da UFPB, constituindo uma forma de mediação explícita no contexto do ciberespaço, a qual não exige que a presença física do usuário seja fundamental para o seu acontecimento.

Portanto, finalmente concluída essa etapa de produção e organização da informação disponibilizada na *web*, com base nos servidores e gestores participantes das entrevistas em profundidade realizadas no âmbito do Campus I da UFPB, restou à ação de consultá-los novamente, no sentido de se obter uma avaliação concreta de tudo o que foi feito para que, a partir de então, a informação disponibilizada da *web* possa ser disseminada para todos aqueles que necessitam dela forma, de forma efetiva, conforme eram as concepções de Otlet.

8.4 AVALIAÇÃO DO PROJETO DE ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DO *WEBSITE* A PARTIR DO OLHAR DOS USUÁRIOS

Por meio de um formulário em HTML enviado para o e-mail pessoal dos servidores e gestores participantes do primeiro momento de coleta de dados, o qual subsidiou a construção do *website* da CPAD, elaborado e disseminado com o auxílio da ferramenta Google docs disponível na URL <http://www.google.com/google-d-s/intl/pt-BR/forms/>, foi possível constatar as opiniões e sugestões dos usuários referentes à disposição da arquitetura da informação do *website* da CPAD, no que tange os sistemas de organização, navegação, rotulação e busca, até então desenvolvidos no presente trabalho.

Os sistemas foram avaliados separadamente no sentido de contemplar as questões mais importantes na visão dos usuários, conforme os dados obtidos através das entrevistas em profundidade. Para tanto, a investigação sobre cada sistema conteve 05 (cinco) questões fechadas, totalizando 20 (vinte) respostas por pessoa em cada questionário. Além disso, foi disponibilizada 01 (uma) questão aberta para cada sistema, de caráter opcional, elaborada com o propósito de permitir ao usuário maior liberdade na colocação de suas respostas. No que diz respeito às questões fechadas, estas foram tabuladas com o auxílio do software Excel, conforme as tabelas a seguir:

Tabela 3 – número de variáveis e respondentes por sistema

Sistemas	Número de Respondentes	Número de variáveis
Organização	12	5
Navegação	12	5
Rotulação	12	5
Busca	12	5

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Com esses dados, é possível observar que o número de respondentes do questionário enviado por e-mail – 12 (doze) servidores – foi inferior a quantidade de entrevistados no primeiro momento de coleta de dados desta pesquisa, o qual contou com a participação de 25 (vinte e cinco) servidores. Entende-se que essa circunstância se deve a falta de tempo devido ao acúmulo de atribuições por parte de alguns servidores que, por não contarem com a presença direta do pesquisador no processo de coleta de dados, sentem-se à vontade para

decidirem em protelar as respostas do questionário para outras ocasiões, corroborando assim para o esquecimento de sua existência.

No entanto, por se tratar de uma pesquisa de natureza qualitativa, a quantidade de respondentes, nesse momento, não interferiu no resultado final da avaliação que, ao contar com as respostas de cerca da metade dos 25 (vinte e cinco) participantes consultados na fase de elaboração da arquitetura da informação, constituiu um campo representativo. Destarte, é importante ressaltar que esta fase se destinou apenas a confirmação do projeto, portanto, não necessitou da participação de todos para a compreensão da realidade.

Nesse sentido, com base nas respostas obtidas com o auxílio da *web*, deu-se início a análise dos dados, os quais podem ser visualizados nas tabelas de avaliação dos sistemas, evidenciando as peculiaridades de cada sistema relacionado à arquitetura da informação do *website* da CPAD, na perspectiva de identificar as variáveis que foram aceitas de forma positiva pelos usuários, quando for o caso, assim como as que representam oportunidades de melhorias para o alcance de um projeto excelente.

Tabela 4 – avaliação do sistema de organização

Sistema de organização	Concorda Totalmente	Concorda	Indeciso	Discorda	Discorda Totalmente
A interface do Portal é simples e amigável	10	2	0	0	0
As informações contidas no menu de navegação global auxiliam as práticas da gestão de documentos	9	3	0	0	0
As informações contidas no menu de navegação global estão bem organizadas e fáceis de serem encontradas	9	2	1	0	0
O conteúdo da página inicial está organizado de forma dinâmica e interativa	10	2	0	0	0
O modo como o <i>website</i> está organizado não compromete o acesso e o uso da informação disponibilizada	11	1	0	0	0
TOTAL DE RESPOSTAS	49	10	1	0	0

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Conforme os dados, houve uma ampla concordância por parte dos respondentes no que diz respeito à organização da informação disposta na arquitetura da informação do *website* da CPAD. Observa-se que 11 (onze) dos 12 (doze) respondentes concordaram totalmente que a organização do *website* não compromete o acesso e o uso da informação disponibilizada. Isso se deve pelo fato do projeto de arquitetura da informação do *website* atender um dos principais pontos destacados no decorrer das entrevistas, o qual consiste nos

modos de organização da informação que, na visão dos usuários, melhor se adequam as práticas de gestão da instituição. De acordo com o que foi dito nas entrevistas, procurou-se organizar as informações tanto de forma cronológica quanto por assunto, facilitando assim a recuperação da informação pelos servidores no decorrer de suas atividades.

Em relação à avaliação do sistema de navegação, as questões abordadas também foram formuladas de acordo com as observações destacadas pelos servidores durante as entrevistas, de modo a considerar as dificuldades encontradas por eles no decorrer das ações de navegação realizadas nos *websites* de maior interesse, como por exemplo, o portal da UFPB, assim como suas características e experiências peculiares ao acesso a *web*.

Tabela 5 – avaliação do sistema de navegação

Sistema de navegação	Concorda Totalmente	Concorda	Indeciso	Discorda	Discorda Totalmente
A navegação do website acontece de forma satisfatória e objetiva	9	2	1	0	0
É fácil de se localizar dentro das páginas	10	2	0	0	0
O menu de navegação ACESSO RÁPIDO facilita o acesso a informação mais relevante	12	0	0	0	0
Perco muito tempo procurando as informações que preciso	0	0	0	3	9
A navegação do website não compromete o acesso e uso da informação	10	2	0	0	0
TOTAL DE RESPOSTAS	41	6	1	3	9

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Dessa forma, observa-se que o sistema de navegação foi bem avaliado pelos servidores da UFPB, tendo a maioria das respostas (41) concentradas na opção concorda totalmente. Percebe-se que algumas respostas foram registradas na opção discorda totalmente (9), no entanto, a natureza da questão que as antecede é de cunho negativo, isto é, perguntou-se para eles se perdem muito tempo procurando as informações que precisam ao navegar no *website* da CPAD.

Dos 12 (doze) respondentes, 10 (dez) concordaram totalmente que é fácil se localizar dentro das páginas do *website*. Durante as entrevistas, constatou-se que a maior dificuldade dos usuários era retornar para um conteúdo desejado no meio do caminho da navegação, ou seja, quando se pretende retornar a uma página anterior sem que haja a necessidade de iniciar todo o caminho já seguido novamente. Nesse sentido, providenciou-se a utilização de um *Bread Crumb* com o propósito de mostrar os caminhos de navegação percorridos pelos

usuários, assim como a utilização de um menu de navegação global simples e visível, justificando dessa forma as opiniões até então favoráveis.

Sobre o sistema de rotulação, assim como os demais sistemas, as questões foram direcionadas para a avaliação dos rótulos empregados na arquitetura da informação com base nas características e experiências dos usuários identificadas nas entrevistas, tais como a utilização de links que contenham palavras conhecidas por todos no sentido de facilitar a compreensão do conteúdo e a rotulação convencional para os ícones na perspectiva de possibilitar uma rápida decodificação dos rótulos.

Tabela 6 – avaliação do sistema de rotulação

Sistema de rotulação	Concorda Totalmente	Concorda	Indeciso	Discorda	Discorda Totalmente
Os rótulos utilizados para DOWNLOAD e DETALHES ao lado dos documentos são fáceis de serem identificados	12	0	0	0	0
Os rótulos existentes na CENTRAL DE ATENDIMENTO estão de acordo com o texto, exemplo: endereço, telefone, e-mail	11	1	0	0	0
Os rótulos estão apresentados de forma intuitiva	10	2	0	0	0
A linguagem dos rótulos é de fácil entendimento	10	2	0	0	0
Os rótulos CLIQUE AQUI localizados dentro do menu ACESSO RÁPIDO estimulam o acesso ao conteúdo	8	2	1	1	0
TOTAL DE RESPOSTAS	51	7	1	1	0

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Destacam-se os rótulos utilizados para DOWNLOAD e DETALHES localizados ao lado dos documentos que, com a concordância total dos 12 (doze) respondentes, estão fáceis de serem identificados. As demais questões também foram avaliadas de forma positiva pela grande maioria dos respondentes, porém constando 1 (um) único registro na opção discorda, referente a questão que indaga se os rótulos CLIQUE AQUI localizados dentro do menu ACESSO RÁPIDO estimulam o acesso ao conteúdo. Esta resposta, por mais que esteja em contraste com as demais, alerta para a necessidade de criação de outros mecanismos e conteúdos voltados para estimular o interesse no menu de ACESSO RÁPIDO.

Em seguida, finalizando a avaliação dos quatro sistemas da arquitetura da informação do *website* da CPAD, foram analisadas as respostas dos usuários referentes ao sistema de busca. Todavia, ressalta-se que o referido sistema foi desenvolvido de forma simples e objetiva, isto é, contemplando os aspectos básicos da busca, tendo em vista as próprias

necessidades desses usuários em relação à busca, conforme as entrevistas, não exigirem um sistema complexo ou específico.

Tabela 7 – avaliação do sistema de busca

Sistema de busca	Concorda Totalmente	Concorda	Indeciso	Discorda	Discorda Totalmente
Encontro facilmente o sistema de busca na página inicial	12	0	0	0	0
As informações procuradas são facilmente recuperadas	11	1	0	0	0
A busca avançada disponibilizada na página dos resultados amplia as opções de busca	8	2	1	1	0
O modo como a navegação do <i>website</i> está estruturada diminui a necessidade de realização de buscas no sistema de busca	9	1	2	0	0
O sistema de busca do <i>website</i> não compromete as minhas ações de busca	9	2	1	0	0
TOTAL DE RESPOSTAS	49	6	4	1	0

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

De acordo com os dados, observa-se que o sistema de busca adotado foi bem aceito pelos usuários tendo em vista a maioria das respostas (49) estarem concentradas na opção concorda totalmente. Houve apenas uma resposta negativa, registrada na opção discorda, referente à questão que trata se a busca avançada disponibilizada na página dos resultados amplia as opções de busca. A mesma questão obteve 8 (oito) respostas registradas na opção concorda totalmente e 2 (duas) na opção concorda, ou seja, 10 (dez) usuários acreditam que a busca avançada amplia as opções de busca.

Em relação às questões de cunho aberto, obteve-se apenas um registro de resposta nos espaços disponibilizados no corpo do questionário, a qual se configurou como uma opinião geral de um usuário no que diz respeito ao conjunto dos sistemas:

"O website está maravilhoso! Fiquei encantada com as escolhas, com as disposições da informação, está perfeito. Finalmente, uma página que tenha endereço físico, nomes e telefones para contato, além de e-mail. Adorei" (Respondente 07).

Nesse sentido, com base nos dados apresentados, verifica-se que os 4 (quatro) sistemas da arquitetura da informação do *website* da CPAD atingiram as expectativas dos usuários, conforme o conteúdo das entrevistas anteriormente analisadas. Isso confirma que o conhecimento prévio desses usuários por parte do executor do projeto de arquitetura da

informação é fundamental para o desenvolvimento de qualquer *website*, no sentido de diminuir as possíveis chances de erro e atender satisfatoriamente os objetivos esperados. Essa satisfação pode ser facilmente visualizada por meio das médias aferidas a partir das respostas registradas nos questionários online, considerando que a média equivale ao número 3 dentro de uma escala que varia de 1 a 5, de acordo com a tabela a seguir:

Tabela 8 – avaliação geral dos 4 sistemas

Sistemas	Abaixo da média	Na média	Acima da média
Organização	0	1	59
Navegação	0	1	59
Rotulação	1	1	58
Busca	1	4	55

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Dessa forma, observa-se que a avaliação geral dos 04 (quatro) sistemas da arquitetura da informação do *website* institucional da CPAD se manteve numericamente acima da média, ou seja, as questões abordadas nos formulários estão condizentes, em sua maioria, com as necessidades e o perfil dos usuários. Contudo, acredita-se que isso é reflexo de um trabalho realizado com base nas necessidades de informação dos diferentes perfis de usuários inseridos no contexto social do regime de informação da UFPB, os quais não foram vistos simplesmente como parte integrante de um grupo homogêneo no que se refere à realização das ações de informação, mas sim como indivíduos que possuem características, hábitos, comportamentos e necessidades específicas.

Em relação às questões que foram mencionadas abaixo da média, providenciaram-se os ajustes necessários ao projeto para que as referidas variáveis alcançassem o padrão mínimo desejado pelos usuários, conforme pode ser evidenciado, atualmente, na URL do *website* <http://www.estacaodigitaljp.com.br/felipesa> que já se encontra disponível para o acesso e uso de todos os servidores da UFPB. Portanto, concluídas as etapas de produção e organização da informação ora disponibilizada na *web*, isto é, a construção do *website* institucional da CPAD propriamente dito, parte-se com consistência para a etapa final do processo de mediação da informação no contexto do ciberespaço, sendo esta, a disseminação da informação.

8.5 DISSEMINAÇÃO DO *WEBSITE* INSTITUCIONAL DA CPAD

Após a conclusão do processo de construção do *website* da CPAD, o qual se caracterizou pela produção e organização das informações a serem disponibilizadas, com base nas características e necessidades de informação dos usuários, assim como nos princípios da arquitetura da informação abordados por Rosenfeld e Morville (2006), deu-se início a efetivação de ações de informação voltadas para a disseminação da informação arquivística produzida pela CPAD, ora disponibilizadas na *web*, para os servidores envolvidos com as práticas de gestão de documentos no Campus I da UFPB.

Nesse sentido, conforme a concepção de González de Gómez (2003), foram desenvolvidas dois tipos de ações no contexto do regime de informação da instituição: a ação formativa e a ação de mediação. A primeira foi direcionada para os próprios membros da CPAD na tentativa criar competências no que se refere à administração do novo *website*, principalmente em relação ao ambiente de informação interno, o qual constitui o principal canal de interação entre a CPAD e os usuários específicos. A segunda foi estabelecida no sentido de tornar público o *website*, isto é, fazer com que os servidores da instituição passassem a conhecer sua existência e visualizassem os benefícios e valores agregados.

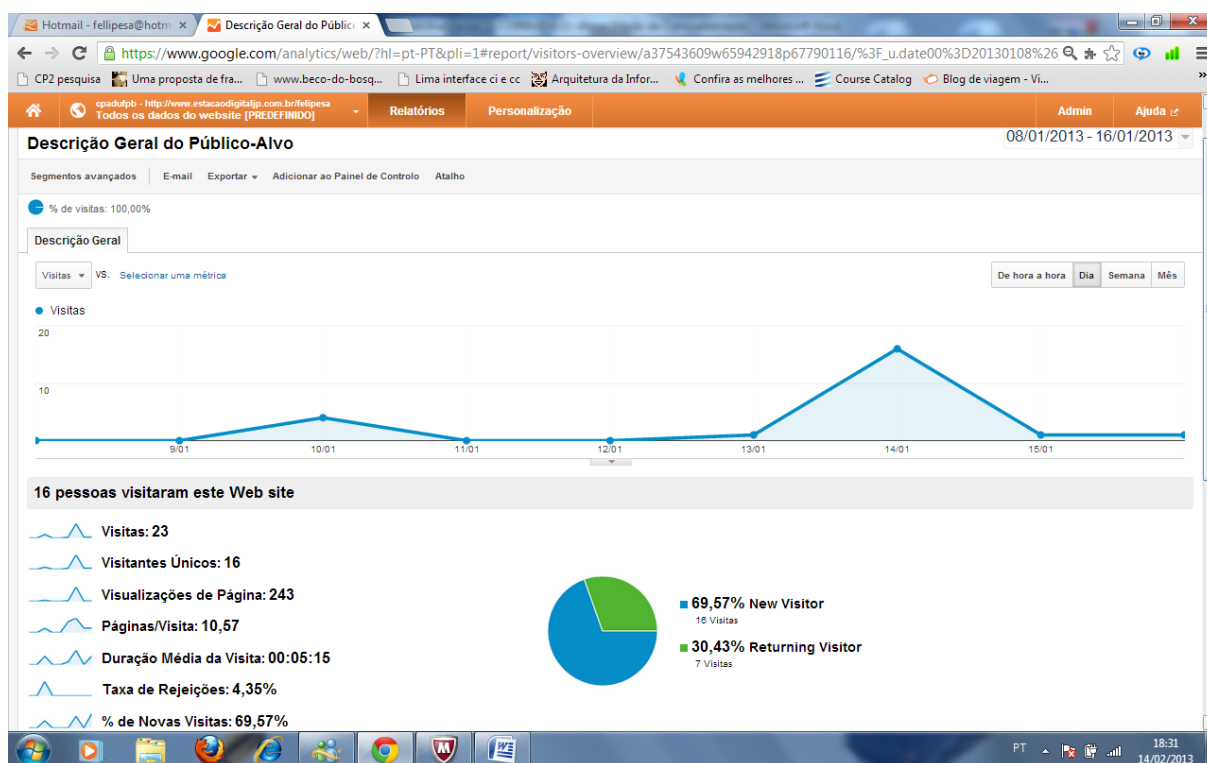
A ação formativa aconteceu no ambiente destinado a CPAD, localizado no prédio da reitoria no Campus I da UFPB, em períodos distintos tendo em vista a necessidade de se adequar a disponibilidade de horários de alguns membros. Essa ocasião, sucedida unicamente em dois turnos, contou com a presença de 4 (quatro) membros da CPAD, sendo 2 (dois) no turno da manhã e outros 2 (dois) no turno da tarde. Foram abordados aspectos inerentes ao cadastramento individual no fórum de discussão, postagens de notícias e eventos, registros e compartilhamento de documentos, interação com os usuários, possíveis modificações no conteúdo e na formatação do *website*, dentre outros.

Em relação à ação de mediação, voltada para a promoção do *website*, esta foi desenvolvida por meio das estratégias de marketing direto, na perspectiva da *web*, tendo em vista a possibilidade do hiperlink do *website* da CPAD ser enviado para o e-mail individual de uma grande quantidade de servidores, em um único momento. Os e-mails foram obtidos com a autorização da própria CPAD e enviados um a um, no sentido de se evitar o destino indesejado da mensagem, isto é, ser entendida como spam e, consequentemente, direcionada para a lixeira da caixa de e-mails dos usuários. Dessa forma, o marketing direto, além de facilitar a disseminação da informação no contexto do ciberespaço, possibilita o conhecimento e a mensuração das características de acesso (localidade, duração, assunto), por

meio da ferramenta *Google Analytics*, por exemplo, colaborando assim com a análise dos resultados dessas ações e sua avaliação por parte dos executores.

No que diz respeito aos detalhes de acessos obtidos após o envio do *website* da CPAD para o e-mail dos servidores, obteve-se os seguintes dados:

Figura 10 - Dados de acesso



Fonte: <https://www.google.com/analytics/web/>

A partir de um grupo de 25 (vinte e cinco) e-mails enviados no período entre 08/01/2013 e 16/01/2013, observa-se que cerca de 70% dos usuários pertencentes a este grupo visitaram o *website* da CPAD, totalizando um número de 16 (dezesseis) visitantes únicos que, por sua vez, registraram um número total de 23 (vinte e três) visitas, levando em consideração as visitas de retorno. Tais dados de acesso mostram que o envio do *website* da CPAD para o e-mail dos servidores envolvidos no processo de gestão de documentos da UFPB alcançou um bom resultado de acesso e, principalmente, que a informação arquivística produzida pela CPAD no âmbito da instituição pôde ser disseminada.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa se desenvolveu a partir de um problema de informação existente no âmbito da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), o qual consistia no desconhecimento da informação arquivística produzida pela Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) por parte dos servidores envolvidos no processo de gestão de documentos da instituição. Esse desconhecimento compreendia um dos principais fatores para o impedimento da articulação das fases do ciclo vital dos documentos, da integração das atividades arquivísticas, bem como do fácil acesso à informação arquivística.

A ideia de construir um espaço virtual de comunicação na *web* para a CPAD surgiu após conhecermos o regime de informação do campo arquivístico da UFPB, isto é, seus dispositivos (Política Nacional e Institucional), artefatos de informação (TTD, Atas, Arquivos e Base de dados), atores sociais (servidores e gestores) e, principalmente, as ações de informação desenvolvidas pela CPAD (orientação e treinamentos). Dentre os artefatos de informação até então utilizados pela CPAD, constatou-se a ausência de um *website* capaz de agregar, num só ambiente, todos os elementos do regime de informação, inclusive as ações de informação. Dessa forma, providenciou-se desenvolver o referido *website* de maneira que tanto as ações formativas quanto as de mediação de responsabilidade da CPAD pudessem ser desenvolvidas, sem a necessidade da presença física do mediador, por meio de um ambiente informacional interno voltado para a troca de informações e o compartilhamento de documentos, denominado FÓRUM. A partir deste ambiente, foi possível estabelecer relações com as redes sociocomunicacionais primárias e secundárias presentes no regime de informação do campo arquivístico da UFPB, de forma dinâmica e efetiva.

Em todas as etapas deste trabalho os atores sociais envolvidos no processo de gestão de documentos foram consultados no sentido de terem voz ativa no decorrer do desenvolvimento das ações, mostrando suas características e necessidades informacionais, suas opiniões referentes à construção do *website* e, principalmente, aproximando o pesquisador para o contexto específico da instituição que, como qualquer outra organização de grande porte, apresenta suas peculiaridades e limitações administrativas.

Nesse sentido, a arquitetura da informação do *website* foi desenvolvida de maneira simples e amigável, contemplando os aspectos mais importantes na concepção dos usuários no que diz respeito ao acesso e uso da informação, tais como a barra do menu de navegação global, organização da informação por assunto, exposição de vídeos institucionais, imagens e notícias atuais sobre a informação arquivística, dentre outros. Em seguida, os próprios

usuários participaram de uma avaliação do projeto, os quais registraram, em sua maioria, opiniões favoráveis para a implementação do *website*, bem como sua disseminação no âmbito da UFPB. A partir deste momento, desenvolveu-se a etapa de disseminação da informação que, por meio do envio do link do *website* da CPAD para os e-mails dos servidores da instituição, alcançou um grande número de acessos registrados, demonstrando assim que a informação arquivística produzida pela CPAD passou a ser de conhecimento de todos.

Destarte, este trabalho nos fez refletir que dentre as diferentes relações estabelecidas no campo da Ciência da Informação, apresentam-se com evidência as de natureza multidisciplinar. Essas podem ser constituídas com maior facilidade tendo em vista fundamentarem apenas sobre um caráter aproximativo na realização de estudos que tratam da resolução de problemas informacionais. Nesse sentido, observa-se que a colaboração entre o Marketing e a Arquitetura da Informação para *Web* se fez importante na efetivação do processo de mediação da informação arquivística produzida pela CPAD, sob o contexto do ciberespaço, desde a produção da informação até o seu uso pelos usuários.

Isso se torna possível pelo simples fato de que ambas as disciplinas estão centradas em atender as necessidades de informação dos usuários, em suas devidas dimensões, onde o Marketing colabora com o planejamento e a gestão das ações, incluindo o processo de segmentação, e a Arquitetura da Informação para *Web* contribui com as práticas necessárias para a construção do *website* por meio do emprego de suas habilidades específicas inerentes aos quatro sistemas: organização, navegação, rotulação e busca.

Assim sendo, entende-se que o alcance do objetivo proposto por um produto de informação na *web* no âmbito das organizações, dar-se-á quando todas as ações referentes ao processo de mediação da informação forem conduzidas e executadas com eficiência, principalmente as relacionadas à disseminação da informação, as quais podem compreender tanto o compartilhamento do *website* pelos canais dispostos no ambiente informacional da *web*, possibilitando assim o fácil acesso a informação, quanto à comunicação e o estímulo a utilização dessa informação através das ações direcionadas pelo viés da promoção.

Portanto, com base nesta experiência é possível compreender que a efetivação do processo de mediação da informação no contexto das organizações representa a condição primordial para a geração de conhecimento em todos os níveis. Este processo se caracteriza pela participação ativa dos sujeitos sociais que se relacionam com as redes sociocomunicacionais formadas no regime de informação de uma determinada organização – as redes primárias e as secundárias –, quer seja no momento em que ocupam a posição de produtores de informação ou usuários específicos. Além do mais, tal participação se dá no

decorrer de todas as etapas que constituem o referido processo, isto é, a produção, a organização e a disseminação da informação que, ao se interligarem em um ciclo informacional virtuoso, corroboram para a criação de um ambiente de conhecimento coletivo, propício para a inovação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n.1, p. 89-103, jan/dez.2009.

AMARAL, S. A. Marketing da Informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. **Informação e Sociedade**. João Pessoa, v. 18, n.1, p. 31-44, jan./abr, 2008.

AMARAL, S. A. Desempenho das funções dos websites de unidades de informação como ferramenta de marketing para o planejamento e gestão. In: FUJITA, M. S. L.; MARTELETO, R. M.; LARA, M. L. G. (Org.). **A dimensão epistemológica da Ciência da Informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. 1 ed. São Paulo e Marília: Cultura Acadêmica Editora e FUNDEPE Editora, 2008.

AMERICAN MARKETING ASSOCIATION. Dictionary of Marketing Terms. Disponível em <http://www.marketingpower.com/AboutAMA/Pages/DefinitionofMarketing.aspx>. Acesso em: 01 out. 2012.

AMORIM, A. A. V. C. **Arquivos e Informação**: os caminhos da gestão de documentos na Universidade Federal da Paraíba. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). João Pessoa: Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação: Universidade Federal da Paraíba, 2011.

APPOLINÁRIO, F. **Dicionário de metodologia científica**: um guia para a produção do conhecimento científico. São Paulo: Atlas, 2004.

ARAÚJO, C. A. Á. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, 2009, vol. 38, n.3, p. 192-204.

BARRETO, A. A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002.

_____. Políticas Nacionais de Informação. Datagramazero- **Revista de Ciência da Informação**. Disponível em: http://www.dgz.org.br/abr03/F_I_com.htm. Acesso em: 29 maio 2011

_____. Uma história da Ciência da Informação. **Para entender a ciência**, 2007, p. 79-100.

BORKO, H. Information science: what is this? **American Documentation**, v. 19, 3-5, 1968.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento**: de Gutemberg a Diderot. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BUSH, V. **As we may think**, The Atlantic Monthly, v. 176, n. 1, p. 1-19, jul. 1945. Disponível em: <<http://www.theatlantic.com/unbound/flashbks/computer/bushf.html>> . Acesso em 10 dez 2011.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (v.1; A era da informação: economia, sociedade e cultura).

CAPRA, F. **O ponto de mutação**. São Paulo: Cultrix, 1988.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: **ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. 1 CD-ROM.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. Petrópolis: Vozes, 2008.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

COLLINS, H. M.; KUSH, M. The shape of actions what humans and machines can do. Cambridge, Mass.: MIT Press, 1999. p. 11-21 apud GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós-Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 31-43, jan./abr. 2003.

COSER, M. A.; CARVALHO, H. G. de; KOVALESKI, J. L. **A gestão do conhecimento no apoio à gestão de requisitos em software**. XIII SIMPEP – Bauru, São Paulo, 2006.

CRONIN, B. The sociological turn in Information Science. **Journal of Information Science**, v.34, n.4, p. 465-475, 2008.

DELAIA, C. **Subsídios para uma política de gestão da informação da Embrapa Solos – à luz do regime de informação**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal Fluminense - UFF, Niterói, 2008.

DJICK, P. V. **Information Architecture for Designers – Structuring websites for business success**. Route Suisse: Roto Vision, 2003.

DUARTE, A. B. S. Mediação, usos e usuários: reflexões e análise de caso. In: **ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.**, 12. Anais eletrônicos... Brasília: UNB, 2011. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/xii/enancibXII/paper/view/667>>. Acesso em: 13 de nov. 2012.

FIGUEIREDO, N. Paul Otlet e o centenário da FID. In: **Organização do conhecimento e sistemas de classificação**. Brasília: IBICT, 1996.

FIGUEIREDO, M. A. de C.; FERREIRA, R. C. M. Reinserção no mercado de trabalho. Barreiras e Silêncio no enfrentamento da exclusão por pessoas com HIV/AIDS. **Medicina**, Ribeirão Preto, v. 39, n. 4, p. 591-600, out./dez. 2006.

FREIRE, G. H. de A. **Comunicação da informação em redes virtuais de aprendizagem**. 2004. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2004.

_____. Construindo um hipertexto com o usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 101-110, set./dez. 2000.

_____. Ciência da Informação: temática, história e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 6-19, jan/abr. 2006.

FROHMANN, B. The Power of images: a discourse analysis of cognitive viewpoint. **Journal of Documentation**, v.48, n.4, p. 365-386, December, 1992.

_____. Taking information policy beyond Information Science: applying the actor network theory for connectedness: information, systems, people, organizations. In: **ANNUAL CONFERENCE FOR INFORMATION SCIENCE**, 23., Alberta, 7-10 Jun. 1995. Alberta: Canadian Association for Information Science, 1995. Disponível em <<http://www.fims.uwo.ca/people/faculty/frohmman/actor.htm>> Acesso em: 01 de out. 2012.

_____. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M. S. L.; MARTELETO, R. M.; LARA, M. L. G. de. **A dimensão epistemológica da Ciência da Informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica Ed.; Marília: Fundepe, Ed., 2008, p. 17-34.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLDMANN, L. **A criação cultural na sociedade moderna**. São Paulo; DIFEL, 1972.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Política e gestão da informação: novos rumos [editorial]. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 2, 1 p., maio/ago. 1999a.

_____. O caráter seletivo das ações de informação. **INFORMARE – Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 7-30, jul./dez. 1999c.

_____. Novos Cenários Políticos para a Informação. **Ciencia da Informação**, Brasília, v.3, n.1, p.27-40, jan./abr, 2002.

_____. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós- Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 31-43, jan./abr. 2003.

_____. Para una reflexión epistemológica sobre la ciencia de la información. **Signo y Pensamiento**. Bogotá. v.26, n.50. p.46-61.ene./jun. 2007.

GRUNIG, J. E. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011.

HOLLAND, G. A. “Information science: an interdisciplinary effort?”. **Journal of Documentation**, v. 64, n. 3, p. 7-23, 2008.

KLEIN, J. T.; NEWELL, W. “Advancing interdisciplinary study”, in Newell, W. (Ed.), **Interdisciplinarity: Essays from the Literature**, College Entrance Examination Board, NewYork, 1998.

KOTLER, P.. **Marketing no Século XXI**. In: Administração de Marketing. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LA FONTAINE, H., OTLET, P. La vie internationale et l’effort pour sa organization. **La Vie Internationale**, v. 1, n. 1, 1912.

LARAIA, R. de. B. **Cultura: um conceito antropológico**, 24.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

LAS CASAS, A. L. **Administração de marketing:** conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2006.

LE COADIC, Y. F **A ciência da informação.** Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004

LÉVY, P. **Cibercultura.** São Paulo: Editora 34, 1999.

_____. **A inteligência coletiva:** por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Loyola, 2000.

MARTELETO, R. M. Redes e configurações de comunicação e informação: construindo um modelo interpretativo de análise para o estudo do conhecimento na sociedade. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 14, n.29, jul./dic., 2000.

MAY, T. **Pesquisa social.** Porto Alegre: Artemed, 2004.

MCGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação:** uma análise introdutória. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2004.

MONTEIRO, S. D. O ciberespaço: o termo, a definição e o conceito. **Datagramazero** (Rio de Janeiro), v. 8, p. 1-18, 2007.

MORAN, J. **Interdisciplinarity.** Routledge, London, 2002.

MORVILLE, P.; ROSENFELD, L. **Information Architecture for the World Wide Web.** O'Reilly Media, 2006.

NASSIF, M. E. B. A abordagem contemporânea sobre a cognição humana e as contribuições para os estudos de usuários da informação. **Cadernos Bad**, p. 74-81, 2005.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa:** como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

OTLET, P.. **Traité de documentation:** Le livre sur Le livre, théorie ET pretiquet. Bruxelles: Mundaneum, 1934.

PINHEIRO, L.V.R. **A Ciência da Informação entre sombra e luz: domínio epistemológico e campo interdisciplinar**. 1997. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura). Rio de Janeiro: Escola de Comunicação da UFRJ, 1997.

_____. Gênese da ciência da informação ou sinais anunciadores da nova área. In: AQUINO, M. A. **O campo da ciência da informação**. João Pessoa: UFPB, p. 61-86, 2002.

REIS, G. A. dos. **Centrando a Arquitetura de Informação no usuário**. 2007. 250f. Dissertação (Mestrado em Ciência e Artes) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

RIBEIRO, F. **O papel mediador da ciência da informação na construção da sociedade em rede**. 2009, p. 21-38. Disponível em: <<http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/26612/2/FRibeiro papelmediadorCI000108385.pdf>>. Acesso em: 08 set. 2012.

ROGERS, Y.; SCAIFE, M. and RIZZO, A. **“Interdisciplinarity: an emergent or engineered, process?”**. CSRP Technical Report, v. 556, University of Sussex, Brighton, 2003.

SANTAREM SEGUNDO, J. E. A documentação: Paul Otlet e o facebook. In: CRIPPA, G.; MOSTAFA, S. P. **Ciência da informação e documentação**. Campinas: Alínea, 2001.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LÚCIO, P. B. **Metodologia da pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw, 2006.

SANTOS, B. de S.. **Um discurso sobre as Ciências na transição para uma ciência pós-moderna**. Estud. Av. vol. 2, n. 2, São Paulo, may/aug, 1988.

SANTOS, M. **A natureza do espaço: técnica e tempo; razão e emoção**. São Paulo: Hucitec, 1997. Cap. 11 - Por uma geografia das redes. p. 208-222.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SEMENICK, R.; BAMOSSY, G. **Princípios de Marketing: uma perspectiva global**. [s.l.;s.n.], 1995.

SHANNON, C. E.; WEAVER, W. **The mathematical theory of communication**. Urbana: University of Illinois Press, 1949.

SHERA, J.. **Sociological foundations of librarianship**. New York: Asia Publishing House, 1970.

SILVA, J. L. C. **A identidade da ciência da informação brasileira no contexto das perspectivas históricas da pós-graduação**: análise dos conteúdos programáticos dos PPGCI's. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). João Pessoa: Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação: Universidade Federal da Paraíba, 2011.

SOMMERVILLE, I. **Engenharia de Software**. 6 ed. São Paulo: Addison Wesley, 2003, 592p.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 15 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

UNGER, R. J. G. **Regimes de informação na Sociedade da Informação**: uma contribuição para a gestão da informação, 2006. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal Fluminense, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2006.

VALENTIM, M. **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2. ed. Marília: FUNDEPE, 2007.

VIDOTTI, S. A. B. G.; SANCHES, S. A. S. Arquitetura da Informação em web sites. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2004. **Anais eletrônicos**. Campinas: Unicamp, 2004.

WERSIG, G. Information science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, v. 29, n. 2, Mar. 1993, p. 229-239.

APÊNDICES



ENTREVISTA APLICADA AOS SERVIDORES DAS SECRETARIAS DOS CENTROS DE ENSINO E DAS PRÓ-REITORIAS DO CAMPUS I DA UFPB

IDADE:

GRAU DE INSTRUÇÃO:

EM MÉDIA, QUANTO TEMPO POR DIA VOCÊ DEDICA AO ACESSO A INTERNET?

- | | |
|------------------------------------|--------|
| a) MENOS DE 1 HORA | () |
| b) ENTRE 2 E 5 HORAS | () |
| c) ENTRE 1 E 2 HORAS | () |
| d) MAIS DE 5 HORAS | () |
| e) NÃO COSTUMA ACESSAR DIARIAMENTE | () |

ROTEIRO DE ENTREVISTA

A Comissão Permanente de Avaliação de Documentos desempenha um trabalho de relevância para a comunidade acadêmica, no que diz respeito à orientação e a realização do processo de análise, avaliação e seleção da documentação produzida e acumulada nos departamentos e centros da instituição e, principalmente, na identificação dos documentos para a guarda permanente, assim como na eliminação dos destituídos de valor.

1 Você acha suficiente a orientação sobre a gestão dos documentos produzidos no seu setor/departamento? Por quê?

2 Para o desenvolvimento da gestão de documentos no seu setor/departamento, qual o nível de importância da:

- a) Orientação sobre como organizar os documentos no setor? Por quê?
- b) Orientação sobre os aspectos legais da guarda desses documentos; Por quê?
- c) Orientação sobre o uso da TTD (Tabela de Temporalidade de Documentos); Por quê?
- d) Orientação sobre o gerenciamento eletrônico dos documentos. Por quê?

3 Existe mais algum tipo de orientação que você gostaria de destacar? Por quê?

As organizações inseridas na sociedade contemporânea se caracterizam pelo uso de novos meios de comunicação, principalmente no que se refere ao ambiente digital. Nesse contexto, podemos destacar os websites.

4 Você considera relevante a criação de um website institucional para a CPAD que contenha informações relacionadas a gestão de documentos, no intuito de fornecer orientações para todos os servidores da UFPB?

5 Nesse caso, me diga quais das categorias de informações a seguir devem estar disponibilizadas no website institucional da CPAD e, se possível, exemplifique a sua resposta.

- a) Informações sobre cursos/eventos voltados para a gestão documental? Quais, por exemplo?
- b) Informações institucionais sobre a CPAD? Quais, por exemplo?
- c) Notícias diversas? Quais por exemplo?
- d) Orientações necessárias para o desenvolvimento da gestão documental? Quais, por exemplo?
- e) Tutoriais? Como, por exemplo?
- f) Links de instituições relacionadas com o trabalho da CPAD? Quais, por exemplo?

6 Existe mais algum tipo de informação que na sua opinião venha a colaborar com esse processo?

7 Você conhece algum website com uma proposta parecida? Qual?

Para que um determinado website apresente uma boa funcionalidade em seu conjunto de elementos, faz-se necessário que a sua Arquitetura da Informação (sistema de organização, navegação, rotulação e busca) esteja projetada de acordo com as necessidades dos seus usuários.

8 Qual é o website institucional que você costuma acessar com maior frequência?

9 Você acha que o conteúdo desse website está bem organizado e fácil de ser encontrado? Por quê?

10 Quais são as dificuldades que você costuma encontrar ao navegar em um website?



ENTREVISTA APLICADA AOS GESTORES

Prezado Sr. (a),

Antes de tudo queremos agradecer a sua disposição e boa vontade em colaborar. Esta entrevista é parte integrante de pesquisa de dissertação desenvolvida no Programa de Pós-Graduação Ciência da Informação da UFPB.

Sua colaboração é essencial para a construção de um espaço virtual de comunicação na web para a CPAD/UFPB.

As informações pessoais não serão divulgadas sob hipótese alguma.

As perguntas constantes nesta entrevista dizem respeito às informações mais importantes para o desempenho das práticas de gestão de documentos no seu setor/departamento, bem como a disposição da arquitetura da informação do website a ser construído no sentido de facilitar esse processo.

Sinta-se a vontade para responder as perguntas conforme achar conveniente.

Agradecemos a sua colaboração,

Fellipe Sá Brasileiro (Mestrando – PPGCI/UFPB)

Prof. Dr. Gustavo Henrique de Araújo Freire (Orientador – PPGCI/UFPB)

ENTREVISTA

GRAU DE INSTRUÇÃO:

QUAL É A SUA IDADE?

EM MÉDIA, QUANTO TEMPO POR DIA VOCÊ DEDICA AO ACESSO A INTERNET?

- f) MENOS DE 1 HORA ()
- g) ENTRE 2 E 5 HORAS ()
- h) ENTRE 1 E 2 HORAS ()
- i) MAIS DE 5 HORAS ()
- j) NÃO COSTUMA ACESSAR DIARIAMENTE ()

ROTEIRO DE ENTREVISTA

- 1) Em sua opinião, qual é o principal serviço/orientação realizado pela CPAD no âmbito da UFPB, voltado para a gestão de documentos? Qual o treinamento oferecido?
- 2) Por favor, responda se as questões relacionadas a seguir fazem parte das atribuições da CPAD no âmbito da UFPB:
 - Orientação sobre a tramitação de documentos e processos;
 - Orientação sobre a organização de documentos nos setores;
 - Orientação sobre redação de documentos (ofícios, memorandos, comunicados);
 - Orientação sobre a elaboração de processos;
 - Estabelecimento de padrões para a organização e a confecção de documentos.
- 3) Em caso de negação, informe se as questões anteriormente discriminadas podem facilitar, ou não, a aplicação da TTD nos setores da instituição. Por quê?
 - Em caso de resposta positiva, aponte quais são as ações desenvolvidas de acordo com as respectivas orientações.
- 4) Pense um pouco e responda. Quais são as barreiras existentes na tramitação de documentos da UFPB que influenciam diretamente ou indiretamente a gestão de documentos da CPAD?
- 5) Você considera que essas orientações podem estar disponibilizadas no website da CPAD? Quais seriam as principais?

- 6) Em sua opinião, o que pode ser feito para estimular o uso da TTD pelos servidores em suas respectivas seções?
- 7) De posse da TTD, responda quais são as informações mais relevantes, ou freqüentemente as mais utilizadas no contexto da eliminação de documentos, de acordo com a rotina de trabalho da UFPB? Explique sua resposta.
- 8) Pense um pouco e responda. Qual seria a melhor forma de disponibilizar a TTD no website da CPAD?
- 9) Qual local exato, no organograma da UFPB, a CPAD está enquadrada?
- 10) Você conhece algum website com uma proposta parecida? Quais são os principais que mantém relação com a gestão de documentos e arquivos?

Qual é a sua opinião em relação aos seguintes websites:

- Capes -
- CNPq -
- Folha de São Paulo -
- UFPB -
- CCHLA -

QUESTIONÁRIO ONLINE DE AVALIAÇÃO DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DO *WEBSITE* DA CPAD

SISTEMA DE ORGANIZAÇÃO

1) A interface do portal é simples e amigável

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

2) As informações contidas no menu de navegação global auxiliam as práticas da gestão de documentos

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

3) As informações contidas no menu de navegação global estão bem organizadas e fáceis de serem encontradas

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

4) O conteúdo da página inicial está organizado de forma dinâmica e interativa

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

5) O modo como o website está organizado não compromete o acesso e o uso da informação disponibilizada

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

SISTEMA DE NAVEGAÇÃO

1) A navegação do website acontece de forma satisfatória e objetiva

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

2) É fácil de se localizar dentro das páginas

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

3) O menu de navegação ACESSO RÁPIDO facilita o acesso a informação mais relevante

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

4) Perco muito tempo procurando as informações que preciso

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

5) A navegação do website não compromete o acesso e uso da informação

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

SISTEMA DE ROTULAÇÃO

1) Os rótulos utilizados para DOWNLOAD e DETALHES ao lado dos documentos são fáceis de serem identificados

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

2) Os rótulos existentes na CENTRAL DE ATENDIMENTO estão de acordo com o texto, exemplo: endereço, telefone, e-mail

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

3) Os rótulos estão apresentados de forma intuitiva

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

4) A linguagem dos rótulos é de fácil entendimento

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

5) Os rótulos CLIQUE AQUI localizados dentro do menu ACESSO RÁPIDO estimulam o acesso ao conteúdo

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

SISTEMA DE BUSCA

1) Encontro facilmente o sistema de busca na página inicial

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

2) As informações procuradas são facilmente recuperadas

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

3) A busca avançada disponibilizada na página dos resultados amplia as opções de busca

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

4) O modo como a navegação do website está estruturada diminui a necessidade de realização de buscas no sistema de busca

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente

5) O sistema de busca do website não compromete as minhas ações de busca

() Concorda totalmente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda totalmente