



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS**  
**CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

**ADRIANA ALVES DE MELO DE BRITO FREIRE**

**PORTAL DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA: uma análise  
do acesso à informação.**

JOÃO PESSOA

2010

**ADRIANA ALVES DE MELO DE BRITO FREIRE**

**PORTAL DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA: uma análise  
do acesso à informação.**

Monografia apresentada ao Curso de Arquivologia do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas do Campus V da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel.

**Orientadora:** Profa. Ms. Esmeralda Porfírio de Sales

JOÃO PESSOA

2010

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL CAMPUS V – UEPB

F866a Freire, Adriana Alves de Melo de Brito.  
Portal do Governo do Estado da Paraíba: uma análise do  
acesso à informação. / Adriana Alves de Melo de Brito  
Freire. – 2010.  
52f. : il. color.

Digitado.  
Trabalho Acadêmico Orientado (Graduação em  
Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de  
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2010.  
“Orientação: Profª. Ms. Esmeralda Porfírio Sales”.

1. Arquivística. 2. Arquitetura da Informação. 3. Segurança  
da Informação na Web. I. Título.

21. ed. CDD 005.74

**ADRIANA ALVES DE MELO DE BRITO FREIRE**

**PORTAL DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA: uma análise  
do acesso à informação.**

Monografia apresentada ao Curso de Arquivologia do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas do Campus V da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel.

Aprovado em 20 de dezembro de 2010

**BANCA EXAMINADORA**

Esmeralda Porfírio de Sales

Profa. Ms. Esmeralda Porfírio de Sales / UEPB  
Orientadora

Irma Gracielle dos S. C. de Oliveira

Profa. Ms. Irma Gracielle dos S. C. de Oliveira / UEPB  
Examinadora

Marckson Roberto Ferreira de Sousa

Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa/ UFPB  
Examinador

*Dedico a Deus e a minha família que  
me ajudaram a realizar essa  
conquista.*

## AGRADECIMENTOS

*Agradeço primeiramente a Deus que está presente em todos os momentos da minha vida, me iluminando, protegendo e guiando os meus passos.*

*À minha avó Santa, meu alicerce, toda minha admiração pelo incentivo em todas as etapas da minha vida. Ao meu esposo, Leonardo Freire e às minhas filhas, Letícia Lorena e Heloísa Helen, razões da minha persistência. À minha mãe Leonilda (in memoriam) e ao meu pai Adriano.*

*À professora, amiga e orientadora Esmeralda Sales pelo seu acompanhamento e apoio, que proporcionaram maior aprofundamento e reflexão às questões abordadas na pesquisa.*

*Às minhas amigas Franczy Batista e Arlene Costa quero agradecer os momentos de alegria e também os de tristeza que compartilhamos. Agradeço especialmente a minha querida amiga Eliane Viscardi pelo apoio e incentivo para concluir este curso.*

*Agradeço a todos os professores, em especial à professora Irma Gracielle pelo incentivo, ao professor Marckson de Sousa pelos seus ensinamentos em Tecnologia da Informação e ao professor Krol Palitot pela atenção.*

*E a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho.*

*Apesar dos nossos defeitos, precisamos enxergar que somos pérolas únicas no teatro da vida e entender que não existem pessoas de sucesso e pessoas fracassadas. O que existem são pessoas que lutam pelos seus sonhos ou desistem deles.*

*Augusto Cury*

## RESUMO

Com o desenvolvimento da Internet, novos sistemas e fontes de informação têm sido criados, colocando o usuário em um novo contexto de busca por informação. Diante disso, autores da Arquivística, da Ciência da Informação e da Ciência da Computação através da Arquitetura da Informação têm se dedicado a estudos sobre a interação dos usuários com os sistemas neste novo ambiente. Esta pesquisa propõe estudos nas áreas mencionadas acima, com o intuito de analisar o sistema de informação criado pela Companhia de Processamento de Dados da Paraíba - CODATA e disponibilizado no Portal do Governo do Estado da Paraíba. A pesquisa classifica-se como descritiva/exploratória, realizada através de um estudo de caso e da observação direta não participativa. O instrumento de pesquisa foram as entrevistas estruturada e não estruturada, através de uma abordagem qualitativa. Os resultados obtidos relatam que há necessidade de aprimoramentos no que se refere à Arquitetura da Informação. Neste sentido, o trabalho aponta para a necessidade da recuperação da informação para o usuário de modo eficiente e eficaz.

**Palavras-chave:** Arquivística. Arquitetura da Informação. Web - Segurança da Informação.

## ABSTRACT

With the development of Internet, new systems and information sources have been created, placing the user in a new context of information seeking. Given this, the authors of the Archivist, Information Science and Computer Science through Information Architecture have been devoted to studies on the interaction between users and systems in this new environment. This research study proposes the areas mentioned above, in order to analyze the information system established by the Company Data Processing Paraíba - CODATA and posted on the Portal of the State Government of Paraíba. The survey classified as descriptive / exploratory study, conducted through a case study and non-participatory direct observation. The survey instrument was a structured interview and unstructured, using a qualitative approach. The results report that improvements are required with regard to Information Architecture. In this sense, the work points to the need of information retrieval for the user to efficiently and effectively.

**Keywords:** Archival. Information Architecture. Web - Information Security.

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 1:</b>	Identificação dos entrevistados das Secretarias Administrativas ..	36
<b>QUADRO 2:</b>	Perfil dos entrevistados .....	37
<b>QUADRO 3:</b>	Acesso ao portal .....	38
<b>QUADRO 4:</b>	Justificativas quanto às expectativas dos entrevistados .....	39
<b>QUADRO 5:</b>	Entrevista realizada com a CODATA .....	40

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

**AIA** - *American Institute of Architects*

**CODATA** - Companhia de Processamento de Dados da Paraíba

**CONARQ** - Conselho Nacional de Arquivo

**DETRAN** – Departamento Estadual de Trânsito

**DOS** - *Denial of Service*

**FAC** – Fundação de Ação Comunitária

**FID** - Federação Internacional de Documentação

**ICP- Brasil** - Infra Estrutura de Chaves Públicas Brasileira

**IDS** - *Intrusion Detection Systems*

**IIB** - Instituto Internacional de Bibliografia

**IID** - Instituto Internacional de Documentação

**ISAAR (CPF)** – Norma Internacional de Registro de Autoridade Arquivística para Entidades Coletivas, Pessoas e Famílias

**ISAD (G)** - Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística

**ISO/IEC** - Tecnologia da Informação – Código de Prática para Gestão da Segurança de Informações

**ITI** - Instituto Nacional de Tecnologia da Informação

**OSRD** - *Office of Scientific and Research Development*

**TI** - Tecnologias da Informação

**TICs** - Tecnologias de Informação e de Comunicação

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Página principal do Portal do Governo do Estado da Paraíba .....	52
<b>Figura 2</b>	Página principal do Portal do Governo do Estado da Paraíba .....	52

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	14
<b>2 OBJETIVOS</b> .....	16
2.1 OBJETIVO GERAL .....	16
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
<b>3 ENREDO TEÓRICO</b> .....	17
3.1 ARQUIVO: UM REPOSITÓRIO DE INFORMAÇÕES .....	17
<b>4 ARQUIVÍSTICA: POR UMA INFORMAÇÃO ORGANIZADA</b> .....	20
4.1 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA .....	21
4.2 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: ALGUNS CONCEITOS .....	22
<b>5 A ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA DA ARQUIVÍSTICA</b> .....	24
5.1 USUÁRIO COMO OBJETIVO DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO .....	25
5.2 PORTAIS DA INTERNET .....	27
<b>6 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO: UM DESAFIO PARA OS PORTAIS DA INTERNET</b> .....	30
<b>7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	33
7.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	33
7.2 CAMPO EMPÍRICO .....	35
7.3 UNIVERSO DA PESQUISA .....	35
7.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	36
<b>8 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS</b> .....	37
8.1 CARACTERIZANDO O PERFIL DOS ENTREVISTADOS .....	37
8.2 O ACESSO AO PORTAL DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA .....	38
8.3 ANÁLISE DA ENTREVISTA COM A CODATA .....	39
<b>9 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	42

<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>44</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	

# 1 INTRODUÇÃO

Com a evolução da sociedade da informação, os meios digitais proporcionaram um considerável avanço na informação, modificando o mundo empresarial com inovações como: videoconferência, aplicações remotas, conectividade, *e-commerce*, fibra-ótica, correio eletrônico, biblioteca virtual, certificados digitais, ensino a distância, moeda eletrônica, assinatura de TV digital, telefonia digital, segurança da informação, entre outros.

A internet é um dos meios mais importantes para a disseminação da informação e se expandiu pelo mundo em curto espaço de tempo, principalmente na comunidade acadêmica, governos e empresas. Essa rede tem alterado as relações contemporâneas em diversos aspectos; um deles é o relacionamento entre as empresas e seu público de interesse, trazendo, com isso, o desenvolvimento de portais com o objetivo de servir ao cidadão.

Os governos também se adequaram a essas tendências pela facilidade e agilização na tramitação de seus documentos como: as certidões, os registros, as consultas cadastrais, as declarações e quitações de tributos, os quais já estão disponíveis através da internet para os cidadãos brasileiros. Contudo, esses serviços oferecidos nem sempre são de fácil compreensão devido à desorganização informacional.

Desta forma, a questão central desta pesquisa gira em torno da seguinte pergunta: Como está a estrutura do Portal do Governo do Estado da Paraíba quanto ao acesso às informações?

A possibilidade do uso da informação através dos espaços virtuais sugere formas de organização voltadas para a melhor compreensão e satisfação do usuário. Para isso, essa pesquisa pretende dar a sua contribuição aos estudos arquivísticos envolvendo a Arquitetura da Informação que segundo Macêdo (2005, p. 6) “é uma metodologia de desenho que se aplica a qualquer ambiente informacional, sendo este compreendido como um espaço localizado em um contexto; constituído por conteúdos em fluxo; que serve a uma comunidade de usuários”.

A união da Arquivística com a Arquitetura da Informação proporciona a organização das informações digitais, considerando o tratamento e o visual do ambiente para o usuário, facilitando o uso e agilizando a recuperação e o acesso às informações.

Nesse sentido, esse trabalho surgiu de uma preocupação pessoal com o acesso e o uso da informação pelo usuário, disponibilizada no Portal do Governo do Estado da Paraíba.

Como forma de tentar solucionar a preocupação acima mencionada – acesso e uso da informação -, indicamos a metodologia utilizada pela Arquitetura da Informação como modelo para a eficiente organização do Portal do Governo do Estado da Paraíba.

No que diz respeito à Arquivologia, este estudo contribuirá para posteriores pesquisas na área, devido à escassez da produção científica.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

- Analisar a estrutura do Portal do Governo do Estado da Paraíba quanto ao acesso às informações.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Avaliar a organização das informações no Portal do Governo do Estado da Paraíba conforme os preceitos da Arquitetura da Informação;
- Verificar a segurança da informação no Portal do Governo do Estado da Paraíba.
- Conhecer a opinião dos usuários quanto ao acesso e recuperação da informação no Portal do Governo do Estado da Paraíba.

### 3 ENREDO TEÓRICO

Para embasar a pesquisa utilizamos a literatura na área conceituando Arquivística, Ciência da Informação, Arquitetura da Informação, Usuários e Segurança da Informação.

#### 3.1 ARQUIVO: UM REPOSITÓRIO DE INFORMAÇÕES

Desde o surgimento da escrita, por volta de 5.500 a.C. na região da Antiga Mesopotâmia, o homem preocupou-se em registrar suas descobertas, fazendo com que desenvolvesse meios de preservar, além de suas memórias, todas as descobertas que fazia.???

No intuito de organizar e armazenar suas informações surgiram os arquivos, cuja finalidade era registrar e guardar a informação nos mais variados suportes. Conforme asseveram (ROUSSEAU e COUTURE, 1998, p. 30)

O surgimento dos arquivos remonta ao aparecimento da escrita, visto que o homem necessitava de um veículo ou suporte para registrá-la e conservá-la. A história dos arquivos começa, em primeiro lugar, no Oriente. Prossegue nesses países depois da sua separação com o Ocidente.

Neste sentido, entendemos que os documentos surgiram devido à necessidade das organizações registrarem os dados e as informações produzidos no âmbito organizacional. Os mesmos eram guardados nos arquivos que eram considerados pelas instituições como depósitos que, diante da produção e do recebimento de documentos em proporções incalculáveis, acumulavam uma desordenada massa documental.

O documento de arquivo é produzido e/ou recebido por uma pessoa física ou jurídica, no decorrer das suas atividades, qualquer que seja o suporte, e dotado de organicidade. Ele tem uma particularidade, possui elementos que o diferenciam de outros tipos de documentos. Possuindo características próprias, como coloca

(PAES,1997), quando estabelece um paralelo entre biblioteca e arquivo : “ É gerado para atender objetivos funcionais, é gerado em número limitado, é orgânico, tem caráter comprobatório e/ou testemunhal.”

Conforme o Dicionário de Terminologia Arquivística, documento de arquivo

É todo registro de informação original, único e autêntico que resulta da acumulação em processo natural por uma entidade produtora no exercício de suas competências, funções e atividades, independentemente de seu suporte material ser o papel, o filme, a fita magnética, o disco óptico ou qualquer outro.

O documento de arquivo nasce no âmbito das relações internas e externas das organizações que o geram ou recebem, servindo a um propósito pré-estabelecido e atendendo as necessidades informacionais posteriores que possam surgir. Essa definição é reforçada pela citação de BELLOTO (2002), quando diz que “... É a razão de sua origem e de seu emprego que determina sua condição de documento de arquivo”.

Para considerar a importância dos arquivos nas organizações é necessária a compreensão do significado de arquivos e informação. Com isso, ressaltam-se as definições contidas em manuais clássicos da área, nos quais arquivo é o “conjunto de documentos que, independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas” (CAMARGO e BELLOTO, 1996, p.5).

O Dicionário de Terminologia Arquivística define o arquivo como:

1)Conjunto de documentos que independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas. 2) Entidade administrativa responsável pela custódia, pelo tratamento documental e pela utilização dos arquivos sob sua jurisdição. 3) Edifício em que são guardados os arquivos. 4) Móvel destinado à guarda de documentos. 5) Em processamento de dados, conjunto de dados relacionados, tratados como uma totalidade. (p. 5)

Em uma perspectiva atualizada, a qual valoriza o conteúdo informacional registrado nos documentos, Lopes (2000, p. 33) apresenta como conceito de arquivo:

Os acervos compostos por informações orgânicas originais, contidas em documentos registrados em suporte convencional ou em suportes que permitam a gravação eletrônica, mensurável pela sua ordem binária (bits); produzidos ou recebidos por pessoa física ou jurídica, decorrentes do desenvolvimento de suas atividades, sejam elas de caráter administrativo, técnico, artístico ou científico, independentemente de suas idades e valores intrínsecos.

Rousseau e Couture (1998, p.63-65) afirmam que qualquer organismo, independentemente de tamanho, missão ou setor de atividade, para existir, funcionar e se desenvolver, necessita de informação. Nesse sentido, todos os membros do organismo têm necessidade de informação para desempenhar suas funções, conforme os autores acima afirmam:

arranjam a informação necessária tanto no exterior como no interior do organismo. Essa informação pode ser verbal ou registrada num suporte como o papel, a fita magnética, o vídeo, o disco óptico ou o microfilme. Pode ser orgânica, isto é, elaborada, enviada ou recebida no âmbito da sua missão, ou não-orgânicas, isto é, produzida fora do âmbito desta. A produção de informações orgânicas registradas dá origem aos arquivos do organismo.

Nesse sentido, os arquivos surgiram para guardar a informação, independente do suporte, de acordo com a necessidade de cada instituição pública ou privada, assim como de pessoa física, servindo de prova para posteriores consultas.

#### **4 ARQUIVÍSTICA: POR UMA INFORMAÇÃO ORGANIZADA**

A grande produção de documentos e a necessidade de procedimentos metodológicos eficientes para a organização e administração de grandes acervos documentais acumulados, fizeram com que os profissionais da arquivística buscassem soluções para racionalizar o acúmulo da documentação com a finalidade de conservar devidamente organizados, guardados e de fácil acesso ao órgão produtor.

Os autores Rousseau e Couture (1998) apresentaram as atividades de classificar, avaliar e descrever como procedimentos complementares e inseparáveis no tratamento dos documentos. Na primeira fase ocorre uma análise onde as informações que forem consideradas inúteis, supérfluas ou em duplicidade são eliminadas. Na segunda fase é organizado o sistema de classificação da informação para facilitar a sua recuperação e o acesso. Na terceira fase é analisada a proteção e conservação das informações. A tabela de temporalidade está presente como um componente regulador, permitindo a correta e eficaz seleção dos documentos controlando o crescimento do volume informacional.

O processo de classificação dos documentos é a base de uma gestão documental porque é responsável pela distribuição hierárquica, conforme o elemento de classificação escolhido. O Dicionário de Terminologia Arquivística define plano de classificação como:

“esquema de distribuição de documentos em classes, de acordo com métodos de arquivamento específicos, elaborado a partir do estudo das estruturas e funções de uma instituição e da análise do arquivo por ela produzido” (2005, p. 132).

A elaboração do plano de classificação é de acordo com a estrutura hierárquica e lógica refletindo as funções e as atividades de uma organização, exige ainda um trabalho em equipe multidisciplinar, como afirma Gonçalves (1998) a preparação de um plano de classificação não pode estar desconectada da preocupação com sua aplicação.

Para o Dicionário de Terminologia Arquivística (2005, p. 32) a avaliação é um “conjunto de análise de documentos de arquivo, que estabelece os prazos de guarda e a destinação, de acordo com os valores que lhes são atribuídos”. A avaliação possibilita a

produção da tabela de temporalidade que é o instrumento responsável pelo gerenciamento das informações. A tabela de temporalidade é produzida com a orientação e supervisão da comissão de avaliação e ao final do processo avaliativo deve ter a aprovação de autoridade competente e ser divulgada aos funcionários da instituição.

Os instrumentos de busca são produzidos a partir da realização da descrição, a qual possibilita que os usuários de arquivo possam identificar e localizar informações de seu interesse, através de inventários, guias, catálogos.

Para Lopes (2000), mesmo com os diferentes tipos de instrumentos de pesquisa existentes, o processo de descrição deve remeter a adoção de normas que definam critérios para sua padronização como o uso da Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística – ISAD (G) e a Norma Internacional de Registro de Autoridade Arquivística para Entidades Coletivas, Pessoas e Famílias – ISAAR (CPF). Isso possibilitaria o intercâmbio de informações em meio eletrônico entre instituições arquivísticas diferentes.

O CONARQ criou a Câmara Técnica de Normalização da Descrição Arquivística, em setembro de 2001, com o objetivo de elaborar as normas brasileiras de descrição, tendo como referência as normas internacionais ISAD (G) e ISAAR (CPF). As atividades de descrição são importantes em um arquivo porque garantem a compreensão do acervo arquivístico.

#### 4.1 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

O rápido crescimento das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs) faz com que haja novas formas de produção, disseminação, acesso e uso da informação.

Para Jardim (1999, p. 1) a evolução das tecnologias, como a criação dos espaços informacionais virtuais, não excluirá as instituições documentais tradicionais, mas as funções de instituições como bibliotecas e arquivos terão novas formas de gestão da informação.

A tendência é que os serviços de informação arquivística tradicionais serão criados e disponibilizados em espaços virtuais através da Web. A internet facilitará o acesso à informação que poderá ser consultada a qualquer hora do dia.

Jardim e Fonseca (2000, p. 3) explicam que:

(...) hoje a informação encontra-se crescentemente “*on-line*”, fora do ambiente tradicional dos serviços de informação. É primazia de um não-lugar, a internet, sobre os lugares tradicionais de gestão e transferência da informação como os serviços e instituições arquivísticas.

O Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ elaborou em 2000 o documento “Diretrizes Gerais para a Construção de Websites de Instituições Arquivísticas”

Este documento não pretende ser um manual para a construção de websites de instituições arquivísticas. Seu objetivo é fornecer um referencial básico às instituições arquivísticas interessadas em criar ou redefinir seus websites. Algumas diretrizes sugeridas refletem soluções já consolidadas em diversas experiências, enquanto outras dizem respeito a aspectos emergentes na construção de websites. A especificidade de cada instituição interessada em produzir ou redefinir seu website poderá levar à adoção do conjunto destas diretrizes ou parte delas. (CONARQ, 2000, p. 1).

O documento é direcionado apenas para a construção de *websites* de instituições arquivísticas, não abrange os serviços de informação arquivística na Web, ou seja, não há um modelo a ser seguido para os serviços arquivísticos.

#### 4.2 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: ALGUNS CONCEITOS

O termo Ciência da Informação teve origem no final do século XIX devido à explosão informacional decorrente da revolução científico-técnica. Para os autores Silva e Ribeiro (2002, p. 46) a Ciência da Informação surgiu para fundamentar as bases teóricas de pesquisa, quanto às suas atividades técnico-profissionais intrínsecas à área, nascendo do ponto de vista delineado e posto em prática por Paul Otlet.

Silva e Ribeiro (2002) informam ainda que, Paul Otlet e Henri La Fontaine ao criarem o Instituto Internacional de Bibliografia (IIB) em 1895, uma biblioteca

internacional e sociedades e associações para montar uma rede de conhecimento mundial, começaram a por em prática uma estratégia que reunisse, em apenas um catálogo universal, a informação registrada existente na época que permitisse acesso, por assuntos, ao conteúdo informacional dos documentos referenciados, consolidado através da aplicação de um sistema de classificação universal.

A ideia de Otlet em relação ao desenvolvimento do catálogo era de que “a documentação devia respeitar quaisquer registros e objetos que possam fornecer informação útil, e que serviços de documentação deveriam ser criados para concretizarem este trabalho” (SILVA e RIBEIRO, 2002, p. 47).

Os teóricos da área tecnológica consideram que a ciência da informação surgiu no período pós Segunda Guerra Mundial devido à revolução tecnológica, a partir das idéias de Vannevar Bush em 1945, publicadas através de seu artigo *As We May Think*, que buscou solucionar os problemas da informação científica. Bush idealizou um sistema chamado *Memex* com o objetivo de ampliar a memória e os processos intelectuais do investigador.

Para Le Coadic (1996, p. 22),

“a ciência da informação é uma dessas novas interdisciplinas, um desses novos campos de conhecimento onde colaboram entre si, principalmente, a Psicologia, a Linguística, a Informática, a Matemática, a Lógica, a Estatística, a Sociologia, a Economia, o Direito, a Filosofia, a Política e as Telecomunicações”.

Segundo Saracevic (1996), as áreas com as quais a ciência da informação tem as mais “significativas e desenvolvidas relações interdisciplinares são a biblioteconomia, a ciência da computação, a ciência cognitiva e a comunicação”.

Saracevic complementa ainda que a ciência da informação tem três principais características que são a base de seu desenvolvimento e evolução: é interdisciplinar; está ligada à tecnologia da informação e tem sua evolução marcada pelo desenvolvimento da chamada sociedade da informação.

Para Silva e Ribeiro (2002) o termo Documentação transformou-se em Ciência da Informação após a realização do *International Conference on scientific information* em Washington no ano de 1958.

Fonseca (2005) cita como marco importante da Ciência da Informação, além do artigo de Vannevar Bush mencionado anteriormente, o relatório do *Office of Scientific and Research Development* (OSRD), instituição presidida por Bush. Para a autora o relatório sugere a criação da *National Science Foundation*, organização ligada à problemática da informação.

Assim, a Ciência da Informação caracteriza-se pelas suas relações interdisciplinares e abrangências, investigando as propriedades e o comportamento da informação para torná-la acessível, facilitando o seu uso.

## **5 A ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA DA ARQUIVÍSTICA**

A sociedade em rede surgiu devido ao aumento das redes de informação baseadas em computadores. A revolução tecnológica impulsionou a geração e troca de informações e conhecimentos e a gestão de recursos informacionais possibilitou a competitividade no mercado globalizado.

A preocupação com a organização e o acesso a informação fez com que Paul Otlet (1868-1944) publicasse o *Traité de Documentation* (1934), considerada a primeira obra sistemática da ciência da informação, a qual trata dos problemas de representação e organização do conhecimento. A partir dessa obra o autor propôs a elaboração de repositórios de cooperativos de dados, por meio de um registro sistemático e completo de todas as informações relevantes relacionadas a determinada área do conhecimento (TARAPANOFF, 2006).

Conforme Tarapanoff (2006), a arquitetura da informação foi criada em 1976 pelo arquiteto Richard Saul Wurman, que percebeu a importância de se tratar a informação a partir de uma concepção de ciência e arte. Neste mesmo ano, 1976 Wurman organizou a *National Conference of the American Institute of Architects* (AIA), como tema escolheu *the architecture of information*. No evento ele definiu “arquiteto da informação” como o indivíduo capaz de organizar padrões inerentes aos dados, tornando clara sua complexidade, e capaz de criar estruturas ou planejamento de informações que permitam aos outros encontrarem seus caminhos pessoais para o conhecimento.

Tarapanoff (2006) informa ainda que Wurman considerava a atividade da Arquitetura da Informação como o ato de organizar padrões inerentes aos dados; criar estruturas ou desenhos de informações que possibilitem a orientação do conhecimento

ou o estabelecimento de princípios sistêmicos para fazer algo funcionar. Essa concepção é derivada de sua formação como arquiteto e seu objetivo é estender os conceitos básicos de organização de espaços, desenvolvidos na arquitetura, para os espaços informacionais.

Louis Rosenfeld e Peter Morville, autores do livro *Information Architecture for the World Wide Web* lançado em 1998, considerado livro de referência na área, desenvolveram um conceito de Arquitetura da Informação influenciado pelos conteúdos da Rede. No livro encontram-se conceitos, método e todo o processo de criação de Web sites através da Arquitetura da Informação. Defendem ainda sete princípios fundamentais que caracterizam o trabalho do arquiteto da informação: organizar, navegar, nomear, buscar, pesquisar, desenhar, mapear. (ADOLFO e SILVA, 2006).

Para Macedo, (2005, p.6),

Arquitetura da Informação é uma metodologia de desenho que se aplica a qualquer ambiente informacional, sendo este compreendido como um espaço localizado em um contexto; constituído por conteúdos em fluxo; que serve a uma comunidade de usuários.

Conforme o que foi dito, a Arquitetura da Informação é o estudo da organização da informação em ambiente web para que o usuário chegue ao entendimento.

## 5.1 O USUÁRIO COMO OBJETIVO DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

A introdução do ambiente web tem provocado mudanças nos serviços arquivísticos como, por exemplo, no relacionamento arquivista e usuário. Através da web o usuário participa não só como receptor, mas como colaborador na organização dos acervos.

Para atender as expectativas dos usuários é necessário que a utilização de instrumentos de recuperação da informação arquivística seja simplificada, evitando-se que os usuários façam uma navegação em círculos.

Segundo Jardim (2003) há uma necessidade de pesquisas constantes sobre usuários de arquivos dentro de uma perspectiva estratégica.

O envolvimento dos usuários da informação arquivística nas políticas arquivísticas é de fundamental importância, embora nem sempre fácil de ser construído. Isso requer, por parte dos agentes públicos, promotores da legislação arquivística, não apenas um conhecimento extensivo do universo dos usuários dos arquivos, como também a oferta de mecanismos acessíveis de comunicação entre ambas as partes. As instituições e serviços arquivísticos devem manter atualizadas as informações não apenas sobre os seus usuários, bem como sobre a parcela da sociedade que, por diversas razões, não usufrui os serviços arquivísticos. Representantes do universo dos diversos tipos de usuários – não apenas os acadêmicos – devem ser estimulados a atuar na definição e desenvolvimento das políticas públicas arquivísticas. (JARDIM, 2003, p. 43).

Para Menou (1999) o perfil do usuário da internet é de difícil definição.

Não fossem as coisas suficientemente complicadas, identificar e rastrear os usuários da Internet é tudo, menos uma tarefa fácil. Muitos estudos optaram por considerar usuários pertencentes a uma configuração institucional particular, por exemplo, faculdades e estudantes de instituições acadêmicas. Outros se vinculam a um serviço particular, por exemplo, visitantes de um certo website ou assinantes de um grupo particular de notícias ou de discussão. Poderíamos tentar observar uma comunidade mais aberta, visando os assinantes de um serviço de acesso à Internet, ou pelo tratamento de uma amostragem de pessoas ou instituições em uma área geográfica ou setor particular. Pode-se mesmo tentar observar os usuários em um país ou região específica em qualquer combinação das abordagens acima. (MENOU, 1999, p. 9).

No ambiente web é necessário lembrar que os usuários não conhecem a linguagem própria da Arquivologia e nem os acervos, com isso, os mecanismos de busca da informação devem facilitar a comunicação e aproximá-los.

Fleming (1998, p.13) elenca dez princípios que auxiliam em uma navegação de qualidade:

1. facilidade de aprendizagem – o conteúdo pode ser maravilhosamente misterioso, mas o acesso a ele não, os usuários não devem perder muito tempo aprendendo a utilizar um dispositivo de navegação complexo;
2. deve ser consistente – apresentar ao usuário alternativas que levem ao mesmo conteúdo de uma forma segura;

3. deve prover uma retroalimentação – esta é essencial aos usuários, pois informa sucesso ou deficiência na navegação e ainda permite aos projetistas um acompanhamento da utilização dos sítios;
4. presente em diferentes formas de acordo com o contexto – sempre disponíveis quando requisitadas;
5. deve oferecer alternativas – os usuários são diferentes, seja pelos recursos que utilizam seja por suas preferências;
6. busca a economia nas ações e no tempo de utilização – deve procurar facilitar o acesso provendo rapidamente as necessidades de informação do usuário;
7. deve apresentar mensagens claras ao tempo certo;
8. oferece rótulos consistentes – os rótulos não devem ser confusos ou ambíguos;
9. deve estar em sintonia com os propósitos do sítio; e
10. deve aprender com o comportamento do usuário.

Como elementos que integram e auxiliam a navegação podemos destacar: barras de navegação, *frames*, tabelas de conteúdos, mapas, índices e os menus *pull-down*.

A Arquitetura da Informação estuda o modo de organizar as informações de maneira que facilite sua interação com os usuários, facilitando, simplificando e tornando-as compreensíveis e assimiláveis. Desta forma, a correta organização das informações, através de uma Arquitetura da Informação eficaz, permite que os usuários recuperem a informação que procuram de forma eficiente e agradável, transmitindo confiança e qualidade aos mesmos.

## 5.2 PORTAIS DA INTERNET

Os portais da internet surgiram da necessidade de fornecer aos usuários informação coerente, percebível, organizada e precisa. Caracterizam-se por facilitar o acesso às informações digitais no contexto organizacional disponibilizando informações

como: lista de discussão, conteúdos especializados, interação textual entre usuários (chamados chat), treinamento à distância, videoconferência, documentos, entre outros.

De maneira geral, as iniciativas de governo eletrônico no Brasil têm como objetivos principais: promover a cidadania; ampliar o leque de favorecidos pela inclusão digital; utilizar *software* livre e valorizar a gestão do conhecimento como recursos estratégicos; e integrar ações de governo eletrônico com outros níveis de governo e outros poderes.

Conforme Jardim (1999), uma das principais ações governamentais no campo da informação é o estabelecimento do Governo Eletrônico na Administração Pública Federal. O objetivo é favorecer o uso social da informação governamental a fim de oferecer aos cidadãos acesso a informações e serviços. Para isso, tecnologias da informação (TI) têm sido empregadas por governos a nível mundial nas esferas municipal, estadual e federal visando uma interoperabilidade.

Siqueira (2005, p. 82) informa que os portais de informações corporativas se diferenciam dos portais públicos ou portais da internet, em função do público que o utiliza. Ressalta ainda que:

Em geral, os portais públicos servem como uma mídia adicional para os clientes e navegadores visitantes da Internet que, por algum motivo particular, se interessaram em visitar o espaço disponibilizado ao público em geral. Já o portal corporativo tem a preocupação de agregar valor ao negócio da empresa e disponibilizar ferramentas que aumentem a inteligência informacional da organização através de um suporte à decisão eficiente ou de um processamento corporativo eficaz.

O portal corporativo e o portal público têm finalidades diferentes e são construídos para atender necessidades distintas de grupos de usuários de interesses diversos. Os portais públicos têm uma relação unidirecional com os usuários. O principal propósito é atrair grande número de visitantes para construir audiências *on-line* com tendências para comprar o que os anunciantes do portal estão oferecendo. Para o portal corporativo, seu principal propósito é expor e disponibilizar informações específicas de negócio para auxiliar os usuários de sistemas informatizados a serem mais competitivos. Sua relação é o modelo bidirecional que apóia as necessidades dos

trabalhadores do conhecimento por ferramentas interativas de gestão de informação e de conhecimento.

Para Siqueira (2005, p. 82-83) existem requisitos mínimos a serem seguidos pelos portais corporativos como: facilidade de uso, compartilhamento cooperativo, conectividade dos recursos informacionais, permissões de Acesso, segurança, personalização, atualização e universalidade. Com relação à tecnologia, o portal corporativo necessita de apresentação, personalização, colaboração, processo, publicação e distribuição, busca, categorização e integração.

O portal corporativo utiliza um conjunto de tecnologias, que se corretamente integradas, provêm uma única interface ao usuário para acessar qualquer recurso de informação e de processos de negócio. A sua arquitetura é quem define os serviços que serão disponibilizados. Neste aspecto, o portal age integrando as fontes de informação e promovendo flexibilidade aos usuários de forma que cada profissional possa adaptá-lo para refletir suas necessidades individuais. Dessa forma, a implementação de um portal requer um significativo conjunto de elementos arquitetônicos e componentes.

Assim pode-se inferir que a função de um portal corporativo é atender as necessidades dos usuários de forma mais ágil visando o aumento da produtividade, redução de custos e aumento de competitividade da organização.

Segundo Macêdo (2005) a Arquitetura da Informação tem como finalidades para os portais:

- Organização e recuperação das informações;
- Padronização e integração dos dados (interoperabilidade);
- Racionalização de recursos;
- Melhoria da prestação de serviços;
- Divulgação institucional e transparência;
- Aprimoramento da comunicação entre funcionários, fornecedores e clientes;
- Criação de redes de compartilhamento de conhecimentos;
- Promoção de inovações.

## 6 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO: UM DESAFIO PARA OS PORTAIS DA INTERNET

A segurança da informação em ambiente digital é um dos grandes e constantes desafios a serem superados tanto pelas organizações públicas, privadas, universidades, empresas como pelos cidadãos, de forma individual ou coletiva. Isso leva a um crescimento das estratégias para promoção da segurança com o intuito de reduzir o risco.

A promoção da segurança da informação digital exige um trabalho multidisciplinar envolvendo tanto a área da Informática como a do Direito, Marketing, Matemática, Sociologia ou comércio eletrônico entre outras, pois são muitas informações a serem protegidas, por exemplo: base de dados, fundos arquivísticos, dados pessoais sigilosos, etc.

Conforme Pereira (2005, p.67)

Fundamental é também conhecer as vulnerabilidades e fraquezas que possam existir se são internas ou externas, quais as possíveis consequências e as melhores ferramentas e práticas a adotar para as reduzir ou pelo menos prevenir e, caso se concretizem, ter um plano de contingência que permita uma rápida actuação e minimize as sua consequências.

A segurança da informação digital pode ser física, que tem como situações o erro, a falha humana, a fraude ou o roubo, e a lógica, como exemplo a indisponibilidade da informação, invasão à privacidade, modificação de dados, entre outros. O ataque do tipo DOS (*denial of service*) são os ataques por vírus, *spoofing*, *wormes*, *hackers*, violações de privacidade etc.

A ausência de políticas de segurança pode levar a organização a sofrer ataques tanto externos quanto internos. Isso resulta, no mínimo, no bloqueio de diversos canais de algumas organizações, ocorrendo uma regressão, às vezes até ao estado anterior à implantação das redes locais. Pereira (2005, p. 70) acrescenta ainda que

Uma política adequada de gestão de acessos é um elemento chave na segurança lógica. Torna-se, pois, fundamental definir os privilégios dos utilizadores ou outras estratégias de reforço da segurança como o

seu pré-registro, a utilização de *firewalls* e IDS (*intrusion detection systems*) que monitorizem todo o tráfego, a utilização da encriptação de dados (criptografia) e também, muito importante, a seleção de *passwords* ou palavras-chave que, tantas vezes, são subvalorizadas o que se torna ainda mais grave por existirem muitos sistemas de *password cracker* fáceis de encontrar e utilizar.

A constante mutação da área tecnológica contribui para a dificuldade de acompanhamento legal e normativo da área jurídica. Diante das vulnerabilidades das informações digitais, o Presidente da República Fernando Henrique Cardoso editou o Decreto 3.505, de 13 de Junho de 2000, por meio do qual foi instituída a Política de Segurança da Informação nos órgãos da Administração Pública Federal tendo como objetivos a destacar (art. 3º):

- Eliminar a dependência externa em relação a sistemas, equipamentos, dispositivos e atividades vinculadas à segurança dos sistemas de informação;
- Promover a capacitação de recursos humanos para o desenvolvimento de competência científico-tecnológica em segurança da informação;
- Estabelecer normas jurídicas necessárias à efetiva implementação da segurança da informação;
- Promover as ações necessárias à implementação e manutenção da segurança da informação;
- Assegurar a interoperabilidade entre os sistemas de segurança da informação.

No mesmo ano a ISO/IEC divulgou o padrão internacional ISO/IEC 17799:2000 (Tecnologia da Informação – Código de Prática para Gestão da Segurança de Informações) substituído pela ISO/IEC 17799:2005. Logo, o Decreto citado foi elaborado de acordo com os padrões internacionais de uma política de segurança de informações.

O Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI, uma autarquia federal vinculada à Casa Civil da Presidência da República, cujo objetivo é manter a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, informa que:

A Medida Provisória 2.200-2 de 24 de agosto de 2001 deu início à implantação do sistema nacional de certificação digital da ICP-Brasil. Isso significa que o Brasil possui uma infra-estrutura pública, mantida e auditada por um órgão público, no caso, o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, que segue regras de funcionamento estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil, cujos membros são nomeados pelo Presidente da República, entre representantes dos poderes da República, bem como de segmentos da sociedade e da academia, como forma de dar estabilidade, transparência e confiabilidade ao sistema.

O certificado digital mencionado pelo ITI personifica o cidadão na rede mundial de computadores e garante validade jurídica aos atos praticados com seu uso. Com isso, possibilita que sejam realizadas aplicações do tipo comércio eletrônico, assinatura de contratos, operações bancárias, iniciativas de governo eletrônico, entre outras.

Pereira (2005, p. 76-77) informa ações para reduzir os riscos e ameaças à segurança da informação em ambiente digital, através da criação de cinco grupos para um plano de segurança: o correio eletrônico, o antivírus, *passwords*, a internet/intranet e os *backups*. Para o autor o risco da segurança da informação em ambiente digital é constante.

## **7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A metodologia foi o caminho traçado para o desenvolvimento desta pesquisa, através de procedimentos que colaboram com a investigação, assim como o levantamento bibliográfico, que contribuiu para a abordagem do tema e a fundamentação teórica.

Para Gil, (2007), Lakatos e Marconi (2006):

“Método científico é o conjunto de processos ou operações mentais que se devem empregar na investigação. É a linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa. Os métodos que fornecem as bases lógicas à investigação são: dedutivo, indutivo, hipotético-dedutivo, dialético e fenomenológico”.

Goldenberg (1997) informa que método:

“é a observação sistemática dos fenômenos da realidade através de uma sucessão de passos, orientados por conhecimentos teóricos, buscando explicar a causa desses fenômenos, suas correlações e aspectos não-revelados”.

Para alcançarmos os objetivos e a finalidade desta pesquisa procuramos utilizar conceitos com embasamentos sólidos em suas etapas.

### **7.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA**

A pesquisa foi baseada em conceitos sobre a arquivística, arquitetura da informação, segurança da informação e usuário entre outros.

Foi realizado um estudo de caso, que segundo Gil (2007) é “um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”.

Yin (2001, p. 35) define o estudo de caso como “outras estratégias de pesquisa, representa uma maneira de se investigar um tópico empírico seguindo-se um conjunto de procedimentos pré-especificados”.

Aplicamos o método qualitativo, que procura compreender as características próprias. Minayo (1994) informa que “a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa com um nível de realidade que não pode ser quantificado”. Dessa forma, é um procedimento que busca interpretar as informações obtidas durante a coleta de dados para a pesquisa.

Gil (1994) informa que a pesquisa exploratória “envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão”.

Para identificar a importância da Arquitetura da Informação para Arquivística, utilizamos a pesquisa do tipo exploratória voltada para estudos bibliográficos e documentais, a qual é desenvolvida através de livros, publicações em periódicos e artigos científicos.

A pesquisa caracteriza-se como descritiva ao relatar a opinião dos entrevistados, assim como as observações através da coleta de dados. Gil (2007, p.44) informa ainda que, a pesquisa descritiva tem como “objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Escolhemos o método da observação direta não participativa para verificar a organização das informações no Portal do Governo do Estado da Paraíba.

Para Marconi e Lakatos (2007, p.197) “a entrevista é um procedimento utilizado na investigação social, para coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social”.

Para obtermos as explicações e interpretações sobre a organização das informações disponibilizadas no Portal do Governo do Estado da Paraíba, utilizamos a entrevista estruturada com 02 gestores da Administração Direta do Governo do Estado da Paraíba - Secretaria de Estado da Saúde e a Gerência Executiva de Modernização da Gestão; e com 02 gestores da Administração Indireta do Governo do Estado da Paraíba - Fundação de Ação Comunitária - FAC e o DETRAN, onde seguimos um roteiro pré-

estabelecido; e a entrevista não-estruturada com a instituição que criou o Portal do Governo do Estado da Paraíba - Companhia de Processamento de Dados da Paraíba – CODATA, através de perguntas abertas.

## 7.2 CAMPO EMPÍRICO

O campo empírico da pesquisa tem como lócus a Companhia de Processamento de Dados da Paraíba – CODATA, criadora do Portal do Governo do Estado da Paraíba, que possui instalações físicas distribuídas em **CODATA - SEDE**, situada na Rua Barão do Triunfo, 340 - Varadouro, onde funciona a Administração da Empresa e os serviços relativos ao Desenvolvimento de Sistemas de informática e a **CODATA - CPD** (Centro de Processamento de Dados), localizada na Rua João da Mata S/N, Jaguaribe - Centro Administrativo, onde funcionam as atividades de Produção e Suporte Técnico aos serviços prestados. Ambas localizadas na cidade de João Pessoa.

A Companhia de Processamento de Dados da Paraíba, representada também pela sigla CODATA, autorizada pela Lei nº 3.863, de 29 de outubro de 1976, é caracterizada por ser uma sociedade por ações, economia mista de direito privado, sendo o maior acionista o Governo do Estado. Encontra-se vinculada à Secretaria de Estado da Administração, segundo a Lei Complementar nº 67/2005.

Foi criada com o propósito de prestar serviços de informática aos órgãos centralizados e descentralizados que integram a Administração Pública Estadual. A Companhia é administrada por um conselho de Administração e por uma Diretoria Executiva, composta de um Diretor Presidente e dois Diretores, um Técnico e outro Administrativo/Financeiro, com poderes e atribuições definidos em lei e pelo estatuto. Sua missão é prover soluções, através da tecnologia da informação, que contribuam para a modernização da Administração Pública e a excelência no atendimento ao cidadão.

## 7.3 UNIVERSO DA PESQUISA

A pesquisa tem como universo o Portal do Governo do Estado da Paraíba criado em 2003, que conforme Gil (2007, p.99) universo é “um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características”. Com isso, o universo da pesquisa é um total de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo.

Quanto à amostra da pesquisa trata-se dos entrevistados. Para Gil (2007, p. 100), a amostra é o “subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”. Ou seja, a amostra passa a ser uma parte do universo com características específicas.

#### 7.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Inicialmente realizamos uma pesquisa bibliográfica, por meio de consultas a fontes direta ou indiretamente relacionadas ao tema. A partir daí, de posse de todas as informações consideradas necessárias à pesquisa, formulamos as perguntas das entrevistas, consideradas pertinentes para atingir os objetivos gerais e específicos.

A coleta de dados foi realizada através da técnica das entrevistas estruturada e não-estruturada que “consiste no desenvolvimento de precisão, focalização, fidedignidade e validade de certo ato social como a conversação” (MARCONI; LAKATOS, 2002, p.92). Esse método foi escolhido por ser flexível e de obtenção de informações qualitativas. O método qualitativo foi utilizado para a análise das necessidades dos entrevistados quanto à busca, ao acesso e ao uso das informações disponibilizadas no portal.

O quadro abaixo apresenta a identificação dos entrevistados assim como a Instituição que pertencem.

<b>Entrevistado</b>	<b>Instituição</b>	<b>Administração</b>
<b>E1</b>	Fundação de Ação Comunitária - FAC	Indireta
<b>E2</b>	Secretaria de Estado da Saúde	Direta
<b>E3</b>	DETRAN	Indireta

<b>E4</b>	Gerência Executiva de Modernização da Gestão - GMOG	Direta
<b>E5</b>	Companhia de Processamento de Dados da Paraíba - CODATA	Indireta

**QUADRO 1** – Identificação dos entrevistados das Secretarias Administrativas

**FONTE:** Portal do Governo do Estado da Paraíba

As Secretarias Administrativas foram escolhidas aleatoriamente, exceto a CODATA por ser a instituição criadora do Portal do Governo do Estado da Paraíba.

## 8 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Os dados foram coletados a partir de entrevistas com 02 gestores da Administração Direta e 02 gestores da Administração Indireta do Governo do Estado da Paraíba e com o gestor da Instituição que criou o Portal do Governo do Estado da Paraíba – CODATA, através da observação indireta.

### 8.1 CARACTERIZANDO O PERFIL DOS ENTREVISTADOS

O critério utilizado para a escolha dos gestores entrevistados foi de acordo com a disponibilidade de tempo e o acesso aos mesmos. A mudança de gestão no governo dificultou um pouco a realização de um número maior de entrevistados, conforme é apresentado no quadro abaixo:

<b>Entrevistados</b>	<b>Gênero</b>	<b>Estado civil</b>	<b>Faixa etária</b>	<b>Escolaridade</b>
<b>E1</b>	Feminino	Casada	Acima de 45 anos	Superior
<b>E2</b>	Masculino	Casado	Acima de 45 anos	Superior incompleto
<b>E3</b>	Masculino	Casado	Acima de 45 anos	Superior
<b>E4</b>	Masculino	Solteiro	Entre 25 a 35 anos	Superior
<b>E5</b>	Masculino	Casado	Entre 36 a 45 anos	Superior

**QUADRO 2** – Perfil dos entrevistados

**FONTE:** Dados da pesquisa (2010)

O Quadro 2 apresenta o perfil dos entrevistados das Secretarias Administrativas Diretas e Indiretas do Estado do Governo da Paraíba. As categorias escolhidas para estas entrevistas foram: gênero, estado civil, faixa etária e a escolaridade.

No que diz respeito ao gênero, constatou-se que a maioria dos entrevistados é do sexo masculino. Quanto ao estado civil, o maior índice foi de casados. A faixa etária dos Gestores é acima de 45 anos, e quanto à escolaridade, a maioria possui o ensino superior.

## 8.2 O ACESSO AO PORTAL DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA

Segundo VIDOTTI (2004), a rede Internet pode ser considerada como um labirinto documental no qual as informações armazenadas e apresentadas na *World Wide Web* são estruturadas em forma de redes hipertextuais. Informa ainda que inúmeras pessoas fazem buscas na Internet a procura de documentos de apoio no processo de aprendizagem, nas atividades profissionais e/ou pessoais.

Com base nisso, o quadro 3 apresenta a opinião dos entrevistado sobre o acesso ao Portal do Governo do Estado da Paraíba.

<b>Entrevistado</b>	<b>Acesso ao portal</b>	<b>Facilidade de acesso</b>	<b>Pesquisa de documentos</b>	<b>Confia nas informações</b>	<b>Considera o Portal organizado</b>	<b>O Portal atende suas expectativas</b>
E1	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
E2	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não
E3	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
E4	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

**QUADRO 3** – Acesso ao portal

**FONTE:** Dados da pesquisa (2010)

Conforme observado, todos acessam o Portal do Governo do Estado da Paraíba; uns com facilidade e outros com dificuldade. Todos pesquisam documentos, porém nem

todos confiam nas informações disponibilizadas. A maioria das informações não está organizada, gerando insatisfação quanto às expectativas dos entrevistados.

O quadro 4 abaixo informa quanto às expectativas dos entrevistados em relação aos serviços que são disponibilizados no Portal do Governo do Estado da Paraíba:

<b>Entrevistados</b>	<b>Justificativas</b>
<b>E1</b>	<i>“A visualização do Diário Oficial é péssima”.</i>
<b>E2</b>	<i>“Antes a imagem do documento era disponibilizada, hoje não é mais e não há o recurso de impressão. Faltam informações complementares e atualização”.</i>
<b>E3</b>	<i>“O Portal do Governo carece de informações precisas e confiáveis, bem como é de difícil acessibilidade e agilidade. Por exemplo, atualmente, houve recadastramento funcional no quesito previdenciário, entretanto, raras foram as pessoas que obtiveram sucesso”.</i>
<b>E4</b>	Não justificou.

**QUADRO 4** – Justificativas quanto às expectativas dos entrevistados.

**FONTE:** Dados da pesquisa (2010).

### 8.3 ANÁLISE DA ENTREVISTA COM A CODATA

Conforme Jardim (2007), a internet é um dos recursos mais importantes para a disseminação da informação governamental e tem como uma das estratégias o desenvolvimento de portais com interface amigável para o cidadão.

Com base nessa afirmação, foi realizada entrevista com o Gestor da instituição criadora do Portal do Governo da Paraíba – Companhia de Processamento de Dados da

Paraíba - CODATA onde foram abordados assuntos como: interatividade, benefícios, serviços, recursos informacionais entre outros. No quadro abaixo serão apresentados os resultados da entrevista mencionada acima com o Gestor da instituição que criou o Portal, a CODATA.

<b>Perguntas</b>	<b>Respostas</b>
O portal possui espaço de interatividade?	<i>“O portal apresenta interatividade, mas falta melhorar. O webdesigner pertence a Secretaria de Comunicação”.</i>
O portal é transacional?	<i>“Apenas na página do DETRAN, Secretaria da Receita, DAR (imposto ICMS). Falta melhorar e disponibilizar mais serviços”.</i>
Qual o objetivo do portal?	<i>“Disponibilizar informações e serviços do Governo do Estado de forma rápida e segura para atender aos cidadãos paraibanos”.</i>
Quais os benefícios da criação do portal para o usuário?	<i>“Rapidez e comodidade”.</i>
Quando foi criado o portal?	<i>“Em 2003”.</i>
Quais os serviços e informações do portal?	<i>“Todas as secretarias e órgãos do Governo do Estado disponibilizam informações no portal”.</i>
O acesso aos serviços é contabilizado?	<i>“São contabilizados, porém não são divulgados”.</i>
O portal possui um glossário que elucide os recursos informacionais disponibilizados para o usuário?	<i>“Não há um glossário”.</i>
O portal apresenta manual ou roteiro para a utilização do serviço de Busca?	<i>“Não há”.</i>
Quais os planos ou providências para melhoria do site?	<i>“Há sugestões espelhadas no portal do Rio Grande do Sul de forma que as informações permitam o acesso do usuário de forma rápida”.</i>

**QUADRO 5** – Entrevista realizada com a CODATA.  
**FONTE:** Dados da pesquisa (2010).

Macêdo (2005) cita algumas recomendações para serem aplicadas na criação de um Portal, tais como: manter consistência, falar a linguagem do usuário, evitar siglas, explicitar itens subordinados, seguir padrões de outros portais e eliminar sinônimos.

O Portal não possui um Glossário que esclareça os recursos informacionais disponibilizados, nem um roteiro ou orientação para a utilização do serviço de Busca, dificultando ainda mais o entendimento e a navegação por parte do usuário.

Os resultados obtidos apontam que o Portal do Governo do Estado da Paraíba precisa melhorar em diversos aspectos para que possam responder a todos os requisitos de qualidade dos ambientes na web, pois, apresenta pouca interatividade com o usuário, oferecem poucos serviços e às vezes não está disponível. As páginas que oferecem mais serviços são: DETRAN e Secretaria da Receita.

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os portais causam mudanças cada vez mais significativas nos processos gerenciais e no modo como as instituições funcionam. A implementação de portais deve ser considerada para servir, principalmente, às necessidades de usuários no que tange ao compartilhamento de informações e conhecimentos.

A tecnologia da informação bem aplicada pode ser um instrumento valioso para se alcançar os objetivos da gestão do conhecimento organizacional. Contudo, ressaltamos que é responsabilidade dos gestores definir e gerenciar as atividades de conhecimento. O uso efetivo de tecnologias para apoiar as atividades de conhecimento requer tanto interoperabilidade quanto fluidez no fluxo de informações, com uma infraestrutura sólida e arquitetura flexível e global, que se beneficie de um conjunto integrado de ferramentas e metodologias.

Esta pesquisa foi realizada conforme seu objetivo geral de analisar a estrutura do Portal do Governo do Estado da Paraíba quanto à acessibilidade das informações.

Através da análise das respostas dos usuários participantes da pesquisa e a observação indireta percebe-se que o Portal não define com clareza seus recursos e serviços, pois não possui um Glossário que oriente o usuário; a navegação é confusa; a página inicial não possui um design com cores, diagramação e tipologias que atraiam o usuário; assim como há repetição de serviços e informações; não há orientação quanto à utilização dos serviços disponíveis, e alguns serviços estão indisponíveis. Isso causa pouca interatividade com o usuário e demonstra a ausência de uma política de gestão da informação assim como a carência de uma Arquitetura da Informação adequada, gerando insatisfação para os usuários internos e externos.

Os ambientes informacionais têm características particulares, com isso cada instituição define o modelo e a política de gestão de conteúdos de acordo com a sua necessidade com foco no usuário e utilizando interface (acessibilidade e usabilidade). Estes precisam ser interativos de forma que estimulem a produção e captação de conhecimentos e apresentem melhorias na prestação de serviços públicos.

Silva (1991, p. 6) argumenta que “[...] uma política de informação deve ser um instrumento que integre a sociedade aos avanços científicos e tecnológicos, de forma participativa [...]”. Ela afirma que uma política desta natureza “[...] contribui para a

melhoria do nível educacional, cultural e político, elementos básicos para o exercício pleno da cidadania”.

As instituições se diferenciam pela forma de administrarem suas informações, através da habilidade de transformar a imensa massa de dados racionais em informação consistente e de qualidade que suporte o processo de tomada de decisão. Por essa razão, abordamos a importância de uma Arquitetura da Informação na construção do Portal do Governo do Estado da Paraíba.

Se o Portal foi criado para favorecer o uso social da informação governamental, através da disponibilização de informações e serviços para atender os usuários, conforme mencionado pelo Gestor da CODATA – Instituição criadora do Portal, sugerimos, então, que sejam implantadas políticas de gestão da informação, uma arquitetura mais adequada com informações mais organizadas voltadas para o usuário, com a implantação de um manual e um Glossário, melhoria na prestação de serviços públicos e avaliações constantes sobre a satisfação do usuário no intuito de promover a cidadania através da participação popular.

Dessa forma, se o Governo Estadual investir numa gestão da informação, ou seja, em políticas e práticas informacionais, através de um estudo voltado para o usuário, o Portal do Governo do Estado da Paraíba atingirá a satisfação do usuário e se tornará um portal de referência para o país.

Esperamos que esta análise desenvolvida possa, de alguma forma, sensibilizar os responsáveis pelo portal para a necessidade de se estabelecerem critérios de qualidade que permitam melhorar a funcionalidade e a utilidade dos inúmeros *sites* e portais hoje existentes *online*.

Como resultado dessa pesquisa, desejamos que seja estimulada a participação do gestor da informação facilitando assim a indexação e recuperação da informação pelo usuário e pensando em padrões e métodos durante todo o processo. Acreditamos que este trabalho seja utilizado para o desenvolvimento de portais que atendam as necessidades de seus usuários.



## REFERÊNCIAS

ADOLFO, Luciane Baratto; SILVA, Rita de Cássia Portela da. **A arquivística e a arquitetura da informação: uma análise interdisciplinar**. Arquivística.net, Rio de Janeiro, v.2, n.1, p.34-51, jan/jun.2006.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil), Conselho Nacional de Arquivos. **Diretrizes Gerais para a Construção de Websites de Instituições Arquivísticas**. Rio de Janeiro, 2000.

BELLOTTO, Heloisa Liberalli. **Arquivística: objetos, princípios e rumos**. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2002.

\_\_\_\_\_ **Arquivos permanentes: tratamento documental**. São Paulo: T.A queiro, 1991.

CAMARGO, Ana M. de Almeida; BELLOTTO, Heloísa L. (Coord.). **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1996.

COUTURE, Carol, ROUSSEAU, Jean-Yves. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998. 356 pp.

DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

\_\_\_\_\_ São Paulo: Cenadem, 1996.

FLEMING, Jennifer. **Web Navigation, Design The User Experience**. O`Reilly and Associates, 1998.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: ed. FGV, 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1994.

\_\_\_\_\_ **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais.** Rio de Janeiro: Record, 1997.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo.** São Paulo:

HSM Mananement. N°9, Ano 2. julho-agosto de 1998.p. 46-54.

Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI Disponível em:

<<http://www.iti.gov.br/twiki/bin/view/ITI/Apresentacao>> Acesso em 06/12/2010.

ISO/IEC 17799:2000, Tecnologia da Informação – Código de Prática para Gestão de Segurança de Informações.

ISO/IEC 17799:2005. Tecnologia da Informação – Técnicas de Segurança – Código de Prática para a Gestão de Segurança de Informações. Publicado em 11 de Abril de 2005.

JARDIM, José Maria. **Governo Eletrônico no Brasil: o portal rede Governo.**

Arquivística.net. Rio de Janeiro, v.3, n.1, p. 28-37, jan./jun.2007. Disponível em:

<<http://www.arquivistica.net/ojs/index.php>> Acesso em 16/12/2010.

\_\_\_\_\_ **O inferno das boas intenções: legislação e políticas arquivísticas.** In: MATTAR, Eliana (Org.). Acesso à informação e política de arquivos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003. 136 p.

\_\_\_\_\_ **Sistemas e políticas públicas de arquivos no Brasil.**

Niterói: EDUFF, 1999.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. **Estudos de usuários em Arquivos:**

**em busca de um estado da arte.** IN: Seminário Internacional de Arquivos de

Tradição Ibérica. Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, 05-08 de abril de 2000.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 6. ed. São Paulo:

Atlas 2006.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação.** Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

119p.

LOPES, Luis Carlos. **A imagem e a sombra da arquivística.** Rio de Janeiro :

Arquivo Público do RJ, 1998.

\_\_\_\_\_ **A informação e os arquivos : teorias e práticas.** Niterói: EDUFF, 1996.

\_\_\_\_\_ **A nova arquivística na modernização administrativa.** Rio de Janeiro: [s. n.], 2000. 369 p.

\_\_\_\_\_ **Os arquivos, a gestão da informação e a reforma do estado.** Arquivo & História, Rio de Janeiro, n.4, p. 37-49, out., 1998.

MACEDO, Flávia L. O. **Arquitetura da Informação: aspectos epistemológicos, científicos e práticos.** 186 p. Dissertação (Tese de Mestrado) – Unb – Universidade de Brasília, 2005. Disponível em: <[http://servicos.capes.gov.br/.../2005\\_031\\_53001010018P0\\_Teses.pdf](http://servicos.capes.gov.br/.../2005_031_53001010018P0_Teses.pdf)>. Acesso em: 06/12/2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica.** 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

\_\_\_\_\_ **Técnicas de Pesquisa.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MENOU, Michel J. **Impacto da Internet: algumas questões conceituais e metodológicas, ou como aceitar um alvo em movimento atrás da cortina de fumaça.** DataGramZero: Revista de Ciência da Informação. Brasília: IBICT, n. zero, dez. 1999.

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 4. ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1996. p.19-269.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática.** Rio de Janeiro: FGV, 1997.

PEREIRA, Pedro Jorge Fernandes. **Segurança da informação digital.** Cadernos BAD, 2005. BAD: Lisboa. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/385/38500306.pdf>> Acesso em 06/12/2010.

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

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Das ciências documentais à ciência da informação.** Porto: Edições Afrontamento, 2002.

SILVA, Terezinha Elizabeth da. **Política de informação na pós-modernidade: reflexões sobre o caso do Brasil.** Revista Informação e Sociedade: Estudos, v.1. n.1, 1991. p. 1-8. Disponível em:

<<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/1816>

> Acesso em: 15 /12/ 2010.

SIQUEIRA, Marcelo Costa. **Gestão Estratégica da Informação.** Rio de Janeiro: Brasporte, 2005, p. 59-109.

TARAPANOFF, K. (org). **Inteligência, informação e conhecimento.** Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. 456p.

VIDOTTI, Silvana A. B. G.; VIEIRA, Telma Antônia Marques. **O Ambiente hipermídia no processo de construção do conhecimento.** In: Silvana Aparecida Borsetti Gregório Vidotti. I(Org.). Tecnologia e conteúdos informacionais: abordagens teóricas e práticas. São Paulo: Polis, 2004, v., p. 27-42.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos.** 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A: INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Universidade Estadual da Paraíba  
Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas  
Curso de Arquivologia

### ROTEIRO PARA ENTREVISTA

#### I – Dados Pessoais

1. Sexo:

Feminino     Masculino

2. Estado Civil:

Solteiro     Casado

3. Faixa etária:

Menos de 25 anos     Entre 25 a 35 anos

Entre 36 a 45 anos     Acima de 45 anos

4. Qual a sua escolaridade:

Ensino Fundamental (1º Grau)     Ensino Médio (2º Grau)

Superior Completo     Superior Incompleto

#### II – Portal do governo do Estado da Paraíba

5. Já acessou o Portal?

Sim     Não

6. Já pesquisou algum documento?

Sim     Não

7. Teve dificuldade para obter o documento desejado?

Sim     Não

8- Considera que as informações que são produzidas e circuladas no Portal são confiáveis?

Sim     Não

9- Considera que as informações são organizadas?

Sim     Não

10- O Portal atende suas expectativas? Justifique.

Sim                       Não

**APÊNDICE B: INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**

Universidade Estadual da Paraíba

Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas

Curso de Arquivologia

**ROTEIRO PARA ENTREVISTA**

1. Sexo:

Feminino     Masculino

2. Estado Civil:

Solteiro    Casado

3. Faixa etária:

Menos de 25 anos     Entre 25 a 35 anos

Entre 36 a 45 anos     Acima de 45 anos

4. Qual a sua escolaridade:

Ensino Fundamental (1º Grau)     Ensino Médio (2º Grau)

Superior Completo                       Superior Incompleto

5- O portal possui espaço de interatividade?

---

---

---

6- O portal é transacional?

---

---

---

7- Qual o objetivo do Portal?

---

---

---

8- Quais os benefícios para o usuário?

---

---

---

9- Quando foi criado o portal?

---

---

---

10- Quais os serviços e informações do portal?

---

---

---

11- O acesso aos serviços é contabilizado?

---

---

---

12- O site possui um glossário que elucide os recursos informacionais disponibilizados ao cidadão?

---

---

---

13- O portal apresenta manual ou roteiro para a utilização do serviço de Busca?

---

---

---

14- Quais os planos ou providências para melhoria do site?

## APÊNDICE C: FIGURAS DA PESQUISA



**FIGURA 1:** Página principal do Portal do Governo do Estado da Paraíba  
**Fonte:** Portal do Governo do Estado da Paraíba



**FIGURA 2:** Página principal do Portal do Governo do Estado da Paraíba  
**Fonte:** Portal do Governo do Estado da Paraíba