



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V – ALCIDES CARNEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

JOSÉ CANUTO DA SILVA JÚNIOR

**ACESSO À INFORMAÇÃO: uma análise à luz da
Arquitetura da Informação no Sistema de Apoio
ao Processo Legislativo da Assembleia
Legislativa do Estado da Paraíba**

JOÃO PESSOA – PB
2012

JOSÉ CANUTO DA SILVA JÚNIOR

**ACESSO À INFORMAÇÃO: uma análise à luz da
Arquitetura da Informação no Sistema de Apoio
ao Processo Legislativo da Assembleia
Legislativa do Estado da Paraíba**

Monografia apresentada ao Curso de
Graduação em Arquivologia da
Universidade Estadual da Paraíba, em
cumprimento à exigência para obtenção
do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientador: Prof.^o Ms. Henrique Elias Cabral França

JOÃO PESSOA – PB
2012

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL CAMPUS V – UEPB

S586a Silva Júnior, José Canuto da.
Acesso à informação: uma análise à luz da Arquitetura da Informação no Sistema de Apoio ao Processo Legislativo da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba. / José Canuto da Silva Júnior. – 2012.
72f. : il. color

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, Curso de Arquivologia, 2012.
“Orientação: Profa. Ms. Henrique Elias Cabral França, Curso de Arquivologia”.

1. Acesso à informação. 2. Arquitetura da Informação. 3. Direito à informação. I. Título.

JOSÉ CANUTO DA SILVA JÚNIOR

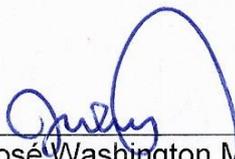
**ACESSO À INFORMAÇÃO: uma análise à luz da
Arquitetura da Informação no Sistema de Apoio
ao Processo Legislativo da Assembleia
Legislativa do Estado da Paraíba**

Monografia apresentada ao Curso de
Graduação em Arquivologia da
Universidade Estadual da Paraíba, em
cumprimento à exigência para obtenção
do título de Bacharel em Arquivologia.

Aprovado em 27/02/2012



Prof.º Ms. Henrique Elias Cabral França / UEPB
Orientador



Prof.º Dr. José Washington Medeiros / UEPB
Examinador



Prof.ª Ms. Maria Jose Cordeiro de Lima / UEPB
Examinadora

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter me dado força para vencer mais um desafio.

A minha família, por sempre ter me apoiado.

A Mayanna, por ser essa companheira sempre, por todo carinho, força, paciência, e as muitas contribuições para desenvolvimento da pesquisa.

Ao meu orientador Ms. Henrique Elias Cabral França, pela orientação, por toda atenção prestada, disponibilidade e grandiosa contribuição para pesquisa.

A todos os docentes do curso de Arquivologia, pelos ensinamentos passados durante todos esses anos, em especial, as professoras Briggida Rosely de Azevedo Lourenço e Esmeralda Porfírio Sales por aceitarem o convite para participar da banca examinadora.

Ao Grupo Inteligence, por disponibilizar seu espaço para consultas na internet quando mais precisei.

A todos os colegas que me ajudaram direta ou indiretamente durante todo esse percurso.

*“Se você não consegue explicar de forma simples,
você não entendeu bem o suficiente”.*

Albert Einstein

RESUMO

O acesso à informação evoluiu em diversos aspectos do ponto de vista legal, tecnológico e conceitual. Relaciona-se não só a um direito, mas também a medidas materiais que viabilizem a sua efetividade. Com o amplo desenvolvimento da tecnologia e a expansão da internet, é frequente a ocorrência de problemas com a organização e disponibilização da massa informacional no ciberespaço. Diante disso, a Arquitetura da Informação oferece uma gama de ferramentas para auxiliar o profissional nessa tarefa. A partir dessas asserções, tomamos a iniciativa de analisar o acesso à informação no Sistema de Apoio ao Processo Legislativo da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba sob um olhar à luz da Arquitetura da Informação. O estudo traz reflexões sobre o direito à informação e apresenta os meios legais que viabilizam o acesso às informações públicas atualmente. Ressalta o uso da Arquitetura da Informação como recurso para a organização da informação e construção do acesso na web. Para a realização da pesquisa, foi elaborado um questionário online com base nos critérios de MORVILLE e ROSENFELD (2006), KRUG (2008) e NIELSEN (2000), aplicado junto a um público diversificado de 42 pesquisados. A observação direta assistemática foi utilizada para completar a coleta de dados e enriquecer a análise final. Os resultados dos dados foram expostos em percentuais e analisados de acordo com o confronto entre a literatura abordada e fatos realistas do objeto em foco. Concluiu-se, assim, que o SAPL atende à satisfação dos usuários, contudo, verificou-se que apresenta deficiências no que tange a Arquitetura da Informação e a falta de divulgação desse sistema para a sociedade – sendo essa não publicização do serviço um potencial entrave para o acesso pleno à informação.

Palavras-chave: Direito à informação. Acesso à informação. Arquitetura da Informação. Assembleia Legislativa da Paraíba

ABSTRACT

Access to information has evolved in many ways from the standpoint of legal, technological and conceptual. It relates not only a right but also the material measures that enable their effectiveness. With the extensive development of technology and the expansion of the Internet, is a frequent occurrence of problems with the organization and provision of informational mass in cyberspace. Thus, the Information Architecture offers a range of tools to assist the professional in this task. From these assertions, we take the initiative to analyze access to information in the System Support Legislative Process Legislative Assembly of the State of Paraíba a look under the light of the Information Architecture. The study reflects on the right to information and provides the legal means that enable access to public information today. It emphasizes the use of the Information Architecture as a resource for information organization and construction of access on the web. For the research, an online questionnaire was developed based on the criteria of Morville and Rosenfeld (2006), KRUG (2008) and Nielsen (2000), applied at a diverse audience of 42 surveyed. Direct observation was used to complete unsystematic data collection and enrich the final analysis. The results of the data were displayed as percentages and analyzed according to the confrontation between literature addressed and realistic facts of the object in focus. It was concluded therefore that the SAPL meets the users' satisfaction, however, it was found that is flawed with respect to Information Architecture and the lack of dissemination of this system to society - and this service is not publicizing a potential impediment to full access to information

Keywords: Right to information. Access to information. Information Architecture. Legislative Assembly of Paraíba

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Resultados esperados da implementação de políticas de acesso à informação.....	27
FIGURA 2 – Três círculos da Arquitetura da Informação.....	31
FIGURA 3 – Esquema de organização ambígua (tópico).....	34
FIGURA 4 – Esquema de organização exata (alfabética).....	35
FIGURA 5 – Esquema de organização ambigua (público alvo).....	35
FIGURA 6 – Site que responde os questionamentos de Nielsen.....	37
FIGURA 7 – Navegar primeiro ou efetuar busca?.....	38
FIGURA 8 – Sistema de Navegação Embutida.....	39
FIGURA 9 – Rótulos textuais e não textuais.....	41
FIGURA 10 – Resultados da pesquisa.....	43
FIGURA 11 – Navegação no SAPL.....	51
FIGURA 12 – Interface de busca do SAPL.....	52
FIGURA 13 – Resultado da busca no SAPL.....	53

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Grau e Prazos de Sigilo.....	24
QUADRO 2 – Competência de Classificação na Administração Pública Federal....	25
QUADRO 3 – Esquema de organização da informação.....	33
QUADRO 4 – Órgãos de Direção e Assessoria Legislativa da Assembleia.....	45

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	– Conhecia o sistema.....	54
GRÁFICO 2	– Instruções do tutorial.....	55
GRÁFICO 3	– Classificação das informações contidas no sistema.....	56
GRÁFICO 4	– Compreensão da ordenação dos resultados após as buscas.....	56
GRÁFICO 5	– Consideração sobre a busca no sistema.....	57
GRÁFICO 6	– Entendimento da linguagem do sistema.....	58
GRÁFICO 7	– Rótulos das seções refletem bem o conteúdo.....	58
GRÁFICO 8	– Sabia a sessão que estava.....	59
GRÁFICO 9	– Caminho percorrido até chegar ao documento.....	60

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AI	Arquitetura da Informação
AL	Assembleia Legislativa
ONU	Organização das Nações Unidas
SAPL	Sistema de Apoio ao Processo Legislativo
TIC's	Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	OBJETIVOS	16
2.1	OBJETIVO GERAL.....	16
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
3	DIREITO À INFORMAÇÃO	17
3.2	LEGISLAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO BRASIL.....	19
4	ACESSO À INFORMAÇÃO NA INTERNET	28
4.1	ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E A CONSTRUÇÃO DO ACESSO NA WEB.....	30
4.1.1	Sistema de Organização.....	32
4.1.2	Sistema de Navegação.....	36
4.1.3	Sistema de Rotulagem.....	40
4.1.4	Sistema de Busca.....	41
5	FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS	44
5.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	44
5.2	CAMPO EMPÍRICO.....	45
5.3	UNIVERSO E AMOSTRAGEM.....	48
5.4	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	49
6	ANALISANDO À LUZ DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO O ACESSO ÀS INFORMAÇÕES NO SISTEMA DE APOIO AO PROCESSO LEGISLATIVO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA PARAÍBA	50
6.1	DIAGNOSTICANDO A NAVEGABILIDADE.....	50
6.2	AVALIANDO O SISTEMA DE BUSCA.....	52
6.3	VERIFICANDO O GRAU DE SATISFAÇÃO NO ACESSO ÀS INFORMAÇÕES.....	54
6.3.1	Sistema de Organização.....	
6.3.2	Sistema de Busca.....	57
6.3.3	Sistema de Rotulagem.....	58
6.3.4	Sistema de Navegação.....	59

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	62
REFERÊNCIAS.....	64
APÊNDICE.....	68

1 INTRODUÇÃO

Acompanhando o desenvolvimento da sociedade, o acesso à informação evoluiu em diversos aspectos. Do ponto de vista da legislação, das tecnologias e do ponto de vista conceitual, passou-se a entender o acesso relacionado não só a um direito, como também a medidas materiais que permitam a sua efetividade. Com o progresso da tecnologia e o crescimento exponencial da internet, problemas com a organização da informação surgiram. Como que crescem desordenadamente, o conteúdo da internet precisa de intervenções para facilitar o seu fluxo e disponibilização nesse meio. A Arquitetura da Informação traz uma gama de ferramentas para auxiliar o profissional nesta tarefa.

Diante disto, esta pesquisa traz como objetivo a análise do acesso às informações – à luz da Arquitetura da Informação – no Sistema de Apoio ao processo Legislativo da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba (SAPL). Sistema este que tem como finalidade facilitar o trabalho do parlamentar e possibilitar ao cidadão o acesso online de todas as mais de 30 mil matérias legislativas inseridas no acervo do sistema. Considerando essa premissa, alimentamos a hipótese que o SAPL atende aos usuários no que tange à disponibilidade de acesso ao conteúdo produzido ou em tramitação na Assembleia Legislativa da Paraíba.

A ideia da pesquisa surgiu após a III Ação educativa do curso de arquivologia da UEPB com o tema “Acesso e disseminação: a informação como instrumento de ação” evento acadêmico que discutiu o acesso a informação e suas implicações para o desenvolvimento da sociedade. Embarcamos na temática com o interesse de apresentar o estudo de acesso à informação em ambiente digital, haja vista o crescimento de informações arquivísticas nesse meio e a importância de abordagens interdisciplinares para o engrandecimento teórico e prático da Arquivologia.

A escolha do tema da pesquisa justifica-se, também, pelo fato que o acesso à informação não é apenas uma liberdade, é um direito, e deve ser fomentado. No caso dos documentos provenientes do Poder Legislativo há uma peculiar importância, pois é na Assembleia Legislativa que são produzidas, discutidas e aprovadas normas que todos devem cumprir. O amplo acesso a esses documentos

possibilita a participação popular na discussão dessas normas e leis, o que permite a diminuição da assimetria informacional entre os cidadãos e os legisladores.

Enquanto futuro arquivista, a predileção pela abordagem do fenômeno deu-se em razão do entendimento que o profissional da informação deve estar à frente do grande potencial que as Tecnologias da Informação e Comunicação(s) oferecem, capacitando-se para enfrentar o desafio de disponibilizar conteúdos arquivísticos no ciberespaço. A Arquitetura da Informação (AI) permite esquematizar a informação de modo que simplifique o seu acesso em meio a tantos dados. Nesse aspecto, acreditamos que os conhecimentos adquiridos da AI capacitarão ainda mais o autor deste trabalho ao enriquecer os conhecimentos adquiridos durante a academia para pôr em prática o compromisso que aguarda da profissão.

Além da introdução e apresentação dos objetivos, o trabalho está organizado de acordo com a seguinte estrutura:

O capítulo III discute o direito à informação, passando por um breve percurso histórico dessa temática e asserções acerca da legislação federal brasileira, a fim de analisar os meios legais que viabilizam o acesso às informações públicas atualmente.

O capítulo IV apresenta o acesso à informação na internet como meio de divulgação que facilita tanto a comunicação quanto a capacidade de regulação de serviços da administração pública para a sociedade. Ressalta o uso da Arquitetura da Informação como ferramenta para a organização da informação e construção do acesso na web.

O capítulo V referencia os procedimentos metodológicos abordados para atingir os resultados que os objetivos almejam.

O capítulo VI abrange a análise do acesso no SAPL à luz da AI e alguns parâmetros arquivísticos da Lei n. 12.527/11, discutindo os resultados adquiridos na busca de interpretações para os dados coletados conforme a abordagem teórica e metodológica estabelecida.

Por fim, o último capítulo traz as considerações finais referentes à pesquisa, principais dificuldades e propostas para a melhoria no acesso aos documentos do SAPL, como também identificar se a hipótese presumida no início da pesquisa condiz com a realidade encontrada.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar o acesso às informações no Sistema de Apoio ao Processo Legislativo da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba (SAPL) à luz da Arquitetura da Informação (AI).

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar a navegabilidade do SAPL
- Avaliar o sistema de busca do SAPL
- Verificar o grau de satisfação dos usuários no acesso às informações do SAPL

3 DIREITO À INFORMAÇÃO

Ao iniciarmos as reflexões sobre direito à informação, acreditamos ser pertinente trazer breves noções alusivas às gerações/dimensões dos direitos fundamentais, em especial, as duas primeiras (liberdades individuais e direitos sociais). Desse modo, traçaremos um pequeno panorama histórico para entender o momento de inserção desse direito.

Com advento da Revolução Francesa, os ideais liberais e democráticos foram inseridos na sociedade, criando assim, os direitos de primeira geração. Estes passam a limitar a atuação do Estado - até então absoluto - em relação às ações do homem. “Foram os princípios de 1789 que constituíram, no bem como no mal, um ponto de referência obrigatório para os amigos e para os inimigos da liberdade, princípios invocados pelos primeiros e execrados pelos segundos” (BOBBIO, 2004, p.43). Esses direitos criaram a obrigação do Estado não interferir na vida do cidadão em determinados aspectos, evitando o poder absoluto e arbitrário que o Estado exercia. Nasceram assim, os direitos individuais, como direito a liberdade e direito a vida.

Os direitos de segunda geração surgiram em consequência da Revolução Industrial e do que ela proporcionou. Em um período de grande exploração do trabalhador, era necessário algo que trouxesse melhorias para o quadro social. O direito adquirido mostra-se dessa vez o oposto da primeira geração do direito, isso porque, no primeiro momento, o Estado tinha a obrigação de não interferir em determinados assuntos. Já na segunda geração, exigia prestações materiais do Estado, este ficando obrigado a desempenhar ações (intervenções positivas) motivadas e orientadas visando o benefício do cidadão (BONAVIDES, 2004). Esses direitos são os chamados direitos sociais. Entre eles estão educação, o lazer e o trabalho.

Classificar o direito à informação em apenas uma dessas gerações causaria uma diminuição de seu potencial. Isso porque ele abrange não só o direito de **informar-se**, ou seja, buscar e adquirir as informações que desejar – usando-se de meios lícitos – sem sofrer privações (ressalvado os casos de sigilo), como também abrange o direito de **receber** do Estado **as informações** públicas. Desse modo podemos entender que o direito à informação está presente em ambas às gerações citadas acima. Observa-se essa característica no trecho abaixo:

Se, inicialmente, o direito à informação foi entendido precipuamente como um direito necessário para o exercício de algumas liberdades individuais, atualmente, a tendência é entendê-lo em um escopo mais amplo, considerando-o também um direito político e social (SILVA, 2007, p. 26).

De acordo com as indagações anteriores, percebemos o surgimento do direito à informação como um direito individual através das ideias democráticas da Revolução Francesa, onde se adquiriu a possibilidade de obter informações livremente com o compromisso de não haver interferência estatal. Posteriormente, essa visão foi ampliada com os direitos sociais, partindo pelo comprometimento dos entes públicos em atender aos cidadãos através de ações que fomenta a publicitação e o acesso à informação para população em geral.

A Declaração de Direitos do Homem e do Cidadão da França de 1789 é um dos primeiros escritos a transparecer timidamente o direito à informação. Isso se explica ao verificarmos que tais direitos não foram apresentados explicitamente, mas insinuados em seu art. 11º que trata da liberdade de expressão e opinião¹. Até mesmo no art. 15º que dava a sociedade o direito de cobrar do agente público contas de sua administração² não se encontrava o direito como uma obrigação ativa do Estado, esse direito deveria ser acionado pelo cidadão. Apesar de tudo, a Declaração caracterizava a livre comunicação como um dos mais preciosos direitos do homem.

Em 1948, a Declaração Universal dos Direitos do Homem traz os direitos de segunda geração à tona, onde a atuação do Estado deveria ser ativa em benefício da sociedade. Apesar do visível pontapé para os direitos sociais, em seu art. 19º versa sobre o direito à livre transmissão e recepção da informação de acordo com a seguinte colocação:

Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras (ONU, 1948).

Esta declaração não expõe nitidamente o direito à informação no contexto de segunda geração, pois não é apresentado aqui como um papel do Estado manter o cidadão informado das suas ações. Contudo, o simples fato de reconhecer esses

¹ Art. 11.º A livre comunicação das ideias e das opiniões é um dos mais preciosos direitos do homem; todo cidadão pode, portanto, falar, escrever, imprimir livremente, respondendo, todavia, pelos abusos desta liberdade nos termos previstos na lei.

² Art. 15.º A sociedade tem o direito de pedir contas a todo agente público pela sua administração.

direitos (de segunda geração) facilitou o entendimento futuro do direito à informação como uma obrigação do Estado para o interesse público e construção da democracia.

A evolução da sociedade fez com que o direito à informação se moldasse acompanhando as conquistas políticas e sociais. Como Mendel (2009) ressalta, nos anos 90 era comum associar direito à informação como medida de governança administrativa, porém, atualmente cada vez mais é considerado como direito humano fundamental.

3.2 LEGISLAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO BRASIL

Um governo popular sem informações acessíveis ao povo ou meios de obtê-las não passa de um prólogo de farsa ou tragédia, talvez ambas. O conhecimento sempre prevalecerá sobre a ignorância, e um povo que pretenda ser seu próprio governante precisa se armar com o poder que é dado pelo conhecimento. (JAMES MADISON, 1822, grifo nosso) ³.

No Brasil, matérias legislativas relevantes ao tema acesso à informação estão contidas não só na Constituição de 1988, como também, em algumas leis e decretos. Traçaremos um sucinto mapa a cerca da legislação federal brasileira a fim de analisar os meios legais que viabilizam o acesso às informações públicas atualmente.

A Constituição brasileira, em seu título II, artigo 5º, que versa sobre Direitos e Garantias Fundamentais traz um rol de direitos e deveres, dentre eles estão incisos que falam sobre inviolabilidade da vida privada (X), acesso à informação como direito de todos (XIV), direito de receber de órgãos públicos informações de interesse particular ou coletivo (XXXIII) e o *habeas-data* (LXXII). Vale salientar, segundo Mello (2009), que o artigo 37º (do qual dispõe sobre os princípios da administração pública e dentre eles está o da publicidade) exprime como dever da Administração Pública a transparência de seus atos, o que é um dos requisitos para um Estado Democrático de Direito. O poder deve emanar do povo, não devendo haver ocultamento de informação do interesse de todos ou de um indivíduo que tenha sido afetado por qualquer medida do Poder Público, aberta a exceção de sigilo quando imprescindível para segurança do Estado.

³Fonte: *eJournal USA*. Transformando a Cultura da Corrupção. vol. 11, nº 12, 2006. Disponível em: <<https://bvc.cgu.gov.br/handle/123456789/2866?mode=full>>. Acesso: 22 jan. 2012.

Em novembro de 1997 a Lei 9.507 regulamenta o *habeas-data*, um remédio constitucional que garante o acesso a informações (pessoais) contidas em banco de dados governamentais para conhecimento e/ou retificação quando não é possível conseguir por meio administrativo. Dessa forma, foram criados os critérios para o acesso às informações pessoais mantidas pelos entes públicos, mas como Cepik (2000) bem explica, a necessidade de que tenha esgotados todos os meios administrativos para a impetração do *habeas-data* faz com que a utilização eficaz da informação fique bastante comprometida.

A Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991, mais conhecida como a Lei de Arquivo, tratava em seu capítulo V do Acesso e do Sigilo dos Documentos Públicos. Atualmente, este capítulo foi revogado pela Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, como previsto na Constituição Federal no inciso XXXIII do art. 5º:

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos **informações** de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988, grifo nosso).

Canela e Nascimento (2009) acentuam que este inciso foi redigido de uma maneira genérica, abrindo espaço para ser detalhado posteriormente por leis. Segundo eles, a falta de expressões como “as” ou “todas” antes da palavra “informações” – em destaque na citação –, “cria margem para interpretações de que o direito é limitado, o que por sua vez pode gerar nos detentores das informações o desejo de serem eles os responsáveis por decidir o que deve e o que não deve ser liberado”. Essa falta de detalhamento é uma das razões para a necessidade de regulamentação. (CANELA; NASCIMENTO, 2009, p. 42).

De acordo com Lopes (2007), a promulgação da Lei 8.159 tentou regulamentar o inciso citado. Porém, percebe-se que ela não se materializou em um diploma legal capaz de regulamentar o acesso à informação pública. Segundo Cepik (2000), o artigo 4º dessa lei apenas reescreve o artigo 5º, inciso XXXIII, da lei maior. Podemos citar também os respectivos artigos 5º e 6º, dos quais são quase que totalmente encontrados no texto constitucional.

Para Canela e Nascimento (2009), essa discussão é um tanto curiosa, pois o nosso país acrescentou em sua Carta Magna a garantia constitucional do acesso à

informação. Contudo, regulamentou o sigilo antes mesmo de regulamentar o acesso público às informações.

Recentemente, a Lei Federal nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, impulsionou um importante marco para os caminhos da transparência pública nacional. Regula o acesso a informações garantido pela Constituição Federal e determina o princípio de acesso como regra e sigilo como exceção, obrigando a administração direta e indireta de todos os Poderes e entes federativos a atender às demandas da sociedade por informações públicas. Amplia os processos de divulgação das informações, inclusive com o uso da tecnologia da informação⁴.

Estão subordinados ao regime desta Lei os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público; As autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios; As entidades privadas sem fins lucrativos que recebem, para realização de ações de interesse público, recursos públicos. (BRASIL, 2011).

Conforme o art. 3º da Lei 12.527/2011, os procedimentos previstos destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I. Observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II. Divulgação de informações de interesses público, independente de solicitações;
- III. Utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV. Fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V. Desenvolvimento do controle social da administração pública.

A citada lei facilita o acesso às informações, obrigando os órgãos e entidades públicas promover a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral. Assegura o acesso mediante a criação de um serviço de informações ao cidadão em um local com condições apropriadas para atender e orientar o público, informar sobre a tramitação de documentos e protocolizar documentos e requerimentos de

⁴ Fonte: www.cgu.gov.com

acesso a informações. Incentiva a participação popular, principalmente por meio de audiências e consultas públicas. (BRASIL, 2011).

A execução de um sistema de acesso à informação carrega o desafio de vencer a cultura do segredo, da qual, por vezes, sobressai na gestão pública. Na cultura de acesso, deve haver a consciência de que “a informação pública pertence ao cidadão e que cabe ao Estado provê-la de forma tempestiva e compreensível e atender eficazmente às demandas da sociedade”. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011, p.13).

Diante de tal afirmação, a Administração Pública deve estar preparada para atender as solicitações de acesso à informação pública de modo a respeitar:

- Há duas formas de publicação: uma independente de requerimentos, como as informações imprescindíveis ao interesse público e coletivo, e outra por meio do pedido de acesso a qualquer interessado;
- São vedadas quaisquer exigências de justificativas para o pedido de informações de interesse público;
- Não sendo possível conceder o acesso imediato à informação disponível, serão estabelecidos prazos de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias;
- O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo em casos de reprodução de documentos;
- Se a informação for classificada em algum grau de sigilo previsto em Lei, é direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso por certidão ou cópia, podendo ele interpor recurso contra a decisão;
- Quando não autorizado acesso integral à informação parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia, com ocultação da parte sigilosa⁵.

A Lei Geral de Acesso à Informação determina exceções à regra de acesso no que tange a informações pessoais e demais informações classificadas como sigilosas. Estas, submetidas temporariamente à restrição de acesso público por

⁵Lei Federal nº 12.527/2011 na íntegra encontra-se disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm

razão de imprescindibilidade para a segurança da Sociedade e do Estado. A transparência das informações pessoais deve ter respeito à intimidade, à vida privada, honra e imagem das pessoas, permanecendo restritas por um prazo máximo de cem anos, permitindo seu acesso apenas ao indivíduo relacionado, ou por terceiros diante de previsão legal ou consentimento da pessoa referida.

O art. 23º, do capítulo IV – Das Restrições de Acesso à Informação, descreve em seus incisos as informações passíveis de classificação, cuja divulgação irrestrita pode:

- I. Pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a inteligência do território nacional;
- II. Prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III. Pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV. Oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V. Prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;
- VI. Prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;
- VII. Pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou
- VIII. Comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com prevenção ou repressão de infrações.

A Lei nº 12.527/2011 traz uma série de novidades pertinentes à classificação da informação quanto ao grau e prazos de sigilo. Faremos uma análise comparativa entre a nova lei e a legislação anterior no quadro seguinte:

QUADRO 1 – Grau e Prazos de Sigilo

Lei nº 8.112/1990 Lei nº 11.111/2005			Lei nº 12.527/2011		
Grau	Prazos		Grau	Prazos	
Ultrassegredo	30 anos	<i>Renovável uma única vez por igual período⁶</i>	Ultrassegredo	25 anos	<i>Renovável uma única vez por igual período</i>
Segredo	20 anos	<i>Renovável uma única vez por igual período</i>	Segredo	15 anos	-
Confidencial	10 anos	<i>Renovável uma única vez por igual período</i>	-	-	-
Reservado	5 anos	<i>Renovável uma única vez por igual período</i>	Reservado	5 anos	-

Fonte: Adaptado dos dados extraídos em BRASIL (1990; 2005; 2011).

Verificamos a redução de prazos em determina dos graus de sigilo, bem como a exclusão da classificação confidencial na nova Lei. Na extinta Lei 11.111/2005, revogada pela lei 12.527/2011, as informações classificadas como ultrassegredos teria a possibilidade de renovar o prazo mais uma vez por igual período. Porém, se fosse averiguado que a liberação destas informações causaria risco ao Estado ou a sociedade, os documentos poderiam ter seu prazo renovado por infinitas vezes, conforme a Comissão de Averiguação e Análise de Informações Sigilosas estipulasse (SILVA, 2007). Diferentemente da Lei anterior, a lei que regulamenta o acesso às informações públicas expressa claramente em um dos seus incisos que “transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina seu termo final, a informação tornar-se-á de acesso público”, não abrindo espaço para o renovações ulteriores. (BRASIL, 2011).

⁶ Lei 11.111/2005. Art. 6, § 2º Antes de expirada a prorrogação do prazo de que trata o caput deste artigo, a autoridade competente para a classificação do documento no mais alto grau de sigilo poderá provocar, de modo justificado, a manifestação da Comissão de Averiguação e Análise de Informações Sigilosas para que avalie se o acesso ao documento ameaçará a soberania, a integridade territorial nacional ou as relações internacionais do País, caso em que a Comissão poderá manter a permanência da ressalva ao acesso do documento pelo tempo que estipular.

A Lei 12.527/2011 especifica as autoridades competentes no âmbito da administração pública federal para classificar as informações nos diversos graus de sigilo. Independente do grau de sigilo, a classificação deverá ser formalizada em decisão que conterà o assunto do qual versa a informação, o fundamento da classificação, indicação do prazo de sigilo e identificação da autoridade que a classificou. (BRASIL, 2011). O quadro a seguir apresenta a competência das autoridades para classificar as informações como sigilosas no âmbito federal:

QUADRO 2 – Competência de Classificação na Administração Pública Federal

	Reservado	Secreto	Ultrassegredo
Presidente da República	✓	✓	✓
Vice-Presidente da República	✓	✓	✓
Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas	✓	✓	✓
Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica	✓	✓	✓
Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior	✓	✓	✓
Titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista	✓	✓	
Autoridades que exerçam funções de direção, comando ou chefia, de hierarquia equivalente ou superior ao nível DAS ⁷ 101.5	✓		

Fonte: Adaptado de ARTIGO 19 (2011).

⁷ Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS

A autoridade ou outro agente público que classificar informação como ultrassecreta, deverá encaminhar a decisão à Comissão Mista de Reavaliação de Informações. Por sua vez, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações decidirá sobre o tratamento e a classificação de informações sigilosas. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente em sítio, o rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos doze meses; rol dos documentos classificados em cada grau de sigilo; e relatório estatístico referente à quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes. Extrato da lista de informações classificadas será mantido nos órgãos e entidades, acompanhadas da data, grau de sigilo e dos fundamentos da classificação. (BRASIL, 2011).

O Capítulo V – que trata Das Responsabilidades – prevê punição aos agentes públicos e militares responsáveis por condutas ilícitas em desrespeito à lei, devendo ser apenados, no mínimo, com suspensão e responder por improbidade administrativa. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações públicas estará sujeita a advertência, multa, rescisão do vínculo com o poder público, suspensão temporária de participar em licitação e contratos com a administração pública, como também, declaração de inidoneidade até que seja promovida a reabilitação.

Por meio da aprovação da Lei nº 12.527/2011, o Brasil segue os caminhos dos ideais democráticos, haja vista o largo passo para a transparência dos atos governamentais, a facilidade de acesso às informações públicas e o incentivo da participação da sociedade na administração pública.

Em sociedades democráticas, cidadãos têm o direito básico de saber, de se expressarem, de serem informados sobre o que o governo está fazendo, por que motivo isso está sendo feito e debater o assunto. Sociedades democráticas pressupõem de forma vigorosa a transparência e abertura por parte dos governos. No entanto, há também o reconhecimento de que, em proveito próprio, governos e seus líderes não incentivam a revelação, e a consequente disseminação, de informações contrárias a seus interesses. (STIGLITZ, 2002, p. 29 apud CANELA; NASCIMENTO, 2009, p.39, tradução dos autores).

Como retrata Jorge Hage⁸, Ministro Chefe da Controladoria-Geral da União, há o presente desafio em assegurar a implementação desta Lei e “vencer a cultura

⁸Fonte: www.cgu.gov.com

do sigilo que, de forma silenciosa e invisível, ainda se constitui um dos grandes obstáculos para a abertura dos governos”.

Os efeitos nefastos que a assimetria de informação entre agentes do Estado e os cidadãos pode acarretar, leva ao entendimento sensato de ser estimulada e promovida maior transparência do setor público – mesmo que na prática, insista em contrariar tal premissa. Entende-se que é necessário não apenas disponibilizar o acesso à informação pública, mas estimular a participação cívica na tomada de decisão e formulação de políticas públicas, assinala Lopes (2007). No pensamento do cientista político Robert Putman, os sistemas de participação cívica são:

[...] uma forma essencial de capital social, e o fluxo de informações desempenha um papel de retroalimentação. A maior participação depende de um melhor acesso às informações, porém o próprio sistema de participação contribui para o aprimoramento do fluxo informacional. (apud CANELA; NASCIMENTO, 2009, p.41).

Segundo Lopes (2007), estamos vivenciando um direito historicamente construído e reforçado conforme acelera a necessidade do acesso à informação pública para o pleno exercício de cidadania. Trata-se de um “Direito Social confirmado, líquido e certo”, calcado na proporção da tão propalada Sociedade da Informação, onde “a informação e sua disseminação são insumos fundamentais para o funcionamento do corpo social”. (LOPES, 2007, p.12).

FIGURA 1 – Resultados esperados da implementação de políticas de acesso à informação



Fonte: Lopes (2007).

Com base na Figura 1, o autor ilustra a criação de um ciclo virtuoso, onde a transparência das informações impulsiona os mecanismos de gestão pública, ao passo que estes mecanismos de gestão conduzem o amadurecimento das políticas destinadas à transparência pública. Este ciclo favorece a potencialização das políticas públicas implementadas pelo governo e a credibilidade das ações governamentais.

Coadunam-se com essas reflexões as palavras de Paul Huir, quando o autor ressalta:

A disseminação aberta e irrestrita da informação do setor público também promove a melhoria da saúde e segurança públicas e do bem-estar social geral, à medida que os cidadãos se tornem mais bem informados para tomar decisões sobre sua vida cotidiana, seu ambiente e seu futuro.”(HULIR, 2006, p.30).

Assim, entendemos que a liberdade da informação pública fortifica as ações do governo, os ideais democráticos e os direitos humanos. O resultado dessa retroalimentação apresenta grandes conquistas para todos.

4 ACESSO À INFORMAÇÃO NA INTERNET

É notável o crescimento quantitativo de informações na internet, estas expressadas em diversos formatos. Redes sociais, portais de notícias, blogs, lojas virtuais, sites corporativos e sites governamentais são apenas alguns dos exemplos que podem ser citados para ilustrar a imensidão que o mundo virtual está se tornando. Segundo Lopes (2004, p.2) “as novas tecnologias criaram novas possibilidades de consumo, novas e imensas fortunas pessoais e empresariais, abrindo-se novos mercados”. Cada vez mais ferramentas de disseminação e recuperação de informação são elaboradas para um número de usuários que não param de crescer.

É possível encontrar representações virtuais de todos os seguimentos da sociedade, desde um cidadão que produz um vídeo e publica no *youtube*⁹, ou gerencia seu blog pessoal, até grandes empresas que vendem seus produtos *online*, como também, instituições governamentais que disponibilizam informações e dados

⁹ Site que disponibiliza aos usuários a hospedagem e compartilhamento de vídeos, cujo domínio está disponível no endereço: <http://www.youtube.com>

públicos em seus *sites* e portais¹⁰. Isso possibilita cada vez mais acesso sem fronteiras geográficas, ou de horário de funcionamento. Com o grande desenvolvimento tecnológico, em especial na internet, “onde a informação se encontra não é o mais importante e sim o acesso à informação” (JARDIM, 2001, p.11).

O exponencial crescimento no uso do digital como meio de divulgação das informações dos órgãos públicos criou uma importante via de acesso, facilitando tanto a comunicação quanto a capacidade de regulação de serviços da administração pública pela sociedade. Mas vale apontar o uso do acesso à informação em sentido amplo. “O termo acesso relaciona-se, portanto, a um direito, mas também a dispositivos que o viabilizem, ou seja, um conjunto de procedimentos e condições materiais que permitem o exercício efetivo desse direito” (JARDIM, 2001, p. 36). Não basta que a informação esteja disponível, ela tem que ser viável para o usuário.

Segundo Lopes (2007), mesmo havendo alguns pressupostos que precisam ser confirmados, é inegável o potencial das TIC's para promoção de uma administração mais efetiva e transparente. Um amplo acesso cria a possibilidade de uma maior participação do cidadão nas ações do Estado, reduzindo cada vez mais a distância entre o interesse público e as ações do Estado. Mendel (2009) ressalta que o uso das tecnologias da informação aumentou a capacidade do cidadão no controle da corrupção, cobranças e da contribuição no processo decisório e paralelamente um aumento na demanda de respeito aos direitos a informação.

Em meio a essa explosão de informações e diversas possibilidades de uso geradas pelas ferramentas da web, alguns problemas emergem. Lopes (2004) ressalta que a internet, apesar de ser uma fonte rápida de informação, comumente não tem qualquer controle de pertinência, proporcionando muitas vezes um oceano de dados e opiniões, tornando-se algo perturbador com possibilidade de perder-se ou afogar-se em tamanha imensidão. Esse afogamento cria um fenômeno sociocultural por ele chamado de ilusão do conhecimento. Hoje em dia é comum

¹⁰O professor de webwriting Bruno Rodrigues (2005) traz em seu site (<http://webinsider.uol.com.br>), as principais diferenças entre Site e Portal. Segundo ele, o *site* tem como objetivo central organizar a informação em seu espaço, de modo que estruture uma hierarquia onde todo o conteúdo seja entendido e acessado com facilidade. A diferença do *site* para o portal é que este tem 100% do foco no seu público, além de criar conteúdos específicos para eles, os chamados “conteúdos verticais”. No portal, existem ferramentas que constroem um real relacionamento entre quem produz e quem faz uso da informação.

ouvir relatos de usuários que se perdem em meio à grande quantidade de *links* e *hipertextos* espalhados pelas páginas, encontrando mais e mais informações fragmentadas, desviando-se do intuito inicial da pesquisa e principalmente não encontrando o caminho de volta. Isso se dá não só pelo caráter não linear da internet, como também, por diversos problemas de organização dos *sites* na *Web*. Agner (2009, p.115) frisa que:

A confusão entre transmitir dados e criar mensagens com significado pode ter tido sua origem na atenção demasiada dada aos computadores (máquinas) e na pouca atenção dada aos usuários (seres humanos). Isso nos aponta para problemas da usabilidade da interação humano computador.

Assim como metrópoles sobrecarregadas com um grande trânsito e falta de organização precisam de intervenções para facilitar o fluxo e ajudar ao cidadão chegar a seu destino, o ciberespaço também precisa de medidas similares que possibilite uma boa organização, sinalizações que facilitem o fluxo das informações e o navegar do usuário por esse espaço. Essas medidas podem ser planejadas e implantadas através do uso da Arquitetura da Informação.

4.1 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E A CONSTRUÇÃO DO ACESSO NA WEB

O termo Arquitetura da Informação cunhado por Richard Wurman em meados dos anos 70, apesar de torna-se mais evidente com advento da *internet*, segundo Nascimento Neto (2010), a AI desenvolveu-se com um intuito de reduzir a complexidade em ambientes que contenham grande quantidade de informação. Isso implica que já era utilizado em bibliotecas, arquivos e centro de documentações muito antes de ser criado oficialmente. Entretanto ninguém pode negar que a *internet* tenha um volume imenso e ainda crescente de informações que, portanto, tornou-se o ambiente ideal para a atuação da AI.

No “mundo virtual” – onde caminhos (*links*) surgem diariamente – para que o usuário possa obter a satisfação navegando pela rede, são necessárias intervenções que facilitem suas ações. Sabendo disso, Morville e Rosenfeld (2006), autores do livro¹¹referência na área, explicam que os arquitetos da informação organizam a informação para que as pessoas encontrem as respostas que desejam

¹¹ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. Information Architecture for the Word Wide Web. 3ed. Sebastopol: O'Reilly, 2006

à suas perguntas, esses profissionais trabalham dando suporte para navegações casuais ou buscas direcionadas, aplicando organização e rotulagens que sejam bem compreendidos pelo usuário. “Esse cara – o arquiteto de informação – seria a pessoa que mapeia determinada informação e nos disponibiliza o mapa, de modo a que todos possamos criar nossos caminhos próprios em direção ao conhecimento.” (AGNER, 2009, p. 78).

Como podemos observar, a Arquitetura da Informação preocupa-se em dar suporte em qualquer tipo de ações na rede, desde buscas simples até tarefas mais complexas, objetivando apenas facilitar o entendimento do usuário. Para alcançar esse objetivo, Morville e Rosenfeld (2006) indicam três pontos que devem ser observados na Arquitetura da Informação:

- Usuários: as ações devem ser pensadas e balizadas de acordo com os hábitos, desejos, comportamentos do usuário;
- Conteúdo: informações que serão disponibilizadas e a forma que será apresentada;
- Contexto: deve-se saber onde se está inserido, cada empresa precisa de uma intervenção específica na área de AI.

FIGURA 2 - Três círculos da Arquitetura da Informação



Fonte: Adaptado de Morville e Rosenfeld (2006).

Verificando esses pontos é possível mensurar que tipo de tecnologia, com que linguagem e quais grupos devem ser analisados para construção do sistema. Vale ressaltar a crítica de Davenport (1998) às posturas mais clássicas da AI que muitas vezes não são centradas no usuário. Ele enfatiza não bastar o uso da

tecnologia como solução para os problemas de acesso à informação¹², e lembra que é essencial levar em conta os comportamentos e caráter humano.

Para Morville e Rosenfeld (2006), a AI pode ser desmembrada em quatro elementos que são usados em conjunto quando se pensa em construir sites ou sistemas. Estes elementos são: **Sistema de Organização**, **Sistema de Navegação**, **Sistema de Rotulagem** e **Sistema de Busca**. É importante perceber que essa divisão é apenas conceitual para facilitar o trabalho do arquiteto da informação. Apesar de ser vantajoso o estudo de cada sistema em separado, deve ser lembrado que eles possuem uma enorme interdependência. (REIS, 2007).

4.1.1 Sistema de Organização

Este elemento da Arquitetura da Informação preocupa-se com o agrupamento e a categorização do conteúdo. Uma grande quantidade de informações pode ser mais facilmente acessada caso estejam agrupadas e dispostas de forma lógica e simples. Reis (2007) assevera que um *website* precisa manter suas informações organizadas, explicando que ao acessar uma página o usuário quer resolver o seu problema, alcançar seu objetivo, e não participar de um jogo de passatempo.

Existem motivos que explicam porque organizar a informação é tão difícil. Morville e Rosenfeld (2006) trazem alguns que podem ser considerados:

- **Ambiguidade:** a linguagem é ambígua e dá margem a diversas definições, podendo confundir o usuário se não forem bem escolhidas;
- **Heterogeneidade:** os Websites podem fornecer informações em diversos formatos, dificultando a padronização de organização;
- **Diferenças de Perspectiva:** torna-se muito difícil criar um sistema de organização que faça sentido para todos. Cada usuário procura a informação ao seu modo;
- **Política Interna:** as políticas da empresa influenciam a organização e rotulagem da informação.

¹²O autor enfatiza no próprio título do livro: "Ecologia de Informação: porque só a tecnologia não basta tecnologia para o sucesso na era da informação".

Agner (2009) nos mostra que a organização da informação pode ser exata (indicado para quando o usuário sabe o que procura) ou ambígua (indicado para quando o usuário não sabe o que procura).

QUADRO 3 – Esquema de organização da informação

Exata	Ambígua
Alfabética	Tópico (assunto)
Cronológico	Tarefa
Geográfico	Público Alvo
	Metáfora
	Híbrido

Fonte: Adaptado dos dados extraídos em Morville e Rosenfeld (2006).

Em um esquema de organização ambíguo, as informações são agrupadas de forma intelectualmente significativa. Alguém que não é o usuário toma a decisão intelectual de agrupar os itens (veja um exemplo na Figura 3). Este processo necessita de aprendizagem associativa. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006).

FIGURA 3– Esquema de organização ambígua (tópico)



Fonte: (<http://www.uepb.edu.br>)

Na Figura 3, percebemos que o site possui uma organização por tópico (assunto). Os menus “Institucional” e “Pró-Reitorias” têm a função de agrupar as informações. Neste tipo de esquema, deve ser levado sempre em conta que o universo do conteúdo (presente e futuro) deve ser bem definido para que o usuário possa encontrar o que ele espera nessa área do *site*. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006).

No esquema de organização da informação exata (ver exemplo na Figura 4), os itens agrupados podem não ter nada em comum além da letra inicial do nome (alfabético) bastando observar um item para fazer a associação (MORVILLE e ROSENFELD, 2006).

FIGURA 4 – Esquema de organização exata (alfabética)

The screenshot shows the 'letras.terra.com.br' website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'início', 'top letras', 'top artistas', 'letras no media player', 'promoções', and 'letras no facebook'. Below this is a search bar with a 'buscar' button. The main content area is titled 'artistas começados com a letra "A"' and shows '9.977 artistas'. There is a sub-navigation bar with 'ordem alfabética' selected, and a search box for 'busque por artistas na letra A'. The main list is organized into four columns, each starting with the letter 'A' and listing various artists and bands.

A	Ágrimonía	Amen	Áquapura
A Syntese	AgroBoys	Amen 81	Aquarela Carioca
A 100 Destino	Agrorockers	Amen Corner	Aquaria
A24	Agrotóxico	Amenaza	Aquarian Age
A26 Sentido Unico	Agrupacion 52	Amência	Aquarius
A 4 Apple	Agrupacion Marilyn	Amêndoa	Aquarta
A750ml Affair	Agrupación Marilyn	Amenkharis	Aquatica
A7Mares	Agrupación Santa Colombia	Amenra	Aquavibe
A Angel For Me	Agrypnie	Amens	Aqueduct
A Arca de Noé	Água Ardente	Amenti	AQUEFRIGIDE
AB And The Sea	Água Bella	Amerhon	Aquelarre
AB Turbo	Água Cristalina	America	Aqueles Dois
A Bad Goodbye	Água de Annique	América 4	AQUêLES!
ABadge A Brand	Água De Cheiro	America Assault	Aquido Quarto
ABaladeira	Água de Fogo	America Gomorrah	Áquila
A Balladeer	Água de Melissa	American Affair	Aquilonia
ABanca	Água de Rollmops	American Analog Set	Aquinobrasil

Fonte: (www.letras.terra.com.br)

Como explicam os autores, quando se sabe o que está procurando esse esquema é muito útil. Se o usuário sabe o nome do artista basta ir à letra referente que será possível encontrar, isso não envolve nenhuma ambiguidade.

Segundo Morville e Rosenfeld (2006), as principais formas de categorização ou agrupamento de conteúdo são por tópico, por tarefa, pelo público alvo (audiência), ou por cronologia. Comumente encontramos *sites* que agrupam as informações com esses elementos. A Figura 5 traz um exemplo de categorização por público alvo.

FIGURA 5 – Esquema de organização ambigua (público alvo)

The screenshot shows the Dell website header. On the left is the Dell logo with the tagline 'The power to do more'. To the right of the logo are four navigation buttons: 'Para Você', 'Para Pequenas e Médias Empresas', 'Para Grandes Empresas', and 'Para Setor Público'. Further right is a search bar with the placeholder text 'Pesquisa por Palavra' and a magnifying glass icon. At the top right, there are links for 'Status do pedido', 'Premier Login', and 'Suporte Técnico'. At the bottom right, there is a contact number: 'Compre on-line ou ligue grátis 0800 970 3384'.

Fonte: (www.dell.com.br)

Ao escolher agrupar dessa forma, torna-se necessário conhecer bem cada público, pois é preciso estabelecer de antemão as necessidades de cada grupo. Na

figura acima percebemos a divisão do público em quatro categorias, que naturalmente devem apresentar o conteúdo centrado no seu público-alvo. Porém, qualquer tipo de personalização na Web torna-se algo perigoso que demanda um grande conhecimento sobre o usuário. (SANT'ANNA, 2009).

4.1.2 Sistema de Navegação

Sistema de Navegação é responsável por criar os caminhos para facilitar todo o percurso do usuário na rede. “Navegar no ciberespaço de um site é se movimentar dentro dele sem ficar perdido. E a melhor forma se não ficar perdido é saber por onde se orientar.” (HENN,FRANÇA e DIAS, 2010, p. 39). Segundo Nielsen (2000 apud AGNER e MORAIS, 2003) a navegação deve responder a três perguntas do usuário:

- *Onde estou?*
- *De onde vim?*
- *Aonde posso ir?*

Deve ser possível para o usuário observar sua localização, tanto em relação à *web* quanto em relação ao próprio *site*. Também é preciso mostrar qual foi o caminho percorrido pelo usuário, bem como dar as opções para novos caminhos. Na Figura 6, podemos observar onde encontrar as respostas para esses questionamentos feitos por Nielsen.

FIGURA 6 – Site que responde os questionamentos de Nielsen



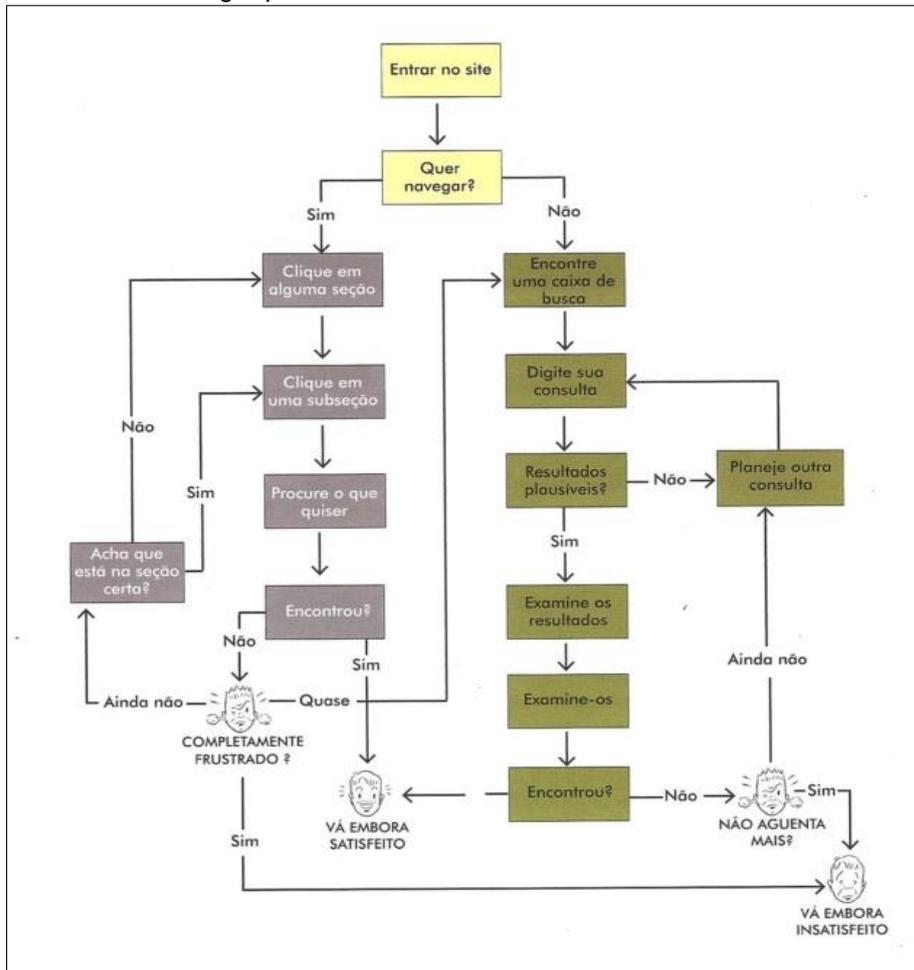
Fonte: (<http://www.ifpb.edu.br>)

Os elementos que respondem as questões de Nielsen são respectivamente:

- Logotipo do *site*: indica em que *site* o usuário está. Já que é possível entrar no site por qualquer página, faz-se necessário que o logotipo esteja presente em todas as páginas para que o usuário reconheça em que *site* está. (REIS,2007).
- Migalhas de pão: mostra todo o caminho percorrido da página inicial até o local onde o usuário se encontra no *site*.
- Navegação Local: mostra links para páginas próximas com conteúdo similar.

Krug (2008) assevera que os usuários ao acessarem um website geralmente estão procurando algo, desse modo, escolhe entre perguntar primeiro (usar a busca) ou procurar primeiro (usar a navegação). Essa escolha normalmente varia de acordo com o modo de pensar de casa um, o tempo que o usuário tem e se o site passar uma impressão de fácil navegação. Veja a na Figura 7 um esquema feito pelo autor explicando o processo.

FIGURA 7 – Navegar primeiro ou efetuar busca?

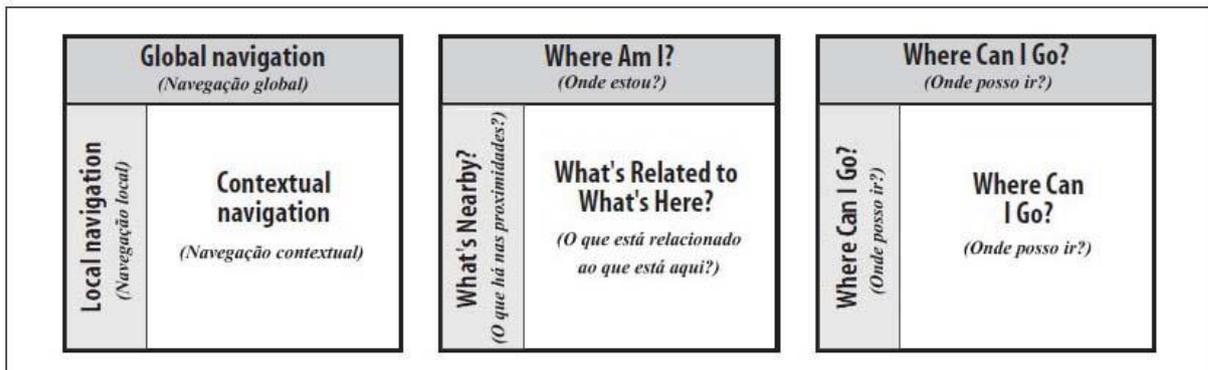


Fonte: Krug (2008).

Para Morville e Rosenfeld (2006), os elementos dos sistemas de navegação são classificados como: Sistemas de Navegação Embutida e Sistema de Navegação Complementar. O primeiro sendo encontrado na própria hierarquia do *site*, possuindo função de contextualizar. O segundo elemento é externo à hierarquia trazendo caminhos complementares para encontrar o conteúdo.

O Sistema de Navegação embutida divide-se em: Navegação Global, Navegação Local e Navegação Contextual, conforme expressa a figura seguinte:

FIGURA 8– Sistema de Navegação Embutida



Fonte: Adaptado de Morville e Rosenfeld (2006).

- Navegação Global: são colocadas as grandes categorias do sistema de organização, essas barras são frequentemente os únicos elementos consistentes de navegação, ficando fixa não importa em que parte do site o usuário esteja. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006; REIS, 2009).
- Navegação Local: A navegação local complementa a global, levando o usuário a acessar áreas mais mediatas da página.
- Navegação Contextual: São links inseridos nos próprios textos, muitas vezes decisões mais editoriais que arquitetônica, pois dependem do contexto e conteúdo da informação inserida. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006)

O Sistema de Navegação Complementar traz formas extras para encontrar o conteúdo no *website*. Dentre elas, podemos citar os mapas dos sites e os índices remissivos.

- Mapa do *site*: Fornece uma visão geral, pode ser feitos através de textos, ou graficamente, provendo ao usuário acesso direto a partes segmentadas do *site*.
- Índices remissivos: “São listas de palavras chaves, em ordem alfabética, relacionadas ao conteúdo do website. Assemelham-se aos índices remissivos dispostos no final dos livros.” (REIS, 2009, p.97).

Trabalhando em conjunto os dois elementos do Sistema de Navegação, torna possível ter uma melhor exploração do conteúdo, facilitando o caminhar do usuário por toda hierarquia.

4.1.3 Sistema de Rotulagem

Rotulagem trabalha com a representação da informação. No Dicionário Aurélio (2001), rotular tem as seguintes definições: 1. Colocar rótulo ou etiqueta em; 2. Qualificar de modo simplista; 3. Classificar, reputar. Com essas definições podemos perceber, que de forma geral, o intuito do rótulo é representar de maneira simples um conteúdo. Entretanto, a linguagem é muito ambígua e por isso torna-se um grande desafio para o arquiteto de informação projetar sistema de rotulação. (AGNER,2009)

Aplicando esse método para a internet, entende-se que “o objetivo de um rótulo é comunicar informações de forma eficiente, isto é, para transmitir um significado, sem ocupar muito de espaço verticais de uma página ou espaço cognitivo do usuário.” (MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p.82, tradução nossa).

Um bom Sistema de Rotulagem evita uma poluição visual com *menus* enormes. Como dito acima, o espaço cognitivo do usuário também deve ser economizado. Por esse motivo, Krug (2008) em seu livro “*Não me faça pensar*”, traz essa ideia expressa no título como a primeira lei de usabilidade, ressaltando que se você apenas tem espaço para uma lei, que seja essa. Para o autor, as páginas da *web* devem ser autoexplicativas, não precisando de esforço para entendê-las e usá-las.

Podemos então dizer que no Sistema de Rotulagem devem-se evidenciar as informações importantes e retirar o que for desnecessário ao usuário. O *site* deve trazer o que é útil para o usuário.

Os rótulos podem ser classificados em dois tipos:

Um rótulo pode ser textual (ou verbal), quando composto por uma ou mais palavras, ou não textual, quando composto de imagens, sons ou gestos. Em websites, o tipo mais comum de rótulos não textuais são os ícones, pequenas imagens que representam conceitos. (REIS, 2007, p.100).

FIGURA9 - Rótulos textuais e não textuais



Fonte: (<http://www.4shared.com>)

Na Figura 9 podemos observar a existência dos dois tipos de rótulos, os textuais (destacados em vermelho) compostos por palavras que dão sentido ao rótulo, como também os não textuais (destacados em amarelo) que através de ícones representam conceitos. Nascimento Neto (2010, p.38-39) discorre sobre as principais dificuldades ao se projetar um Sistema de Rotulagem:

- a) Utilizar a linguagem do usuário: quanto mais diverso for o público, mais difícil encontrar a linguagem ideal.
- b) Superar a ausência de feedback: os usuários não costumam avisar o que não estão entendendo em um website. Eles deixam de acessá-lo.
- c) Eliminar ambiguidades: uma questão mais técnica, que exige o uso de vocabulários controlados, herança da biblioteconomia.
- d) Manter a consistência: na medida que um web site cresce, novas subpáginas, subportais etc., são criados e é preciso manter a consistência dos rótulos para que o usuário entenda que está no mesmo web site.

Vale destacar a importância do Sistema de Rotulagem, tendo em vista que é nele que são gerados os termos que servirão para o Sistema de Organização agrupar as informações, bem como, deve ser produzidos (os rótulos) de forma a facilitar a navegação.

4.1.4 Sistema de Busca

O último dos sistemas da Arquitetura da Informação visa auxiliar na localização do conteúdo do *site*. Entretanto, o sucesso das buscas depende muito da organização das informações no *website*. Morville e Rosenfeld (2006) afirmam que a busca é umas das ferramentas preferidas dos usuários, pois coloca o mesmo

no controle e permite que utilizasse os seus próprios termos. Porém, os autores salientam que é necessário observar alguns pontos para saber se é preciso um sistema de busca no *site*. Dessa forma, algumas perguntas devem ser feitas segundo eles:

- Seu site possui conteúdo suficiente?
- Vai investir em sistemas de busca e desviar recursos dos sistemas de navegação mais úteis?
- Você tem o tempo para otimizar o sistema de pesquisa do site?
- Existem alternativas melhores?
- Os usuários do seu site se preocupar com pesquisa?

Portanto, inicialmente é preciso identificar se realmente é necessário acrescentar um motor de busca. Não é possível afirmar com precisão com quanta informação se faz necessário o uso de buscas, devem ser abordadas as necessidades dos usuários. Como Morville e Rosenfeld (2006) discorrem, alternativas mais simples como o índice do *site* pode servir quando não existe grande necessidade e conhecimento técnico suficiente para elaboração do motor de busca.

Reis (2004) nos traz os tipos de necessidades de informação dos usuários:

- Procura por item conhecido: quando o usuário sabe onde encontrar a informação e sabe que ela existe.
- Procura por um item existente: quando o usuário não sabe descrever com precisão, mas mesmo assim sabe o que procura.
- Procura exploratória: acontece quando a busca visa explorar determinado tema, o usuário sabe como formular a pergunta de pesquisa, mas não sabe o que pode encontrar pela frente.
- Procura ampla (pesquisa): quando o usuário deseja visualizar tudo sobre um tema determinado.

Para responder às variadas necessidades dos usuários é preciso, então, alguns aspectos. Em um sistema de busca é possível dividir o conteúdo em zonas de pesquisa evitando-se, assim, buscas com amplitude maior que o necessário.

No resultado das buscas, a ordenação e agrupamento dos resultados também podem ajudar nas buscas, visto que muitas vezes os usuários não sabem o que estão procurando, mas sabem muito bem o que não estão procurando. Além disso, para Morville e Rosenfeld (2006), é muito importante deixar evidente os argumentos da pesquisa utilizados pelo usuário, visto que os mesmo, segundo os autores, possuem sempre memória curta. A Figura 10 traz o exemplo desses aspectos:

FIGURA10—Resultados da pesquisa

Portal Atividade Legislativa
Projetos e Matérias Legislativas

CONSULTE

- Agenda do dia
- Projetos e Matérias
- Plenário do Senado
- Plenário do Congresso
- Comissões do Senado
- Comissões Mistas
- Conselhos do Senado
- Conselhos do Congresso
- Resenhas e Relatórios
- Consolidações Temáticas

Projetos e Matérias Legislativas
Resultado da pesquisa

Argumentos de pesquisa

Ano: 2011
Autor: SENADOR
Partido/UF: /PB
Tramitando: Todos

Ordenações possíveis

- Tipo, ano (desc) e n°
- Tipo, n° e ano
- Ano, tipo e n°
- Tipo, ano e n°
- Ano (desc), tipo e n°
- Autor
- Situação

ordenar

Quadro Resumo

Proposições	Qtd.
[PEC - PROPOSTA DE EMENDA À CONSTITUIÇÃO]	[6]
[PLS - PROJETO DE LEI DO SENADO]	[49]
[PET - PETIÇÃO (SF)]	[1]
[RAS - REQUERIMENTO DA COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS]	[4]
[RCE - REQUERIMENTO DA COMISSÃO DE EDUCAÇÃO]	[1]
[RCT - REQUERIMENTO DA COMISSÃO DE CIÊNCIA, TEC., INOV., COM. E INFORMÁTICA]	[1]
[RDR - REQUERIMENTO DA COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL E TURISMO]	[4]
[RMA - REQUERIMENTO DA COMISSÃO MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONS., FISC. E CONTR]	[4]
[RQI - REQUERIMENTO DA COMISSÃO DE SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA]	[3]
[RQJ - REQUERIMENTO DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E CIDADANIA]	[2]
[RQS - REQUERIMENTO]	[40]
Total	[115]

Fonte: (<http://www.senado.gov.br>).

Através de resultados mais elaborados, os usuários podem navegar mais facilmente até a informação que necessita. Por possuir uma grande interdependência, todos esses sistemas (organização, navegação, rotulação e busca) devem trabalhar de forma harmoniosa para garantir amplo acesso para os usuários.

5 FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Optou-se por utilizar a abordagem quali quantitativa, visto que esta abordagem abrangerá o processo metodológico necessário para alcançar todos os objetivos fixados. Com a ferramenta quantitativa, verificamos o grau de satisfação no acesso às informações. Tendo em vista os demais objetivos, usamos a ferramenta qualitativa. A pesquisa qualitativa busca entender os fenômenos mais a fundo. Ao invés de usar dados estatísticos e generalizações, ela trabalha com comparações e interpretações.

Considera-se como “qualiquanti” (importante instrumento da pesquisa social) a pesquisa que quantifica e percentualiza opiniões, submetendo seus resultados a uma análise crítica qualitativa. Isso permite levantar atitudes, pontos de vista, preferências que as pessoas têm a respeito de determinados assuntos, fatos de um grupo definido de pessoas. Permite identificar falhas, erros, descrever procedimentos, descobrir tendências, reconhecer interesses, identificar e explicar comportamentos (MICHEL, 2009, p.39).

Quanto ao tipo, a pesquisa se aplica como exploratória. Segundo Gil (2006), esta pesquisa visa tornar o problema mais explícito ou a construir hipóteses, além de permitir conhecer variáveis nas quais os dados obtidos poderão ser desenvolvidos com maior especificidade e intensidade.

Complementando, a pesquisa descritiva permite demonstrar as características das fontes do fenômeno em termos quantitativos, descrevendo em números o grau de satisfação dos usuários no acesso ao sistema. “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2006, p.42).

Quanto aos meios, contamos com o levantamento bibliográfico a fim de fundamentar os estudos referentes ao Acesso à Informação, bem como as suas abordagens em Arquitetura da Informação. A pesquisa bibliográfica utiliza fontes secundárias, como textos registrados em livros, artigos, teses etc. São fontes de estudo provenientes da contribuição analítica de outros autores para embasar o tema pesquisado (SEVERINO, 2007).

A pesquisa documental se faz presente ao analisarmos materiais de fontes primárias, como as Leis e Decretos. Esta pesquisa diferencia-se da bibliográfica pela natureza das suas fontes, das quais não foram objeto de análise por outros autores, permitindo a reelaboração analítica conforme os propósitos da pesquisa. (MARTINS; THEÓPHILO, 2009).

5.2 CAMPO EMPÍRICO

A Assembleia Legislativa da Paraíba está localizada na Praça João Pessoa s/n, Centro de João Pessoa – PB. Tem por finalidade básica a elaboração de normas e leis estaduais, como também o papel fiscalizador das ações do governo. Os órgãos de Direção e Assessoria Legislativa que integram o quadro permanente da Assembleia são os seguintes:

QUADRO 4 – Órgãos de Direção e Assessoria Legislativa da Assembleia

1. SECRETARIA DA MESA

- 1.1. Departamento de Registro Parlamentar – DERPAR
- 1.2. Departamento de Comunicação Social e Cidadania – DECON
 - 1.2.1. Divisão de Cerimonial – DICER
 - 1.2.2. Divisão de Divulgação e Relações Públicas – DIDIR
 - 1.2.3. Divisão de Assistência Social – DISOL
 - 1.2.4. Divisão de Cidadania (Espaço do Cidadão) – DICIP
- 1.3. Departamento de Informática – DEINFOR
 - 1.3.1. Divisão de Suporte Técnico – DISTE
 - 1.3.2. Divisão de Rede e Conectividade – DIVARC
 - 1.3.3. Divisão de Desenvolvimento de Sistemas – DIVDES
 - 1.3.4. Divisão de Treinamento em Educação Virtual – DITREV

2. SECRETARIA EXECUTIVA

- 2.1. Departamento de Patrimônio e Compras – DEPACO
 - 2.1.1. Divisão de Almoxarifado – DIAL
 - 2.1.2. Divisão de Patrimônio – DIPAT
 - 2.1.3. Divisão de Compras – DICOM
- 2.2. Departamento de Administração de Pessoal – DEPAP
 - 2.2.1. Divisão de Recursos Humanos – DIRHU
 - 2.2.2. Divisão de Treinamento e Seleção de Pessoal – DISEP
 - 2.2.3. Divisão de Controle e Pagamento de Pessoal – DIPAG
- 2.3. Departamento de Serviços Gerais – DESERG
 - 2.3.1. Divisão de Manutenção e Limpeza – DIMAL

- 2.3.2. Divisão de Engenharia – DIENG
- 2.3.3. Divisão de Transporte – DITRAN
- 2.3.4. Divisão de Segurança – DISEG
- 2.3.5. Divisão de Telecomunicações – DITEC
- 2.3.6. Divisão da Gráfica – DIGRAF
- 2.4. Departamento de Saúde – DESAU
- 3. SECRETARIA LEGISLATIVA**
- 3.1. Departamento de Comunicação e Informação Legislativa e Cultural – DECILC
- 3.2. Departamento de Assistência e Controle do Processo Legislativo – DECPL
 - 3.2.1. Divisão de Assistência ao Plenário – DIASP
 - 3.2.2. Divisão de Publicações Oficiais – DIPOF
 - 3.2.3. Divisão de Redação e Autógrafo – DIRAUT
- 3.3. Departamento de Assistência às Comissões – DEAC
 - 3.3.1. Divisão de Assistência às Comissões Permanentes – DIACP
 - 3.3.2. Divisão de Assistência às Comissões Temporárias – DIACT
 - 3.3.3. Divisão de Pesquisa e Estudos Legislativos – DIPEL
- 3.4. Departamento de Documentação e Registro – DECOR
 - 3.4.1. Divisão de Arquivo – DIARQ
 - 3.4.2. Divisão de Biblioteca – DIBLI
 - 3.4.3. Divisão de Anais – DIAN
 - 3.4.4. Divisão de Redação de Atas – DIAT
 - 3.4.5. Divisão de Tradução e Revisão Taquigráfica – DITAQ
- 4. SECRETARIA DE FINANÇAS, ORÇAMENTO E CONTROLE INTERNO**
- 4.1. Departamento de Orçamento e Finanças
 - 4.1.1. Divisão de Acompanhamento e Execução Orçamentária
 - 4.1.2. Divisão de Auditoria – DIAUD
 - 4.1.3. Divisão de Contabilidade e Tesouraria – DICONT
- 5. PROCURADORIA JURÍDICA**

FONTE: Dados da pesquisa, 2012.

De acordo com o *site* www.al.pb.gov.br, o Conselho Geral da Província, criado por força da Constituição outorgada por D. Pedro I em 1826, foi o embrião da Assembleia Legislativa da Paraíba que teve a sua instalação em 7 de abril de 1835.

O Poder Legislativo Estadual, no período da Monarquia, trabalhou por 27 Legislaturas (período de duração de um mandato parlamentar que, à época, era de dois anos). Foram legislaturas que se caracterizaram por "rever e aprovar as leis municipais", visto que as atribuições das Casas Legislativas eram altamente restritas, cumprindo sofríveis papéis decorativos no Império.

Com o fim da Monarquia, em 1889, inaugura-se uma nova fase na vida política do País. Na Paraíba, a Assembleia Legislativa inicia uma legislatura (agora com duração de quatro anos) onde os Deputados aprovaram uma Constituição Estadual, elegeram o governador e votaram algumas leis ordinárias. Em 1892, porém, o Poder Legislativo foi dissolvido pela Junta Governativa, que obrigou a realização de eleições para uma nova Assembleia Constituinte naquele mesmo ano.

Em 1930, com a morte do então Presidente do Estado, João Pessoa, e do embate armado ocorrido no País, os revolucionários, comandados por Getúlio Vargas, tomaram o Poder Federal e determinaram o fechamento de todas as Casas Legislativas, sendo reabertas somente em 1934 para feitura de uma nova Carta Magna que esboçava, dentre outras novidades, a criação de um parlamento com representação de classe.

No período em que o Poder Legislativo Estadual da Paraíba esteve sem funcionar (de 1930 a 1934), os seus arquivos e biblioteca foram colocados nos porões do Depósito de Obras Públicas do Estado, ao bel sabor das traças, alimentando-as com os papéis onde estava encravada uma parte rica da nossa história que contava os fatos que ocorreram quando agonizava o regime monárquico.

Em 1937, um novo golpe ocorreu contra a democracia e a liberdade de reunião e expressão. Getúlio Vargas, ao outorgar uma nova Constituição, extinguiu os Poderes Legislativos, passando para ao Poder Executivo as competências daquele.

Com o fim da Ditadura Vargas, reestabeleceu-se a democracia no País, sendo convocadas eleições para as Assembleias Legislativas e Governadores dos Estados. Na Paraíba, esse concurso ocorreu em 19 de janeiro de 1947, sendo diplomados o Governador e Deputados Estaduais nove dias após essa data.

A instalação da Assembleia Estadual Constituinte se deu no dia 5 de março daquele ano. Sob clima de euforia, foi promulgada, a 11 de junho de 1947, a nova Constituição do Estado. Iniciava-se ali uma série de Legislaturas que chega hoje ao número de 14. Esse espaço de tempo foi o mais rico para a vida do Poder Legislativo Estadual.

Muitas Leis de interesse do Estado e da população foram aprovadas, destacando-se a Lei da Organização Municipal; a da criação da Universidade da Paraíba (mais tarde Universidade Federal da Paraíba); a que criou a Universidade Estadual da Paraíba, etc.

Além dos Projetos de Leis e de Resolução debatidos e aprovados, o Poder Legislativo Estadual se transformou, novamente, em 1989, em Assembleia Estadual Constituinte, elaborando com a participação popular a Constituição Estadual, ora em vigor na Paraíba.

Por fim, a Assembleia Legislativa passou a denominar-se de "Casa de Epitácio Pessoa", em 1962, numa homenagem ao primeiro - e até agora único - paraibano a ocupar o cargo de Presidente da República.

5.3 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

O universo da pesquisa é representado pela Assembleia Legislativa da Paraíba. Richardson (2008, p.157) considera universo ou população como:

o conjunto de elementos que possuem determinadas características. Usualmente, fala-se de população ao se referir a todos os habitantes de determinado lugar. Em termos estatísticos, população pode ser o conjunto de indivíduos que trabalham em um mesmo lugar, os alunos matriculados em uma mesma universidade, toda a produção de refrigeradores de uma fábrica, todos os cachorros de determinada raça em certo setor de uma cidade etc.

É quase que impossível trabalhar todas as unidades (elementos) que comportam o conjunto universal. Assim, foi selecionada como amostra a análise do acesso às informações disponíveis no Sistema de Apoio ao Processo Legislativo da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba "Define-se como amostra, portanto, como qualquer subconjunto do conjunto universal ou da população" (RICHARDSON, 2008, p. 158).

O SAPL¹³ foi criado com intuito de facilitar o trabalho do parlamentar no tocante ao processo legislativo, dando possibilidades de acompanhamento online às matérias de seu interesse. São cerca de 30 mil documentos disponíveis para consulta, com a possibilidade de acompanhamento em tempo real por parte do cidadão. O sistema foi desenvolvido pelo Interlegis¹⁴ e hoje é mantido pelo Departamento de Informática da AL. Sua atualização é de responsabilidade da Secretaria Legislativa e demais divisões.

¹³Endereço para consulta de matérias legislativas no SAPL:<http://201.73.83.244:8080/sapl>

¹⁴ Comunidade Virtual do Poder Legislativo.

5.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados deste trabalho, utilizamos técnicas observacionais e um questionário online com o propósito de recolher informações suficientes para responder a todos os objetivos delineados.

Questionário é uma técnica de investigação escrita que tem por objetivo proporcionar um determinado conhecimento ao pesquisador. “A informação obtida por meio de questionário permite observar as características de um indivíduo ou grupo” (RICHARDSON, 2008, p.189). Optamos por aplicar o questionário do tipo misto, composto por questões fechadas (dicotômicas e múltiplas escolhas) e abertas, estas desestruturadas, ou seja, “perguntas que conduzem o informante a responder livremente com frases e orientações”. (MARTINS; THEÓPHILO, 2009, p. 94).

As questões foram elaboradas com o intuito de extrair dados que representem o grau de satisfação no acesso às informações do SAPL. Em seus campos, contempla quesitos referentes ao Sistema de Organização, Sistema de Busca, Sistema de Rotulagem, Sistema de Navegação, pontos positivos e negativos do sistema em estudo. O questionário foi encaminhado via e-mail e redes sociais a um público diversificado, equivalente a 42 respondentes.

A observação direta assistemática foi selecionada a fim de coletar dados complementares para a análise dos demais objetivos. Este instrumento permite obter fatos realistas do objeto em foco, sem a necessidade de utilizar meios técnicos rigorosos para alcançar bons resultados. Desse modo, o conhecimento pode ser adquirido através de uma experiência casual, sem a exigência de determinar em antemão os aspectos a serem observados, bem como os respectivos meios para tal operação. No caso específico em estudo, o observador é classificado como *não-participante*, aparece como um elemento que enxerga por um ângulo de fora da situação, observando com um olhar mais crítico e objetivo. (RUDIO, 2007).

6 ANALISANDO À LUZ DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO O ACESSO ÀS INFORMAÇÕES NO SISTEMA DE APOIO AO PROCESSO LEGISLATIVO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA PARAÍBA

Neste capítulo, estão expressas as respostas do objetivo geral da pesquisa de acordo com a análise do Sistema de Apoio ao Processo Legislativo da Assembleia do Estado da Paraíba à luz da Arquitetura da Informação e alguns parâmetros arquivísticos da Lei n. 12.527/2011. Busca interpretações para os dados coletados conforme a abordagem teórica e metodológica estabelecida.

Por meio da observação direta assistemática, diagnosticamos a navegabilidade e avaliamos o sistema de busca do SAPL, haja vista que esses dois aspectos são primordiais para facilitar o acesso ao acervo.

Os resultados do questionário demonstram o grau de satisfação que o SAPL proporciona e as principais dificuldades reveladas pelos pesquisados. Acreditamos ser relevante trazer à discussão algumas opiniões abertas, sem que sejam identificadas a sua autoria, visto que estas manifestações nos parecerem interessantes para compor a interpretação e análise da pesquisa.

6.1 DIAGNOSTICANDO A NAVEGABILIDADE

Haja vista que o sistema de navegação é responsável por criar caminhos para facilitar a navegação, o usuário deve sempre estar orientado para não se perder em meio aos *links*.

FIGURA 11 – Navegação no SAPL



Sistema de Apoio ao Processo Legislativo

Você não está logado no sistema! :: [voltar](#) :: [início](#) :: [impressão](#) :: [ajuda](#)

[Portal ALPB](#)
[Mesa Diretora](#)
[Comissões](#)
[Ordem do dia](#)
[Expediente](#)
[Parlamentares](#)
[Matérias Legislativas](#)
[Relatórios](#)

login:

 senha:

 lembrar nome

busca por palavra-chave:

Resultado da Pesquisa: 393 matéria(s) encontrada(s).
[Página Anterior \(10 resultados\)](#)

[REQ 15074/2010 - Requerimento](#)
 – APELANDO AO GOVERNO DO **ESTADO**, ATRAVÉS DO DER/PB, PARA QUE INCLUA NAS OBRAS DE PAVIMENTAÇÃO DE RODOVIA DA PB 364, PREVISTAS EM PROCESSO DE LICITAÇÃO, O TRECHO DE CERCA DE TRÊS QUILOMETROS QUE SE ESTENDE À SEDE DO MUNICÍPIO DE IGARACY – PB.
Autor: Branco Mendes
Última Ação: Constou na Ordem do dia, tendo sido aprovada em turno único.

[REQ 15015/2010 - Requerimento](#)
 – APELANDO A MESA DIRETORA DA ASSEMBLÉIA **LEGISLATIVA DO ESTADO** DA PARAÍBA, NO SENTIDO DE PROVIDENCIAR JUNTO À DIREÇÃO REGIONAL DA CONCESSIONÁRIA DE TELEFONIA MÓVEL OI NA PARAÍBA, A AUSÊNCIA DE SINAL DE COBERTURA EM EXTENSAS ÁREAS, DAQUELA EMPRESA NA REGIÃO DO ALTO SERTÃO PARAIBANO.
Autor: Branco Mendes
Última Ação: Constou na Ordem do dia, tendo sido aprovada em turno único.

[REQ 15014/2010 - Requerimento](#)
 – APELANDO A MESA DIRETORA DA ASSEMBLÉIA **LEGISLATIVA DO ESTADO** DA PARAÍBA, NO SENTIDO DE PROVIDENCIAR JUNTO À DIREÇÃO REGIONAL DA CONCESSIONÁRIA DE TELEFONIA MÓVEL TIM NA PARAÍBA, A AUSÊNCIA DE SINAL DE COBERTURA EM EXTENSAS ÁREAS, DAQUELA EMPRESA NA REGIÃO DO ALTO SERTÃO PARAIBANO.
Autor: Branco Mendes
Última Ação: Constou na Ordem do dia, tendo sido aprovada em turno único.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Ao observarmos o SAPL, verificamos conter um ponto que pode prejudicar a navegação. Ao compararmos a Figura 6 com a Figura 11, podemos perceber que apesar de responder duas das questões feitas por Nielsen (“Onde estou” e “Aonde posso ir”) o SAPL não responde a um dos questionamentos, “de onde vim”, prejudicando, de certo modo, a orientação do usuário no sistema. Como bem colocam Henn, França e Dias (2010), a melhor forma de não se perder navegando é sempre saber onde se orientar.

A navegação no sistema se vê um pouco prejudicada também, já que após efetuar uma busca, na página de resultados apenas existe a possibilidade de passar ou avançar a página anterior, o que pode trazer confusão ao usuário, podendo se perder entre idas e vindas de páginas sem nenhuma indicação numérica. Ainda na Figura 11, podemos ver a ocorrência de 393 resultados, os quais geram 40 páginas (já que são dez resultados por página), tornando quase impossível localizar-se em

meio a essas páginas sem ter nenhuma numeração. Segundo Reis (2004), o usuário deve sempre saber em que página do resultado da busca está.

Foi verificado se o sistema possuía algum tipo de navegação complementar, ou seja, formas extras (fora da hierarquia) para a localização do conteúdo. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006). O resultado mostrou que o SAPL não possui mapas ou índice remissivo.

Apesar de prestar um serviço muito importante para sociedade, do ponto de vista da Arquitetura da informação o SAPL apresenta algumas deficiências em sua navegabilidade, com algumas dificuldades de localização e orientação do usuário na sua utilização.

6.2 AVALIANDO O SISTEMA DE BUSCA

O sistema de busca do SAPL se mostrou bastante eficiente para os usuários que procuram itens conhecidos, quando eles sabem onde encontrar as informações e sabem que ela existe (REIS, 2004). Levando em conta que possui uma interface de busca onde é possível acrescentar muitos argumentos na pesquisa.

FIGURA 12 – Interface de busca do SAPL

The image shows a search interface titled "Pesquisa Básica". It contains several input fields and dropdown menus for filtering search results:

- Tipo da Matéria:** A dropdown menu currently set to "Todos".
- Número:** A text input field.
- Ano:** A text input field.
- Autor:** A text input field with a small button containing a question mark to its right.
- Tipo Autor:** A dropdown menu currently set to "Todos".
- Partido (Autor):** A dropdown menu currently set to "Todos".
- Relator:** A text input field.
- Assunto:** A text input field.
- Tramitando:** Three radio buttons labeled "Sim", "Não", and "Tanto Faz". The "Tanto Faz" option is selected.
- Situação Atual:** A dropdown menu.

At the bottom of the form are two buttons: "Pesquisar" and "Limpar".

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Porém, foram encontrados problemas na busca, principalmente quando a pesquisa apresenta uma grande quantidade de resultados, já que esses fornecem poucas opções para o usuário. Vejamos na Figura 13 o resultado de uma busca.

FIGURA 13 – Resultado da busca no SAPL

Você não está logado no sistema! :: voltar :: início :: impressão :: ajuda

[Portal ALPB](#)
[Mesa Diretora](#)
[Comissões](#)
[Ordem do dia](#)
[Expediente](#)
[Parlamentares](#)
[Matérias Legislativas](#)
[Relatórios](#)

login:
 senha:
 lembrar nome
 Entrar

busca por palavra-chave:

 Ok

[Consultar](#) [Atualizar](#)

Resultado da Pesquisa: 1403 matéria(s) encontrada(s).
[Página Anterior \(10 resultados\)](#)

[REQ 195/2003 - Requerimento](#)
 DO DEPUTADO AGUNALDO VELLOSO BORGES – APELANDO AO GOVERNADOR DO ESTADO DA PARAÍBA, AO SECRETÁRIO DA INFRA-ESTRUTURA E AO SUPERINTENDENTE DO DER, NO SENTIDO DE PROMOVEREM A PAVIMENTAÇÃO ASFÁLTICA DA PB-374, QUE LIGA O MUNICÍPIO DE MANAIRA/PB À CIDADE DE PRINCESA ISABEL/PB.
 Autor:
 Última Ação: Providenciado através do(s) ofício(s) Nº(s) 261, 308 e 309/2003 recebido resposta do DER/PB através dos ofícios nº 212 e 213/2003 - RCO - 89/2003 em 16/05/2003

[REQ 121/2003 - Requerimento](#)
 DO DEPUTADO AGUNALDO VELLOSO – APELANDO AO EXMO.SR. GOVERNADOR DO ESTADO, AO SECRETÁRIO DA INFRA-ESTRUTURA E AO SUPERINTENDENTE DO DER, NO SENTIDO DE PROMOVER A PAVIMENTAÇÃO ASFÁLTICA DA PB-317, COM 8 KM DE EXTENSÃO, QUE LIGA O MUNICÍPIO DE RIACHO DOS CAVALOS/PB À PB-325.
 Autor:
 Última Ação: Providenciado através do(s) ofício(s) Nº(s) 086/2003 recebido resposta do DER/PB através do ofício nº 303 e 304/2003 em 03/06/2003 - RCO 228/2003 de 22/07/2003

[PRE 78/2004 - Projeto de Resolução](#)
 DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA FRENTE PARLAMENTAR DAS PEQUENAS E MICROEMPRESAS DO ESTADO DA PARAÍBA.
 Autor:
 Última Ação: Matéria Despachada.

[PRE 74/2004 - Projeto de Resolução](#)
 CONCEDE A MEDALHA MÉRITO JORNALÍSTICO AO DR. FRANCISCO ALVES CARDOSO.
 Autor:
 Última Ação: Constou na Ordem do Dia. Aprovado em 25/05/2004 Redação final e autógrafo 25/05/2004

[PRE 49/2003 - Projeto de Resolução](#)
 DISPÕE SOBRE O REGULAMENTO INTERNO DA COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO CIDADÃ.
 Autor:
 Última Ação: Constou no Expediente. Redação final e autógrafo em 13/04/2004

[PRE 46/2007 - Projeto de Resolução](#)
 CONCEDE A MEDALHA DO "MÉRITO TURÍSTICO DA PARAÍBA" AO SENHOR JOSINALDO VIEIRA DA SILVA
 Autor:
 Última Ação: Matéria Registrada Matéria Registrada, retirado de pauta por ser um requerimento

[PRE 42/2003 - Projeto de Resolução](#)
 DISPÕE SOBRE A COMEMORAÇÃO DO DIA NACIONAL DO VEREADOR NO ÂMBITO DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA PARAÍBA.
 Autor:
 Última Ação: Constou no Expediente. Redação final e autógrafo em 10/10/2003

[PRE 10/2007 - Projeto de Resolução](#)
 CRIA A FRENTE PARLAMENTAR DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DA PARAÍBA.
 Autor:
 Última Ação: Constou no Expediente, Obs: Transformado em requerimento nº: 1.826/2007

[PRE 9/2007 - Projeto de Resolução](#)
 CRIA A FRENTE PARLAMENTAR DE PETRÓLEO E OUTRAS ALTERNATIVAS DE COMBUSTÍVEIS NA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DA PARAÍBA.
 Autor:
 Última Ação: Constou no Expediente, Obs: transformado em Requerimento de nº: 1.825/2007

[PRE 8/2003 - Projeto de Resolução](#)
 – DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA AGROLEGIS – FRENTE PARLAMENTAR DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO.
 Autor:
 Última Ação: Constou no Expediente.

[Próxima Página \(10 resultados\)](#)

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Observando os resultados de uma busca no SAPL, podemos perceber que o mesmo não traz nenhuma possibilidade de escolha de ordenação. Em uma busca exploratória, onde muitos resultados são encontrados, é de suma importância poder ordena-los de forma que fique mais fácil sua compreensão. Para Reis (2004), os usuários devem escolher a forma de ordenação dos resultados.

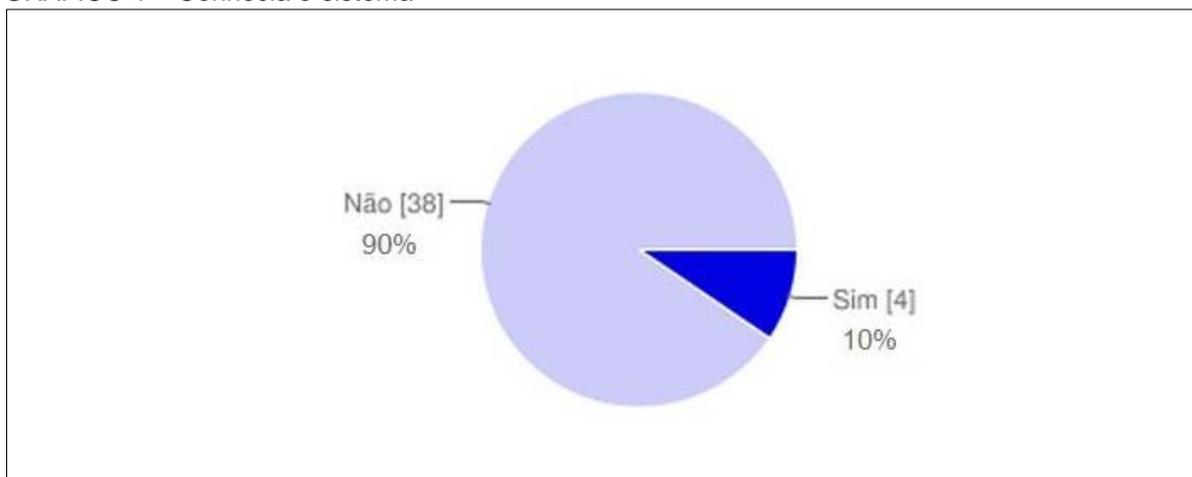
O SAPL não possuía agrupamento dos resultados, que é uma forma de tornar mais fácil a navegação pelos itens encontrados na busca. Quando os resultados possuem características em comum, são dispostos juntos facilitando, assim, a sua visualização.

Como Morville e Rosenfeld (2006) afirmam, os usuários têm memória curta. Por isso, torna-se necessário que sejam acrescentados no resultado da pesquisa quais argumentos foram usados. Os argumentos da pesquisa também não são apresentados nos resultados da busca do SAPL.

Na Figura 10 é possível observar esses três aspectos que faltam nos resultados da busca no sistema, dos quais a sua utilização pode ajudar os usuários a chegarem aos seus objetivos na busca.

6.3 VERIFICANDO O GRAU DE SATISFAÇÃO NO ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

GRÁFICO 1 – Conhecia o sistema



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

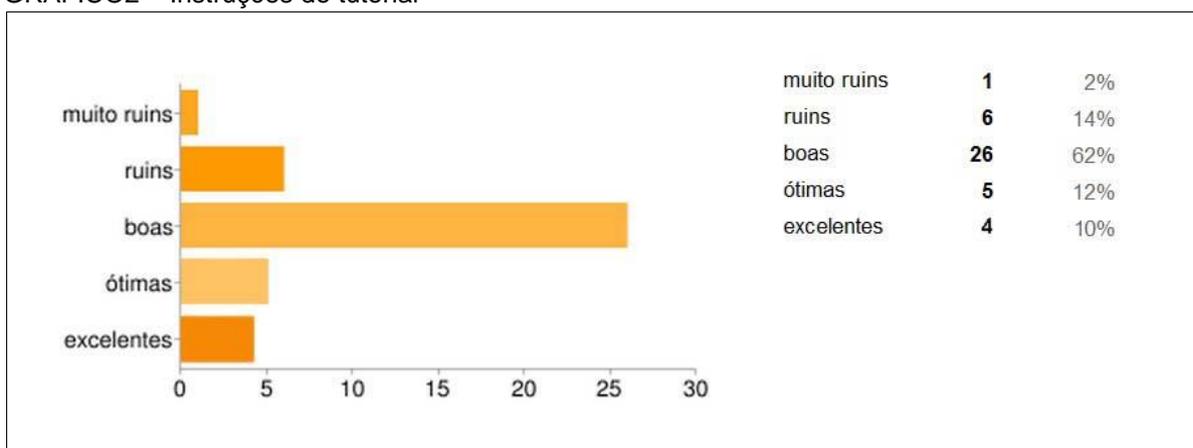
A primeira questão que indaga se o pesquisado conhecia o sistema mostra logo de cara um problema a ser abordado. Cerca de 90% - ou 38 de um total de 42 – afirmaram desconhecer o Sistema até momento da pesquisa. Mostrando, portanto,

pouco uso do potencial que o sistema pode oferecer para sociedade, como coloca alguns dos pesquisados: “Bom saber que existe esse sistema para acompanhar as matérias legislativas, já é um bom caminho para a transparência pública”, “o sistema é de grande utilidade, pois permite que os eleitores possam ter acesso as matérias que estão sendo discutidas e debatidas no legislativo estadual”, porém, “falta uma maior divulgação desse sistema para a sociedade”.

Dessa forma, foi possível, através das colocações dos próprios pesquisados, perceber que eles entendem a importância do SAPL, entretanto, muitos não o utilizava apenas pelo desconhecimento da sua existência.

Com uma ampla divulgação do SAPL, será possível exercer um papel mais participante na contínua construção da sociedade, conhecendo os projetos antes deles se tornarem normas.

GRÁFICO2 – Instruções do tutorial



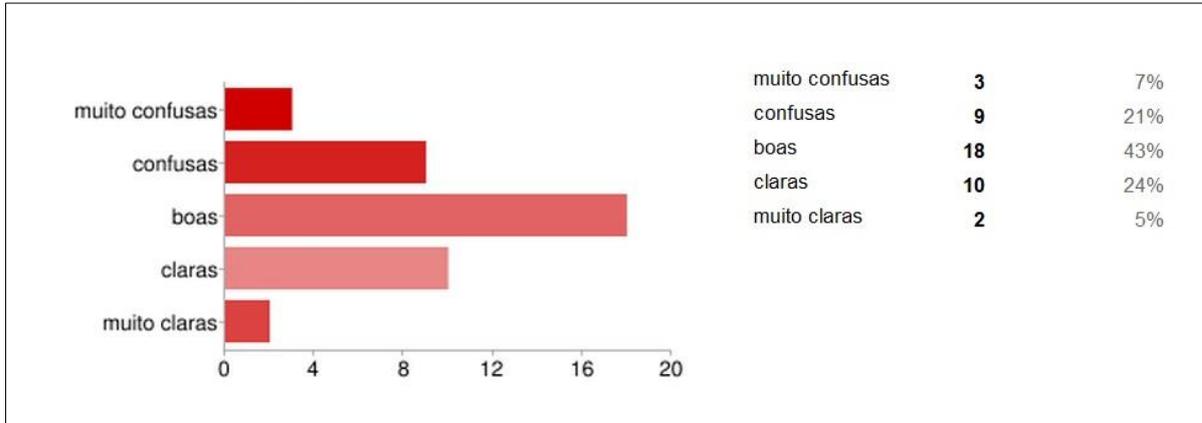
Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Os pesquisados foram questionados em relação às instruções que o tutorial do SAPL apresenta em sua página inicial. A grande maioria classificou as instruções como “boas”, cerca de 62% (Gráfico 2). Desse modo, as instruções do sistema foram consideradas satisfatórias.

Contudo, abriremos espaço para as palavras de Kung (2008), quando ele ressalta que tudo deve ser autoexplicativo, ou tanto quanto possível. A intensão é acabar com as instruções ou ao menos evitar qualquer explicação com termo prolixo. O autor respalda que instruções só são lidas quando o usuário já fracassou diversas vezes em achar sozinho. Portanto, vale mais investir na construção autoexplicativa do seu *site* do que preocupar-se em dar instruções adequadas.

6.3.1 Sistema de Organização

GRÁFICO 3 – Classificação das informações contidas no sistema

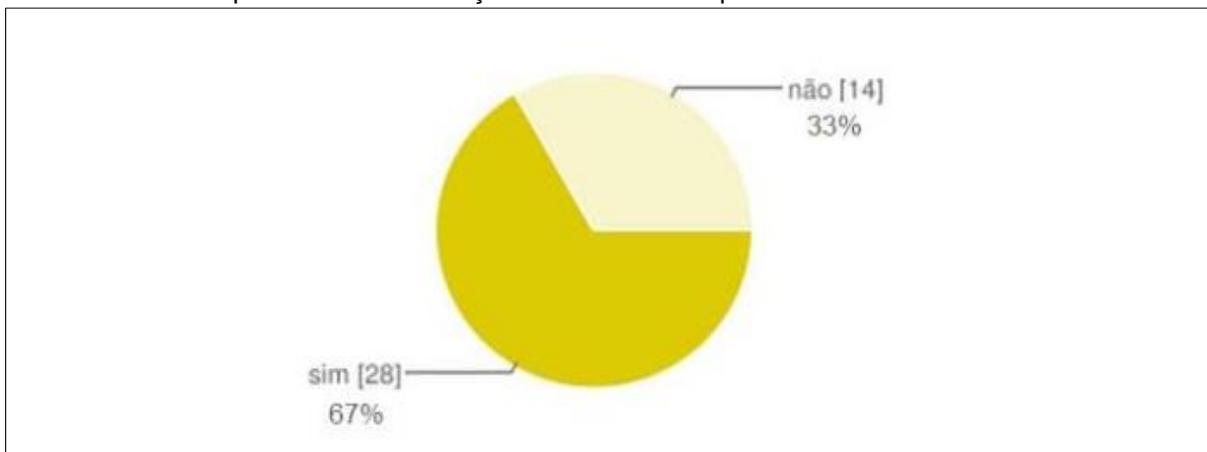


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Quando os pesquisados foram questionados em relação às informações contidas no sistema, 43% entenderam que as informações eram “boas” de compreender. As demais variáveis do Gráfico 3 mostram-se bem equilibradas com 12 respostas entre “confusas” e “muito confusas”, e também 12 entre “claras” e “muito claras”. Com relação a esse aspecto do sistema, recebemos dois comentários dos pesquisados apenas sobre pontos negativos. Em um desses, o respondente afirma que a página é “pouco compreensível” e “confusa”.

As informações do sistema devem ser claras e agrupadas de forma consistente para torna-se autoexplicativas para o usuário. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006; KRUG, 2008).

GRÁFICO 4 – Compreensão da ordenação dos resultados após as buscas

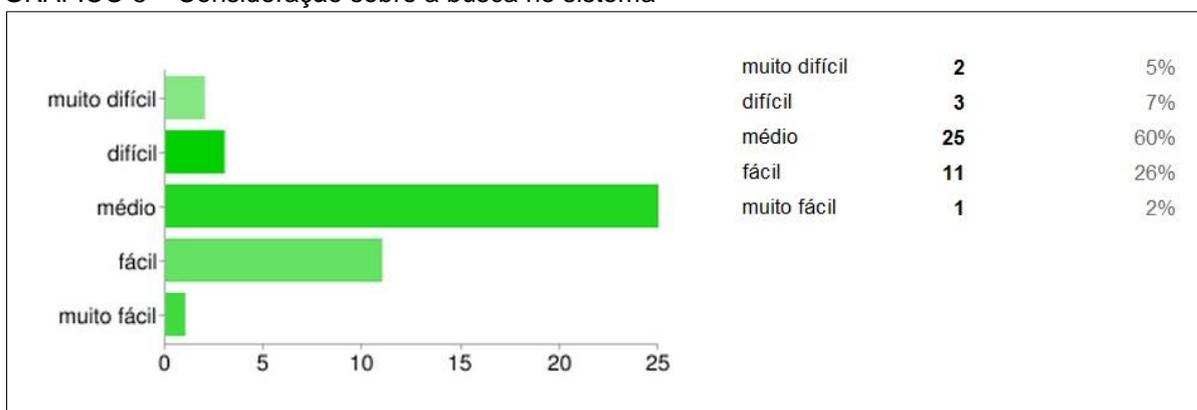


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Os pesquisados tiveram que responder se conseguiam compreender a ordenação dos resultados após as buscas. Como resposta, grande parte (67% dos pesquisados) conseguiu compreender, conforme mostra o Gráfico 4. O sistema de organização busca agrupar e ordenar a informação de forma significativa, tornando mais fácil a navegação em meio aos resultados. Tanto de forma ambígua quanto de forma exata, a organização auxilia nos caminhos até o objetivo final do usuário. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006).

6.3.2 Sistema de Busca

GRÁFICO 5 – Consideração sobre a busca no sistema



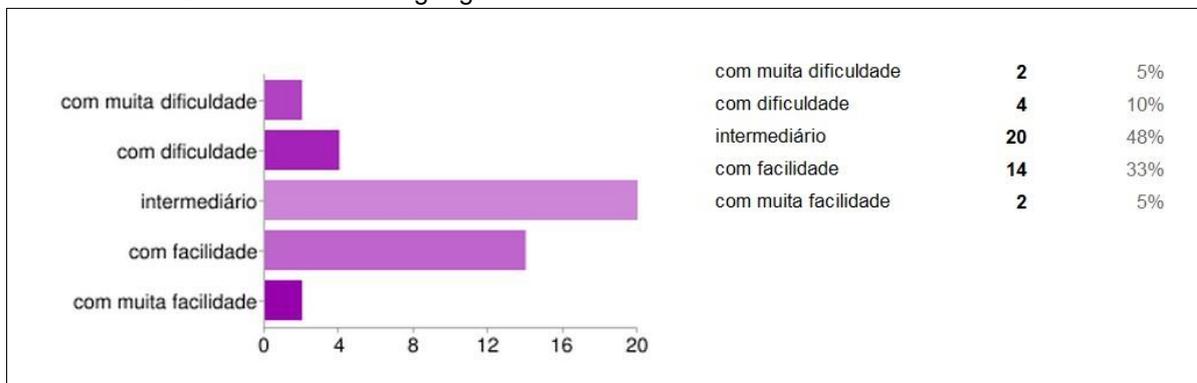
Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

É de suma importância que, em um sistema como o SAPL – do qual possui um grande volume de conteúdo (mais de 30.000 documentos) –, se tenha um bom motor de busca. Com essa motivação, foi perguntado aos pesquisados como eles consideram a busca no sistema. A resposta foi bastante favorável, apresentando apenas 5 respostas negativas em uma amostra de 42 pesquisados (Gráfico 5).

A nova lei que regula o acesso à informação traz em seu artigo 8º, §3º, inciso I, que os sites oficiais devem entre outros “conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”. (BRASIL, 2011). Isso torna a busca uma ferramenta essencial para auxiliar a navegação do usuário pelo conteúdo do sistema.

6.3.3 Sistema de Rotulagem

GRÁFICO 6 – Entendimento da linguagem do sistema

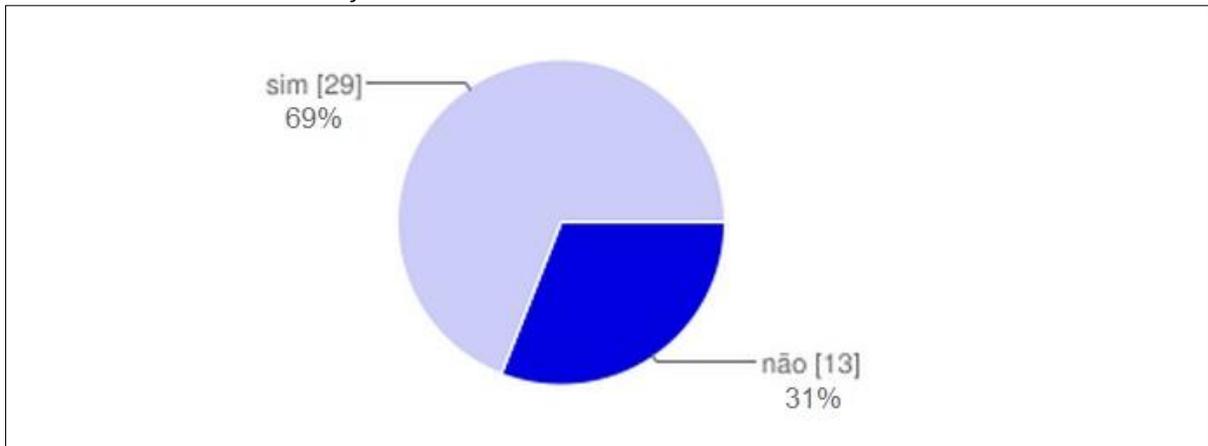


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Segundo Nascimento Neto (2010), quanto mais diversificado for o público mais difícil é encontrar uma linguagem ideal. Aplicamos o questionário a um grupo diversificado de pessoas e ficou perceptível que a grande maioria conseguiu entender a linguagem do sistema num grau intermediário (48%), de acordo com os índices do Gráfico 6.

Esse ponto também é importante para a legislação atual de acesso à informação, que em seu artigo 5º diz: “É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante **procedimentos objetivos e ágeis**, de forma transparente, clara e em **linguagem de fácil compreensão**.” (BRASIL, 2011, grifo nosso). Fica evidente na legislação a preocupação não só de colocar a disposição às informações para o público, como também, torná-las viáveis para o exercício efetivo desse direito.

GRÁFICO7 – Rótulos das seções refletem bem o conteúdo

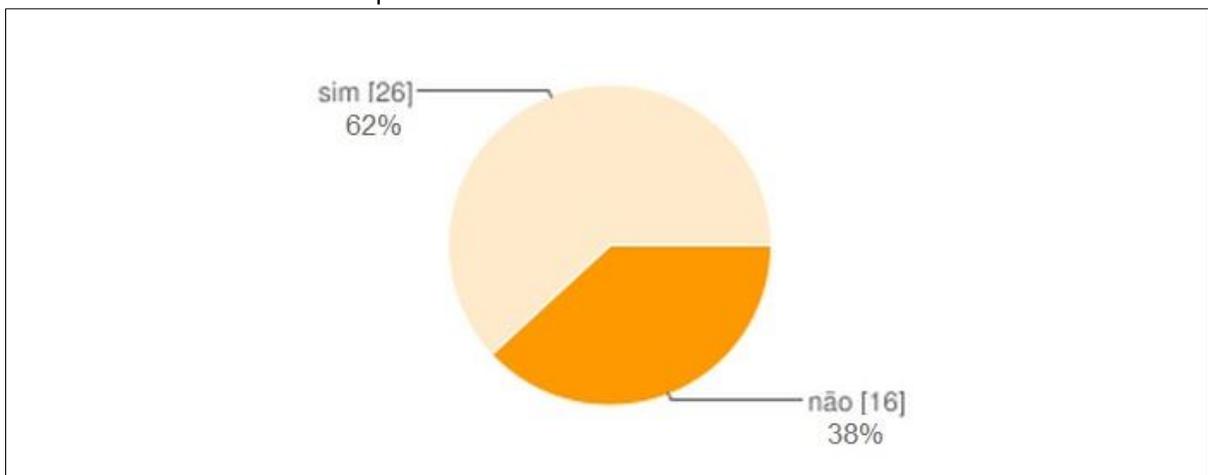


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Em um sistema de rotulagem a grande preocupação é – através dos rótulos – representar bem as informações que eles trazem. Pensando nisso, foi perguntado aos pesquisados se os nomes das seções refletiam bem o seu conteúdo. O resultado foi satisfatório, com uma aprovação de 69%, observado no Gráfico 7. Isso implica que ao clicar nas seções os usuários não têm surpresas inesperadas, evitando frustrações. Com o sistema de rotulagem consistente a navegação é facilitada, pois o usuário caminha até chegar a seu objetivo. Quando os rótulos não refletem bem o seu conteúdo os usuários têm que perder muito mais tempo navegando para chegar ao seu objetivo. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006).

6.3.4 Sistema de Navegação

GRÁFICO 8 – Sabia a sessão que estava

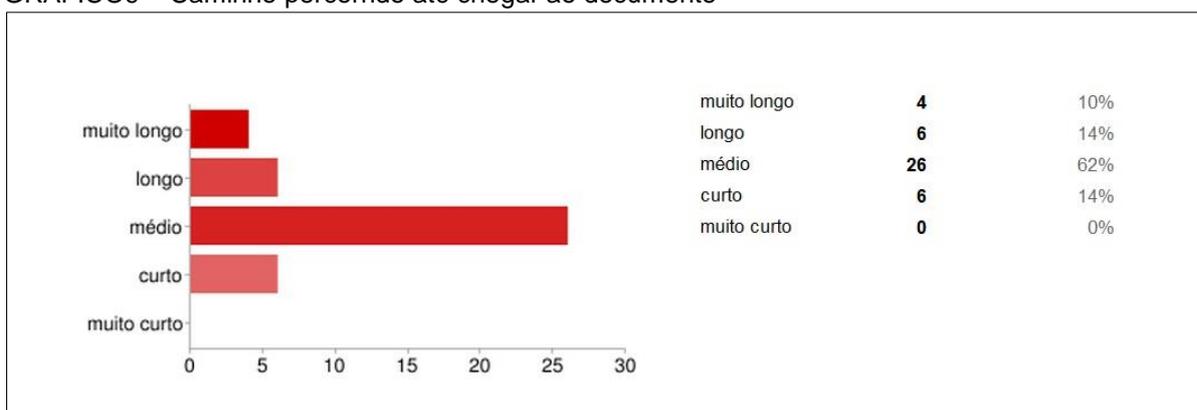


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

A questão que perguntava se o pesquisado sabia se localizar dentro do sistema (em que seção estava), teve como resultado um índice de satisfação de 62% (Gráfico 8). Porém, o curioso é que dentre os pontos negativos comentados pelos respondentes nos campos abertos, esse foi um dos tópicos mais abordados. Podemos citar dois exemplos das opiniões expressas pelos respondentes: “Não se sabe ao certo onde se está, em qual setor do site se encontra” e “deveria ter um acompanhamento do portal mostrando onde o usuário está (estilo navegação IFPB)”.

Para Nielsen (2000), o usuário deve saber sempre onde está e o caminho que percorreu para chegar até ali. Algumas medidas podem ser tomadas para que o usuário não se perca em meio ao sistema, isso pode ser visto na Figura 6.

GRÁFICO9 – Caminho percorrido até chegar ao documento



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Quando questionados quanto à distância percorrida até chegar ao documento, observamos no Gráfico 9 que 62% das respostas atinaram ao nível intermediário “médio”. Porém, é interessante frisar o resultado da soma dos índices entre “longos” e “muitos longos”, o que resulta em 24% de insatisfação do caminho percorrido, ultrapassa a soma da porcentagem dos que apontaram como “curto” e “muito curto”. Devemos levar em conta o comentário de um dos pesquisados: “apesar das explicações, é evidente que é um processo longo até obter resultados. Como o usuário na maioria das vezes quer ter suas informações em curto tempo, o site deveria ser mais preciso e não precisava de tantos ‘rodeios’ para a busca se tornar precisa”.

Ao projetar um sistema de navegação é preciso fazer com que as partes importantes – documentos, nesse caso – fiquem a poucos cliques para o usuário, como assevera Krug (2008).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer da pesquisa, buscamos, através de conceitos da Arquitetura da Informação e prerrogativas legais, analisar o acesso às informações contidas no SAPL. A Arquitetura da Informação (AI) carrega um conjunto de ideias que tem muito a contribuir para o fortalecimento da disciplina Arquivística. A AI tem a finalidade de reduzir a complexidade em ambientes que contenham grande quantidade de informação. (NASCIMENTO NETO, 2010). Assim, entendemos a estreita relação entre ambas as disciplinas.

A Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba desempenha o papel primordial de fiscalizar o estado, debater e aprovar projetos de Leis. Por meio do SAPL, é possível acessar e acompanhar as matérias legislativas na íntegra. São cerca de 30 mil documentos disponibilizados em plataforma digital.

Entendemos que sistemas como o SAPL representam largo passo para a transparência pública. Contudo, colocamos que o acesso à informação é mais que uma fiscalização da população sobre o governo. Consideramos, também, como um direito humano, ao ponto manter a sociedade suficientemente informada para o pleno exercício de cidadania.

Para dar acesso à informação, não basta apenas disponibilizá-la em um ambiente, mas disseminá-la de forma ágil, objetiva e de fácil compreensão. Através da pesquisa realizada, verificamos que os resultados apontaram a satisfação dos respondentes sobre acesso ao acervo do sistema. Contudo, foram identificadas deficiências no que tange ao sistema de navegação e sistema de busca. Diante de tais afirmações, e apesar de tais ponderações, podemos confirmar a validação da hipótese formulada no início da pesquisa.

Durante o período da coleta de dados, o Sistema de Apoio ao Processo Legislativo apresentou instabilidade, ficando fora do ar por um longo espaço de tempo, o que dificultou bastante o desenvolvimento deste trabalho e limitou uma maior cobertura para a análise dos dados.

A título de sugestões, listamos alguns pontos com base na Arquitetura da Informação que poderiam contribuir para melhorias do serviço prestado pelo SAPL:

- Maior orientação da localização do usuário, através da ferramenta “migalhas de pão”;

- Acrescentar a numeração de páginas nos resultados das buscas;
- Dar ao usuário opções de ordenação de resultados;
- Agrupar os resultados da pesquisa de forma que simplifique a navegação por eles;
- Apresentar nos resultados da busca os argumentos da pesquisa;
- Investir em uma maior divulgação do SAPL.

Esperamos que esse trabalho possa estimular futuras pesquisas nesse campo, visto que a abrangência do tema nem de longe se encerra aqui. Acreditamos ser salutar para a arquivologia uma maior atenção no que tange ao meio digital e suas abordagens. Nessa perspectiva, seria interessante que os estudos referentes à Arquitetura da Informação fizessem parte do conteúdo programático do curso de arquivologia, ampliando ainda mais a capacidade dos futuros profissionais da informação.

REFERÊNCIAS

AGNER, Luiz; MORAES, Anamaria de. **Navegação e arquitetura de informação na web**: a perspectiva do usuário. Boletim Técnico do Senac, vol.29, n.1, Senac/DN. Rio de Janeiro, jan-abril 2003. Boletim Técnico do SENAC, Rio de Janeiro, v. 29, n. 1, p. 1, 2003.

AGNER, Luiz. **Ergodesign e arquitetura de informação**: trabalhando com o usuário. 2. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2009. v. 1. 196 p.

ARTIGO 19. **Entendendo a lei geral de acesso à informação**. São Paulo: Artigo 19 Brasil, 2011. Disponível em: http://artigo19.org/doc/entenda_a_lei_final_web.pdf>. Acesso: 18 nov. 2011.

BOBBIO, N. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional**. 15. ed. SÃO PAULO: Malheiros, 2004. 806p.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal. Subsecretaria de Edições Técnica, 2008.

_____. Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial**. Brasília, n. 6, p. 455, 9 de janeiro de 1991, seção 1.

_____. Lei n. 9.507, de 12 de novembro de 1997. Regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do *habeas data*. **Diário Oficial**, p. 1,13 de novembro de 1997, seção 1.

_____. Lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005. Revogada pela Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

_____. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial**. p. 1. Edição extra, 18 de novembro de 2011.

CANELA, Guilherme; NASCIMENTO, Solano. **Acesso à informação e controle social das políticas públicas**. Brasília, DF: ANDI; Artigo 19, 2009.

CEPIK, M. Direito à informação: situação legal e desafios. **IP – Informática Pública**, v. 2, n. 2, 2000.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Acesso à Informação Pública**: uma introdução à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília: Imprensa Nacional, 2011.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. Tradução de Bernadette Siqueira Abraão. São Paulo: Futura, 1998.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª edição. São Paulo: Atlas. 2006.

HENN, Gustavo; FRANÇA, Henrique E. C.; DIAS, Guilherme Ataíde. Navegabilidade em Portais: estudo com usuários dos portais dos jornais O Norte e Jornal da Paraíba. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 8, p. 74-91, 2010.

HULIR, P. F. **Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público**. Brasília: UNESCO, 2006. p. 69

JARDIM, José Maria. **Arquivos, transparência do estado e capacidade governativa na sociedade da informação**. [S.l.]: Oficina de Assuntos Culturales da Organização dos Estados Americanos, 2001.

KRUG, Steve. **Não me faça pensar**: uma abordagem de bom senso à usabilidade na web. 2 ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2008.

LOPES, C. A. Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos – literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro. In: AZEVEDO, M. C. M. D. D. DE; J. F. A. V. (Ed.). **Cadernos de finanças públicas**. Brasília: [s.n.]. p. 5 - 40.

LOPES, Luís Carlos. Significações da Informática no Mundo Presente. Datagramazero. **Revista de Ciência da Informação**.v. 5, n. 3, jun/2004.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MENDEL, Toby. **Liberdade de informação**: um estudo de direito comparado. 2ed. Brasília: UNESCO, 2009. 172 p.

MELO, C. A. B. de. **Curso de Direito Administrativo**. 26. ed. rev. São Paulo: Malheiros, 2009, p. 1102.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NASCIMENTO NETO, Gustavo Henrique do. **Arquitetura da informação no comercio eletrônico de livros no Brasil**: dimensões que norteiam a e-satisfação do usuário. 2010. 113p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, 2010.

ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948.

REIS, G. **Aula de AI na ECA**: Sistema de Busca, 2004. Disponível em: <http://www.quilhermo.com/ai/apresentacoes/04-11-08_Aula_AI_ECA_Busca.pdf> Acesso:02 fev 2012.

_____. **Centrando a Arquitetura de Informação no usuário**. 2007. 250 p. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação). Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2007.

RODRIGUES, Bruno. **Site ou portal?** As diferenças entre site, portal, hotsite e minisite. 2005. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/2005/04/18/site-ou-portal/>>. Acesso: 16 fev. 2012.

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. **Information Architecture for the Word Wide Web**. 3ed. Sebastopol: O'Reilly, 2006.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 34. ed. Petrópolis, Vozes, 2007.

SANT'ANNA, Silvana dos Santos. **Tratamento da informação em ambientes digitais: capacitação do bibliotecário para atuar como arquiteto de informação para a Web**. 2009, 127p. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Sérgio Conde de Albite. **A Preservação da Informação Arquivística Governamental nas Políticas Públicas do Brasil**. Rio de Janeiro: AAB/FAPERJ, 2008. 289 p.

SILVA, Shirlene Linnyda. **Construindo o direito de acesso aos arquivos da repressão: o caso do departamento de ordem política e social de Minas Gerais**. 2007. 253p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, 2007.

ZANDER, Daniel. **Otimização de web sites para sistemas de busca: uma estratégia de marketing online**.

Disponível em: <<http://www.otimizacaodesites.org/Otimizacao-de-sites-estrategia-de-marketing.pdf>>. Acesso: 15 fev. 2012.

APÊNDICE

Acesso às informações no Sistema de Apoio ao Processo Legislativo da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba

Para que o direito seja pleno não basta dar o acesso, é necessário que o acesso seja simples e claro.

Este questionário tem a finalidade de verificar a satisfação no acesso às informações do Sistema de Apoio ao Processo Legislativo, sistema este que tem como objetivo facilitar o acompanhamento das matérias legislativas.

Preencha o questionário baseando-se nas suas experiências durante a realização das tarefas abaixo.

Endereço do sistema: <http://201.73.83.244:8080/sapl>

Contamos com a sua colaboração.
Desde já, obrigado!

*Obrigatório

TAREFAS

- Leia o tutorial.
- Use algum tempo conhecendo o sistema.
- Observe as funções que o sistema oferece.
- No menu [Matéria Legislativa] efetue uma busca no campo [Tipo de Matéria] por um [Projeto de lei ordinária], do autor [Branco Mendes], ano de [2011] e assunto [Coremas].
- Após a busca, acesse o Projeto de lei, localize a aba [documento acessório], baixe e visualize o documento.

Introdução

1. Já conhecia o sistema? *

- Sim
 Não

2. Na página inicial do sistema existe um tutorial que explica os comandos. As instruções são: *

- muito ruins
 ruins
 boas
 ótimas
 excelentes

Sistema de Organização

3. Como você classifica as informações contidas no sistema? *

- muito confusas
- confusas
- boas
- claras
- muito claras

4. Consegue compreender a ordenação dos resultados após as buscas? *

- sim
- não

Sistema de Busca

5. Como considera a busca no sistema? *

- muito difícil
- difícil
- médio
- fácil
- muito fácil

Sistema de Rotulagem

6. A linguagem utilizada no sistema é entendida: *

- com muita dificuldade
- com dificuldade
- intermediário
- com facilidade
- com muita facilidade

7. Os nomes das seções refletem bem o seu conteúdo? *

- não
- sim

Sistema de Navegação

8. Enquanto navegava no sistema, sabia sempre em que sessão estava? *

- não
- sim

9. O caminho percorrido até chegar ao documento é: *

- muito longo
- longo
- médio
- curto
- muito curto

Pontos positivos e negativos

Cite pontos positivos e pontos negativos encontrados no sistema, se houver.

10. Positivos

11. Negativos