UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

FLORISBELA BORGES TELES SILVA

FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET:
AVALIAÇÃO DO SITE DO VAPT VUPT DE GOIÂNIA

Goiânia
2013

FLORISBELA BORGES TELES SILVA

FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET: AVALIAÇÃO DO SITE DO VAPT VUPT DE GOIÂNIA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação da Universidade Federal de Goiás, para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Área de concentração: Fontes de Informação.

Orientadora: Prof.ª Dra. Maria de Fátima Garbelini.

Goiânia

2013

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Silva, Florisbela Borges Teles.
S586f Fontes de Informação na Internet: avaliação do site Vapt Vupt de Goiânia/ Florisbela Borges Teles Silva.

74 f.; 30 cm.

Orientadora: Profa.Dra.Maria de Fátima Garbellini.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Informação e Comunicação, 2013.
Bibliografia.

1. Fontes de Informação. 2. Fontes de Informação na Internet. 3. Ava liação de Fontes de Informação na Internet. 1. Título

CDU: 025.4

FLORISBELA BORGES TELES SILVA

FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET:
AVALIAÇÃO DO SITE DO VAPT VUPT DE GOIÂNIA

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação da Universidade Federal de Goiás, para obtenção do grau de Bacharel, aprovado em _____ de _____ de _____, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores:

_____
Profª Drª. Maria de Fátima Garbelini (UFG)
Presidente da Banca - Orientadora

_____
Profª Ms. Luciana Cândida da Silva (UFG)
Membro Examinador

Goiânia
2013

AGRADECIMENTOS

Ao Ser Infinito que comanda o Universo, por todas as conquistas que me foram permitidas ao longo de minha escalada e neste momento especial, pela paciência e sabedoria necessária, para transformar todas as dificuldades em possibilidades e dar a certeza de que o impossível não passa de mera ilusão, pois toda realização só depende do esforço que se faça para concretizá-la.

E em especial a Professora a Dra Maria de Fátima Garbellini, por sua orientação precisa, dedicação e pelas palavras de estímulo.

Cada um de forma especial contribuiu para a conclusão desse trabalho Ao meu esposo Rivani e meu filho Rodrigo e a minha filha Thaynara Cristina pela compreensão, incentivo em todos os momentos desta pesquisa.

A todos os professores do curso de Biblioteconomia, pela paciência, dedicação e ensinamentos disponibilizados nas aulas, e consequentemente para minha formação profissional. Aos colegas de graduação, pelos momentos únicos vividos no decorrer destes quatro anos em especial à Ângela Maria de Mendonça e Sandra Ferreira de Melo.

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível”.
Charles Chaplin

RESUMO

O presente trabalho apresenta uma análise minuciosa e criteriosa do website Vapt Vupt - Goiânia. Pode-se dizer que Administração Pública é concebida como sendo a ciência da administração que é aplicada como, outrossim, ao conjunto de órgãos incumbidos nº 2182-18/2001 gerenciar a administração pública. O presente trabalho demonstra que no mundo da administração pública e privada a gestão da informação é fundamental para toda a organização conquistar credibilidade e confiança dos usuários do site das mesmas. Demonstra ainda que a informação na empresa privada e na instituição pública como é o caso do Vapt Vupt sempre foi e continuará sendo um instrumento importante, sobretudo numa sociedade onde a informação é primordial. Apresenta que na atualidade em virtude da revolução da internet as administrações públicas e privadas estão elaborando e instituindo websites. Optou-se na metodologia pelos critérios de avaliação de qualidade de fontes de informação na internet sobressaindo o estudo de Tomaël et al. (2008). Na pesquisa de campo constatou-se que o website do Vapt Vupt que se revolucionou os serviços e o atendimento proporcionando ao cidadão goiano agilidade, confiabilidade e qualidade na prestação de informações a qualquer usuário que necessita dos seus serviços e atendimento on line. Através do trabalho de campo verificou-se que o *website* do Vapt Vupt está conseguindo atender e satisfazer as necessidades dos usuários.

Palavras-chave: Vapt Vupt-Goiânia; Fonte de Informação-internet; Administração Pública; Gestão da Informação.

ABSTRACT

This paper presents a detailed and careful analysis of website Vapt Vupt - Goiânia. One can say that Public Administration is designed as a management science that is applied as, moreover, the set s of bodies which nº 2182-18/2001 manage public administration. This present work urvey shows that in the world of public administration and private information management is critical to any organization gain credibility and trust of the users of the same site. It also demonstrates that information on private enterprise and public institution such as the Vapt Vupt always been and will remain an important tool, especially in a society where information is paramount. Shows that nowadays because of the internet revolution the government and private websites are developing and instituting. We opted for the methodology the criteria for evaluating the quality of information sources on the internet excelling study Tomaël et al., (2008). In the field research it was found that the website Vapt Vupt that stands revolutionized the services and providing care to citizens goiano agility, reliability and quality in the provision of information to any user who needs their services and attendance online. Through the fieldwork we found that the website is getting Vapt Vupt meet and satisfy the needs of users.

Key-words: Vapt Vupt - Goiânia; Information Sourcei-internet; Public Administration; Information Management.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Perspectiva futura da gestão da informação 20

Quadro 2- *Ranking* dos países com mais usuários na Internet 30

Quadro 3- Operadores Booleanos 33

Quadro 4- Sumário do checklist CARS proposto por HARRIS (1997) 38

Quadro 5- *Checklist* para avaliação de "*Web Pages* Informacionais" proposto por ALEXANDER & TATE (1996) 39

Quadro 6- Critérios para avaliação de *sites* de governo apontados por EVANS (2000) 40

Quadro 7- Lista de critérios para avaliação de *Websites* governamentais propostos por BARBOZA et al. (2002) 41

Quadro 8- Critérios para avaliação de *Websites* propostos pelo Conip – Congresso Nacional de Informática Pública, edição 1999 e utilizados por MORAES (2000) 43

Quadro 9- Serviços Oferecidos no Vapt Vupt Empresarial 47

Quadro 10- Novidades do Vapt Vupt 48

Quadro 11- Vapt Vupt em números - 14 anos de funcionamento 48

Quadro 12- Órgãos avaliados no Vapt Vupt 55

Quadro 13- Avaliação do website Vapt Vupt – Goiânia 56

Quadro 14 - Avaliação do *site* Vapt Vupt página principal e os seus *links* 61

LISTA DE SIGLAS

ARPANET Advanced Research Projests Angecy Network

D.S.I Direcções de sistemas de Informação

D.O.I Digital Object Identifier

FAPESP Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo

ISO Norma de Qualidade

LNCC Laboraório Nacional de Computação Científica

NBR Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)

RNP Rede Nacional de Pesquisa

TCP/IP Transmission Control/ Internet Protocol

UFRJ Universidade Federal do Rio de Janeiro

URL Uniform Resource Locator

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 11
2 REVISÃO DE LITERATURA 13
2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA 13
2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO 16
2.2.1 o profissional da informação 21
3 FONTES DE INFORMAÇÃO 26
3.1 HISTÓRICO E DESENVOLVIMENTO DA INTERNET.....28
3.2 FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET 30
3.3 QUALIDADES DA INFORMAÇÃO NA INTERNET 34
3.4 CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET .36
3.5 GOVERNO ELETRÔNICO..... 43
4 METODOLOGIA..... 46
4.1 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO DA PESQUISA..... 46
4.1.1 o website vapt vupt – goiânia..... 46
4.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....52
4.3 ETAPAS DA PESQUISA.....53
4.3.1 instrumento de coleta de dados..... 53
5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS..... 55
5.1 AVALIAÇÃO DO SITE VAPT VUPT – GOIÂNIA.....55
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....64
REFERÊNCIAS..... 66
APÊNDICE.....70
ANEXO A..... 72
ANEXO B.....73

1 INTRODUÇÃO

A escolha do tema deve ao fato da informação na atualidade constituir-se em instrumento primordial tanto na empresa privada quanto na administração pública, sendo um fator determinante de sucesso em qualquer administração. Outro fator que motivou a desenvolver a pesquisa sobre o Vapt Vupt Goiânia deve ao fato desses *website* ser o mais acessado pelo cidadão, em busca de informação e de serviços essenciais que são proporcionados ao usuário.

Este estudo tem como proposta a pesquisar e analisar o papel da informação no ambiente de uma organização pública, pois no século XXI as demandas por informação estão em expansão no mundo da gestão pública e privada em especial em virtude da revolução provocada pela internet (NIRENBERG, 2008). Cabe destacar que sem a informação de qualidade, não é possível em uma entidade pública e privada proporcionar informações precisas e confiáveis. Assim, entende-se porque a análise da informação é bastante útil para a administração pública, uma vez que a mesma constitui-se um instrumento essencial para toda a sociedade e consequentemente para os usuários da informação.

A administração pública que não faz uso da informação está em desvantagens com as outras instituições públicas. Que fazem uso das informações de forma positiva. Além disso, amplia as desigualdades entre as instituições públicas. Deste modo, as administrações públicas que ainda não conscientizaram da relevância da informação, tornando essas administrações obsoletas, isto é, ultrapassadas, já que não tem nada a acrescentar de novo e oferecer aos seus usuários.

O papel dos gestores públicos na administração das instituições é agregar valor à informação, transformando em ferramentas estratégicas para qualquer processo decisório no âmbito das organizações voltadas para atender as necessidades de qualquer cidadão e da própria administração pública.

O Vapt Vupt é um órgão de serviços integrado de atendimento online ao cidadão proporcionando ao mesmo o acesso tanto a informação quanto de serviços público online essenciais a população como exemplo o Detran onde o usuário pode retirar ter acesso a taxas de serviços de pagamento a processos relacionados a infrações de trânsito entre outros. Desta forma, o Vapt Vupt Goiânia é de suma relevância para facilitar a vida do cidadão que necessita de informações e serviços online de qualidade e de agilidade.

O objetivo geral desta pesquisa foi: avaliar o site do Vapt Vupt - Goiânia conforme

os critérios definidos de avaliação de fonte de informação na internet de acordo com Tomáel et al. (2008).

Os objetivos específicos foram: analisar a importância da informação para administração pública e para os usuários desta informação; demonstrar que é preciso que colaboradores do *website* do Vapt Vupt tenham competências, habilidades para usar as informações e auxiliar os usuários em caso de necessidades e avaliar a qualidade do conteúdo do website do Vapt Vupt.

A questão investigada é a avaliação do website do Vapt Vupt – Goiânia como parte de informação na internet segundo critérios mínimo de avaliação.

O trabalho supõe que o grande número de acesso ao website do Vapt Vupt – Goiânia por parte dos usuários em busca de informações e atendimento online pode sobrecarregar o website não conseguindo satisfazer plenamente seus usuários, no entanto se tiver profissionais qualificados certamente esse problema poderá ser solucionado. Para Boni (2007, p. 22):

> […] A criação de uma web site deverá atingir o seu ponto principal, qual seja: a disseminação da informação para seus usuários reais e potenciais de forma rápida com eficácia e eficiência, levando em consideração a adequação do conteúdo, sua qualidade e pertinência.
> Na web site os usuários/clientes tem acesso remoto e simultâneo, a disponibilização de serviços e produtos, proporcionando a valorização do tempo do usuário. Pois uma web site bem estruturada e com um bom mapa da localização das categorias, contribuirá para auxiliar qualquer indivíduo na recuperação da informação.

A avaliação de fontes de informação na internet é um tema relativamente novo no âmbito da Ciência da Informação e o consideremos de muita importância para os profissionais que desenvolvem seus trabalhos como mediadores de fontes de informação.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Para este estudo e pesquisa buscamos o referencial teórico sobre os temas: Administração pública; gestão da informação; profissional da informação; Fontes de informação; internet; fontes de informação na internet; qualidade da informação na internet; critérios para avaliação de fontes de informação na internet e governo eletrônico.

Na revisão de literatura deste estudo compreende o desenvolvimento de um estudo com base em bibliografias que enquadram os tópicos relevantes, que ajudam a analisar e relacionar a opinião e experiência de vários autores sobre o assunto em questão. Para Loureiro (2009, p. 8) a revisão bibliográfica compreende:

> […] na Leitura das quais possam ser extraídos textos que se relacionem com o problema de pesquisa e somente com este. A revisão de literatura não é um simples resume de cada autor selecionado, constitui-se num texto elaborado pelo aluno confrontando o que os diversos autores afirmam a respeito do problema em estudo.

Portanto, a análise teórica é uma parte vital para o trabalho, pois dela é que se extraem as experiências relatadas pelos diversos autores escolhidos, na concepção de chegar-se a uma conclusão diante dos afrontados. Diante destes fatos a escolha dos autores e tópicos a serem abordados embasa a feita teórica do trabalho, para ser analisado na prática do dia a dia do Vapt Vupt.

Para apoiar e fundamentar este estudo, realizamos uma revisão de literatura acerca do assunto no capítulo 2 de tal revisão discorre sobre: administração pública, gestão da informação, o profissional da informação. Já na parte 3 de revisão de literatura enfoca fontes de informação, ou seja, histórico e desenvolvimento da internet, fontes de informação na internet qualidades da informação na internet critérios para avaliação de fontes de informação na internet governo eletrônico.

2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Num primeiro momento é de grande relevância destacar o que é a administração pública para, em seguida, discutir os aspectos norteadores da moralidade da licitação da mesma e o papel do *web site* na gestão pública. A Administração Pública embora seja geralmente confundida com Governo, tem suas próprias características e funções. Não pratica atos de governo e sim de execução, com maior ou menor autonomia funcional, dependendo da competência do órgão e de seus agentes. Deste modo, Meirelles (2005, p. 38-39) argumenta que:

> Administração Pública, em sentido formal, é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e assistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade. Numa visão global, a Administração é, pois, o aparelhamento do Estado preordenado à realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas.

Neste contexto, parte para conceituar a Administração Pública é considerada como uma estrutura de poder político gerenciando os aparatos estatizados de produção, tendo à sua disposição uma estrutura sociotécnica de recursos (o aparelho administrativo do Estado). A estrutura sócio técnica assim constituída é controlada por uma elite dirigente que trabalha basicamente em proveito próprio e, por inevitabilidade, em proveito da sociedade como um todo. Neste processo, os benefícios econômicos e sociais gerados por essa estrutura são cada vez menores à medida que os indivíduos, ou as classes, estão mais afastados do centro de poder, ou seja, estão localizados mais na periferia do poder. Esta elite dirigente constitui a burocracia dentro da sociedade e é em última análise quem a governa (BELTRÃO 1980 apud BERTÓRIO, 1985).

A Administração Pública é a parte da ciência da administração aplicada ao setor público e ao conjunto de órgãos encarregados da realização dos fins específicos de cada esfera administrativa: federal, estadual ou municipal. Compreende também o conjunto de atividades de natureza não predominantemente política pelas quais esses órgãos desempenham as suas funções. A Administração Pública pode ser: (a) em líneas centralizadas, isto é, apresentar uma hierarquização orgânica, na qual o poder central se incumbe diretamente dos serviços públicos ou de seu controle; em tal sistema administrativo, característico dos Estados unitários como a República da França, tanto a administração nacional como as administrações locais obedecem às mesmas diretrizes, dentro dos mesmos padrões administrativos; b) descentralizada, quando ela se estrutura em planos, federal, estadual e municipal, articulados entre si, mas gozando da autonomia necessária para adaptar-se à natureza específica de seus problemas; é o sistema característico dos Estados federativos, como o Brasil.

A natureza da Administração Pública é brilhantemente elucidada por Meirelles (2005, p. 81):

> A natureza da administração pública é a de um múnus público para quem a exerce, isto é, a de um encargo de defesa, conservação e aprimoramento dos bens, serviços e interesses da coletividade. Como tal, impõe-se ao administrador público a obrigação de cumprir fielmente os preceitos do Direito e da moral administrativa que regem à sua atuação. Ao ser investido em função ou cargo público, todo agente do poder assume para com a coletividade o compromisso de bem servi-la, porque outro não é o desejo do povo, como legítimo destinatário dos bens, serviços e interesses administrados pelo Estado.

A Administração Pública configura-se como o instrumental de que dispõe o Estado para a concretização das opções políticas do Governo. Isso não a isenta do poder de decisão; ela o tem, mas este acontece na área de suas atribuições e nos limites legais de sua competência executiva, ou seja, somente pode opinar e decidir sobre assuntos jurídicos, técnicos, financeiros ou de conveniência e oportunidades administrativas, sem qualquer faculdade de opção política sobre a matéria (DI PIETRO, 2004).

Portanto, a Administração Pública representada pelo administrador deve priorizar os interesses da coletividade, aprimorando bens, serviços e conservação da coisa pública. Outro fator de suma importância são os fins da Administração Pública, cujo escopo é novamente explicado por Meirelles (2005), que salienta que todo o fim da Administração Pública tem como única finalidade o bem comum da comunidade administrativa, assim entende-se porque qualquer ato do administrador público precisa estar voltado para atingir esse objetivo. Caso tal administrador desviar desse objetivo, ele trai o mandato para qual ele foi eleito que é de administrar o bem comum. Desta forma pode-se afirmar que tal administrador não administra para o bem público da sociedade, sua administração torna-se imoral e corrupta, já que não serve os anseios da comunidade.

Nesse sentido, pode-se afirmar que a Administração Pública em sua plenitude, existe para servir aos anseios de toda a sociedade. Assim, Muñoz (1971) afirma que a Administração Pública constitui-se sem dúvida nenhuma o conjunto de toda forma de manifestação da conduta humana, que regula tanto a distribuição quanto o exercício do administrador público, assim como a forma de tratamento dos anseios de natureza pública.

A Administração Pública em nosso País com o advento da tecnologia da informação tem buscado a acompanhar as transformações decorrentes na era da internet, uma vez que o surgimento dessa tecnologia teve como principal implicação o excepcional aumento da velocidade da informação que se tornou disponível em qualquer País ou região do globo, isso resultou numa espetacular revolução na área da comunicação e informação que se tornou mais veloz e precisa numa dimensão nunca antes imaginada. À medida que as tecnologias digitais se expandem para as mais diversas áreas como economia, educação, gestão pública, gestão empresarial, saúde e outras (RIHARD, 1996).

Portanto, a gestão da informação no âmbito da Administração Pública, é um instrumento valioso por possibilitar uma nova interpretação de acontecimentos favorecendo desta forma a tomada de uma decisão adequada ou ainda solucionar um problema de modo mais rápido e eficiente.

A partir da demanda de informações confiáveis, a Administração Pública

estabelece diversas diretrizes a serem observadas na instalação do *website* em qualquer gestão administrativa pública. Na atualidade o *website* faz parte do cotidiano da Administração Pública em toda sua plenitude, ou seja, federal, estadual e municipal, constituindo em um recurso relevante entre a gestão pública e o cidadão que objetiva obter uma informação mais detalhada e segura. Desta forma, pode-se dizer que a informatização com certeza revolucionou todas as atividades dos governos até mesmo em relação a transparência da administração e facilitou o acesso a informação da população em geral como também favoreceu o servidor público as suas atividades, tornando desta forma mais eficaz e dinâmico em atender o cidadão que precisa de uma informação sobre um determinado assunto. Como se vê a informatização no contexto da Administração Pública constitui-se em um recurso fundamental e o futuro moderno de qualquer gestão pública.

A própria instituição da lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, estabeleceu como sendo uma obrigação do poder público em suas três dimensões, ou seja, federal, estadual e municipal criar mecanismos que possibilite o cidadão e não apenas o servidor público o direito de obter informações, de maneira mais rápida eficiente por meio do web site da Administração Pública. Conforme Brasil (2012, p. 16):

> A Lei 12.527 estabelece que órgãos e entidades públicas devem divulgar informações de interesse coletivo, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal. Isto deverá ser feito através de todos os meios disponíveis e obrigatoriamente em sítios da internet. Entre as informações a serem disponibilizadas estão.

A referida lei (em questão) ressalta que essas informações no *website* precisam ser disponibilizadas não apenas para os servidores públicos, mas para qualquer cidadão, inclusive para portadores de necessidades especiais, assim pode-se afirmar que a Lei 12.527 esta democratizando a informação em todo o País. No entanto, é preciso que:

> Na comunicação da Administração com o cidadão a linguagem deve ser clara e objetiva. A meta é garantir a leitura fácil de informações e dados. Neste sentido, termos técnicos devem ser traduzidos para o vocabulário do dia a dia. Nomes de programas e ações governamentais, bem como códigos e nomenclaturas de uso da gestão na prestação de contas só serão acessíveis se o público puder compreendê-los (BRASIL, 2012, p. 24).

Podemos, concluir-se que a Administração Pública deve priorizar sempre o bem da coletividade e, portanto, prevalecer os anseios populares.

2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A gestão da informação não apenas no Brasil como em todo mundo, está

associada ao surgimento das bibliotecas e ao papel do bibliotecário, pois, desde antiguidade até os dias atuais, é nas mesmas que estão guardados e armazenados todos os tipos de informações e de conhecimentos e o bibliotecário constitui-se o principal profissional para gerenciar tanto a informação quanto o conhecimento.

Para Elo (2003 apud Barreto 2005, p. 1): “As bibliotecas, ao longo dos séculos têm sido, o meio mais importante de conservar nosso saber coletivo. Elas foram e ainda, é uma espécie de cérebro universal onde podemos realizar o que esquecemos e que ainda não sabemos”.

Em nosso País, as bibliotecas tiveram início com a ocupação pelos portugueses, mais é com a vinda da família real que a informação passou a ser gerenciada. Contudo, Suaiden (2000, p. 52) alerta que:

> Historicamente o acesso à informação no Brasil sempre foi definido pelo poder aquisitivo. Durante o período colonial, os jesuítas fizeram grande esforço para facilitar o acesso à palavra escrita. Na verdade, foram esforços isolados, pois a educação e a cultura não eram prioridades dos segmentos dominantes do poder. A renda da biblioteca e da imprensa real também não representou indicadores efetivos do acesso e da disponibilidade de informação para toda a sociedade.

No entanto, esta realidade embora tenha tido uma melhora, o acesso a informação no Brasil ainda continua favorecendo a elite. Portanto, não há como negar que tal gestão é um instrumento contrário aos anseios dos excluídos ao acesso a informação e ao conhecimento. Esta realidade, outrossim, se faz presente nas empresas brasileiras e de instituições públicas, uma vez que, uma parcela significativa das organizações públicas e privadas não dispõem de profissionais de informação qualificados para a administrar tal gestão, ou seja, gerenciar informação de acordo com os anseios das entidades de uma maneira geral e que atenda e satisfaça plenamente as decisões do usuário.

A gestão da informação no âmbito tanto das instituições governamentais quanto empresas privadas brasileiras dos mais variados ramos, a contratação deste profissional (bibliotecário) teve maior impulso a partir dos meados do século XX.

A revolução industrial não apenas modernizou o processo de produção como, outrossim, repercutiu de forma positiva no tratamento da informação, especial após a segunda guerra mundial, contudo, é com a terceira revolução industrial ou revolução técnico científico que a gestão da informação de fato é incorporadora por uma parcela expressiva das empresas como recurso indispensável a gestão dos negócios, uma vez que na atualidade todo processo de gestão da informação em toda empresa, está revolucionando a gestão com os colaboradores e com mercado de acordo com Drucker (2001, p. 1-2):

> O impacto da revolução da informação está apenas começando. Mas a força motriz desse impacto não é a informática, a inteligência artificial, o efeito dos computadores sobre a tomada de decisões ou sobre a elaboração de políticas ou de estratégias. É algo que praticamente ninguém previu nem mesmo se falava há 10 ou 15 anos: o comércio eletrônico – o aparecimento explosivo da Internet como um canal importante, talvez principal, de distribuição mundial de produtos serviços e, surpreendentemente, de empregos de nível gerencial. Essa Nova realidade está modificando profundamente economias, mercados, e estruturas setoriais; os produtos e serviços e seu fluxo; a segmentação, os valores e o comportamento dos consumidores; o mercado de trabalho. O impacto, porém, pode ser ainda maior nas sociedades e nas políticas empresariais e, acima de tudo, na maneira como encaramos o mundo e nós mesmos dentro dele.

Com o surgimento das novas tecnologias da informação, a gestão da informação passou a ser um instrumento, primordial a qualquer instituição governamental e empresa privada, mais uma vez o bibliotecário é concedido um dos principais profissionais para cuidar da informação na empresa. Portanto, na atualidade a gestão da informação com certeza exige profissionais competentes. Conforme Bufrem e Pereira (2004, p. 175):

> O acesso a conhecimentos e habilidades faz parte desse processo de formação humana, na sua busca por melhores condições para a existência no mundo da cultura, o ser humano busca a transformar informações e conhecimentos, contribuindo para a construção do acervo necessário a apropriação do mundo e, das ideias. Esta busca será facilitada por atividades vinculadas ao campo da gestão da informação.

Na era da informação nas empresas públicas e privadas, a gestão da informação, neste processo histórico tornou-se ainda mais relevante, para toda organização, pois, introduziu um novo paradigma no tratamento do uso da informação em uma entidade no século XXI, constituiu-se a principal mudança na evolução da gestão da informação, sem dúvida nenhuma está relacionada a importância das novas tecnologias para assegurar melhor qualidade da informação disponível a administração e aos gestores, colaboradores e clientes de uma organização. Este é o foco para a nova gestão da informação em todo mundo.

A gestão da informação no século XX, em nosso País sofreu influência das diretrizes da NBR ISO 9001[1], mostrando a relevância da qualidade da informação para uma empresa, como sendo indispensável, pois, possibilita não apenas obter informação de qualidade como, outrossim, um controle de qualidade. Para Valls (2005) pode-se dizer que a revolução da informática, sem dúvida nenhuma revolucionou a gestão da informação nas organizações, pois os gestores das entidades conscientizaram que a informação de qualidade para organização envolve toda a operação, incluindo a inter-relação entre os processos e as políticas de qualidade empreendidas no âmbito de uma entidade que busca também a sinergia

1 A norma ISO 9001:2000 enfoca o sistema de gestão de qualidade em toda a sua plenitude, ou seja, atendimento na produção e nos serviços proporcionados (PAULA 2007, p. 25).

entre os indivíduos e departamentos, por meio do envolvimento.

A gestão da informação no século XXI conforme a NBR ISO 9001, as empresas privadas e as instituições governamentais procuram proporcionar aos seus clientes, informações de qualidade disponíveis para os mesmos tendo como intuito satisfazer suas necessidades, de informação os interesses e seus desejos, ao mesmo tempo, preservá-los, (VALLS, 2005).

A história da gestão da informação na atualidade no Brasil e no mundo é concebida como a principal responsável pelo fluxo invisível que constitui o processo de globalização por meio da rede eletrônica que transmitem todos os tipos de informação tais como os dados numéricos, políticos, etc. Assim, conclui-se que o processo histórico da gestão da informação a sua evolução e mudanças que ocorreram no âmbito das empresas e de toda sociedade, estará relacionadas aos avanços da revolução tecnológica e a produção acadêmica do conhecimento da informação.

> Logicamente, trata-se apenas de previsões. Contudo, elas são feitas segundo a premissa de que a revolução da informação evoluirá como as várias revoluções tecnológicas nos últimos 500 anos, como a revolução da imprensa de Gutenberg, em torno de 1455. Sobretudo, a premissa é que a revolução da informação será como foi a revolução industrial no final do século 18 e início do século 19. E é exatamente assim que tem sido a revolução da informação nestes seus primeiros 50 anos (DRUCKER, 2001, p. 2).

Portanto, a história da gestão da informação, a partir do surgimento da informática que ganhou ainda mais importância para os gestores de qualquer empresa. A gestão da informação no Brasil, de acordo com Valls (2005) passou a preocupar com a questão da qualidade em especial com a NBR ISO 9001. Assim, Lonjo Evergeiro (2003 apud VALLIS, 2005, p. 76) defende que para:

> Implantar com sucesso a gestão da qualidade em serviços de informação significa entender as barreiras e os conflitos gerados e aprender a gerenciá-los de forma eficiente e eficaz, procurando reduzir a ansiedade dos seres humanos e conduzidos a um processo de melhoria continua. As pessoas tem que estar convencidas e vão ser obrigadas a acreditar, que uso deste tipo de gesto implicará em vantagens pessoais e para a organização de processo. Acima de tudo, essas vantagens são traduzidas em crescimento pessoal.

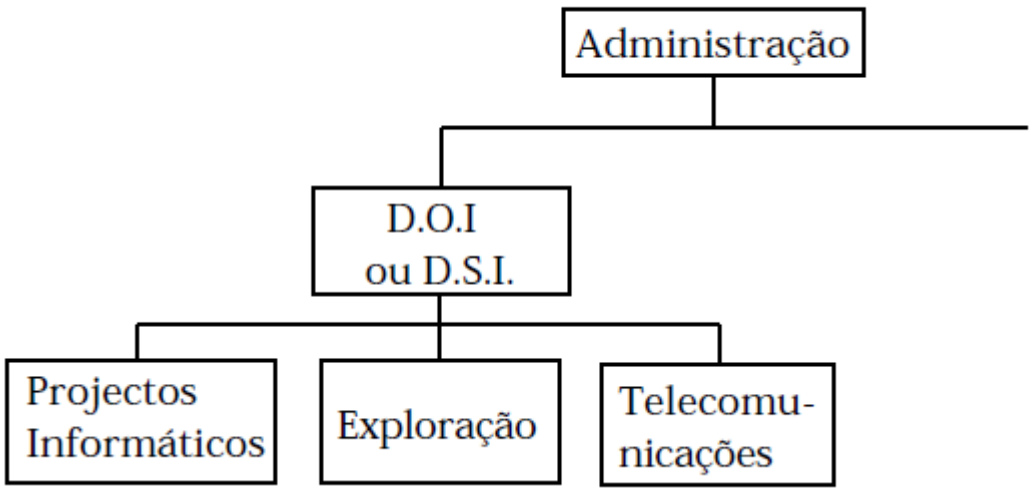
A integração da NBR ISO 9001, ao processo de gestão da informação resultará na melhoria das propostas e serviços, menor desperdício de tempo, espírito de equipe, participação, responsabilidade, criatividade etc. Assim, a gestão da informação fundamentada na NBR ISO 9001, assegura a empresa uma gestão de qualidade plena da informação. Assim, a gestão da informação precisa estar fundamentada na série ISO 9001, para não apenas obter os resultados esperados, outrossim, conseguir resultados além dos almejados.

Portanto, o processo histórico desta gestão demonstra que a ISO 9001, tem de ser incorporada na gestão da organização. Desta forma, todos sairão ganhando, ou seja, a organização, os clientes e os colaboradores.

A administração da qualidade da empresa pública e privada fundamentada na ISO 9001 envolvem todas as operações, incluindo a inter-relação entre os processos e às políticas das qualidades empreendidas pela empresa, busca também a sinergia entre os funcionários e departamentos, através do envolvimento e comprometimento dos colaboradores da entidade, como se vê, a ISO 9001, aplicada a gestão da informação possibilita controlar a qualidade das informações, através de ferramentas que avaliam e monitora a mesma.

A tendência ou perspectiva da gestão da informação mostra-se que continuará dependente da informática e da direção que a gestão da organização dá-se aos meios de informáticas: hardware e software, como ilustra a figura no quadro 1 a seguir.

Quadro 1- Perspectiva futura da gestão da informação.



Fonte: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/878/1/GESTINF2.PDF>. Acesso em: 10/ 05/2013.

Pode-se afirmar que não há como dissociar a informação da instituição governamental e empresa privada com a gestão da informação e no futuro não muito distante provavelmente em todas as entidades governamentais e organizações serão os responsáveis para definir as necessidades do sistema de informação e ao mesmo tempo interagir com os negócios da entidade com os recursos informacionais. Assim, a tecnologia da organização terá um papel relevante. Isto confirma porque no futuro, a perspectiva da gestão da informação está relacionada aos avanços tecnológicos em especial a informática, e o bibliotecário terá

maior importância neste contexto, porque ele é um profissional altamente qualificado para trabalhar com a gestão da informação.

2.2.1 o profissional da informação

O profissional da informação na atualidade para qualquer organização tem adquirido cada vez mais um papel em destaque, uma vez que com a globalização da economia a informação tornou-se vital para empresa ser competitiva. Para Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002, p. 6):

> Numa economia baseada na informação e no conhecimento o centro informacional e o profissional da informação devem fazer a transição de: centro de custo para centro de valor agregado, oferta de serviços para oferta de informações em resposta a necessidades específicas.

O profissional da informação no âmbito governamental e empresarial além de tornar acessível a informação, precisa buscar interagir com os colaboradores e encontrar alternativas para os problemas e promover inovações, proporcionando informação tanto pontual quanto personalizado. Deste modo, é exigida deste gestor uma demanda muito grande de informação e de conhecimento.

O profissional especialista em informação governamental e empresarial deve dominar diferentes áreas do conhecimento, assim, como qualquer outro profissional liberal do novo século, ele deve conhecer o setor em que atua as tendências econômicas e mercadológicas de seu país e regiões do mundo, vivências no setor industrial em que atua, conhecimentos gerais são necessários leitura diária de jornais, conhecimento de psicologia e comunicação para relacionar com os seus pares, clientes e funcionários. Um bom conhecimento de língua português de outras línguas em especial, inglês, francês e espanhol e informática torna-se hoje sinônimo eficiente de qualquer profissional, portanto, cada vez mais o bibliotecário tem que buscar atualizar-se em *tickts*, em gestão e em administração (CARMO, 2000 e BASTOS JUNIOR, 2000).

O profissional da informação consciente que a informação governamental e empresarial constitui-se um dos bens de maior valor neste novo panorama global deve proteger a informação e conservá-la para sua utilização eficaz, uma vez que para as empresas a informação é imprescindível tanto no contexto estratégico quanto empresarial, sendo tal profissional o responsável pelo processo de mudança organizacional, em relação a informação indispensável para entidade. De acordo com Lambert (2004, p. 5):

> Com isso, o profissional de informação passou a oferecer serviços com utilização de

> tecnologia de processamento eletrônico de dados, capazes de conter os estoques de informações necessários às organizações e com cenários propícios à geração de novos produtos e serviços de informação. Como forma de lidar com o excesso de informação e levar informação relevante aos seus usuários, foram criados serviços como acesso a base de dados referenciais OPAC's (*on line public access catalogs*), possíveis graças à padronização de dados e formatos.

O profissional da informação contribui de forma significativa para salvaguardar as informações importantes e de interesse que a organização pública e privada dispõem, pois, ele melhor do que qualquer outro funcionário da entidade, sabe o que pode ser divulgado ou não. Para tanto Rezende e Abreu (2000) classifica a informação em:

- Pública: este tipo de informação pode-se tornar pública uma vez que não traz danos a empresa;
- Interna: embora, recomenda que esse tipo de informação não seja acessado por pessoas e entidade externa, contudo, tal acesso não é danoso para organização;
- Confidencial: esta informação não pode ultrapassar os limites da organização, pois, caso a mesma seja divulgada pode ser nociva aos anseios da empresa em termos operacional, financeira, perda de confiabilidade, junto seus clientes;
- Secreta: em hipótese alguma tal informação poderá ser de conhecimento público, o acesso a esse tipo de informação deve ser restrita, ou seja, somente aos colaboradores que precisa ter acesso a mesma.

Portanto, o trabalho do profissional da informação em uma organização tanto governamental quanto pública em relação ao salvaguardar os anseios das mesmas, é de suma importância, sobretudo em uma época que a tecnologia da informação poder uma aliada ou não da informação, o que demonstra a relevância do gestor da informação, pois, ele sabe utilizar-se da mesma em prol da entidade. Para Carmo (2001, p. 4): “O impacto da tecnologia está permeando a cadeia de valores dos profissionais da informação com nova ênfase ao remodelamento das atividades e à resolução de problemas”.

Para Marcovitch (1997) os executivos e gestores públicos têm despertado para necessidade de contratar profissionais da informação, pois, reconhecem que os mesmos somente têm a somar e contribuir de forma significativa com a gestão não apenas de informações como de pessoas, e na concepção de Davis (1993, p. 128) isto ocorre por que:

> As tecnologias da informação são a essência da economia atual e todas as empresas em todas as atividades econômicas dependerão da informatização para criar e controlar seu destino e, o valor econômico da geração, uso e venda da informatização está crescendo muito mais rápido do que o valor criado pela produção de mercadorias e serviços tradicionais. Colocam que o valor de qualquer produto pode ser aumentando pela inclusão nele, de inteligência. Conteúdo de informação e serviços.

O profissional da informação precisa ser um instrumento que irá contribuir para que a organização e entidade governamental tenha uma posição de destaque, para tanto ele deve ser excelente comunicador, inovador e aberto a novas ideias e acreditar que os colaboradores da empresa poderá ainda desempenhar melhor suas atribuições caso as informações sejam compartilhadas com os mesmos. O gestor de informação na entidade segundo Lambert (2006, p. 5), precisa:

> Gerenciar informação interna e externa é vital, especialmente no que se refere à propriedade intelectual. Isso dá uma visão ampla da organização, importante para o planejamento estratégico e vantagem competitiva. O processo de gestão da informação nas organizações deve passar por sucessivas e frequentes melhorias, visando a qualidade dos produtos e serviços.

A formação do profissional da informação deve proporcionar a ele competências necessárias e apropriadas, para desenvolver suas atividades de forma que atenda e satisfeita às exigências impostas no mundo dos negócios e da administração pública, por exemplo, a gestão municipal, já que o perfil exigido deste profissional requer que ele seja especialista, que tenha conhecimentos sobre os novos recursos tecnológicos, possuir competências e habilidades técnicas e por fim é primordial que o mesmo seja um líder de fato, isto é, que sua liderança seja espontânea, motivadora e ainda não ter medo de enfrentar os novos desafios fruto da inovação tecnológica (SANTOS, 2000).

O profissional da informação precisa entender que a sua liderança não pode ser imposta de forma autoritária, este gestor precisa ser um líder transformacional. Segundo Brunetta e Ribeiro (2009, p. 141):

> O líder transformacional é definido por sua habilidade especial para realizar inovações e mudanças no contexto organizacional. Esse tipo de líder inspira os seguidores a transcenderem seus interesses individuais em prol da organização. Ao contrário dos líderes transacionais, não dependem de recompensas matérias e tangíveis para motivar os subordinados, focalizando outras dimensões, como a visão, os valores partilhados e as ideias para desenvolver um relacionamento mais profundo com os seguidores pesquisas têm demonstrado que a liderança transformacional está associada a um melhor desempenho, a uma maior satisfação dos trabalhadores e a uma menor rotatividade.

Portanto, o líder não é mais aquele que conduz, mas quem inspira, motiva e impulsiona a equipe às realizações. O profissional de a informação ter de ser o que estimula a participação de todos, houve as opiniões e aceita sugestões.

Na época atual, o gestor da informação é indispensável a entidade, devido tal época caracterizar por uma incrível explosão de informações e da evolução científica, este fato tem provocado a valorização deste profissional no mundo globalizado, as organizações necessitam do mesmo para gerir as informações de forma objetiva e segura.

Portanto, este profissional é indispensável para qualquer empresa e entidade governamental, pois, a qualidade de uma decisão em muito depende da informação existente. Pois, a informação é a base do conhecimento e possibilita que se estabeleçam ações em bases reais e concretas. No mundo contemporâneo existe uma grade quantidade de informações e grandes desafios para o gestor da informação de obter as informações adequadas e de interpretar outras que podem ser úteis para os gestores ou executivos no processo de decisão. Segundo Cunha (2009) a sua inteligência competitiva é atentamente desenvolvida possibilitando a ele criar estratégias inovadoras para manusear informações das mais diversas variáveis tais como informações originárias de comunicações escritas e verbais documentos individuais e oficiais entre outras. Portanto, o profissional da informação faz uso de informações de natureza estratégica para elaborar e implantar um plano de ação para organização. De acordo com Pizarro (2006 apud SILVA, 2008, p. 21):

> [...] A formulação de estratégias de qualquer negócio é feita a partir das informações disponíveis e, portanto, nenhuma estratégia consegue ser melhor que a informação da qual é derivada. Em síntese, a inteligência competitiva é um processo de agregação de valor à empresa que envolve a coleta e disseminação de informação e, que tem exigido a participação de profissionais qualificados e competentes, preparados para obter vantagem competitiva, através da informação e do conhecimento.

Assim, não há como negar que o profissional da informação tem um papel muito importante a desempenhar em uma organização, pois, ele presta serviços essenciais, ou seja, proporciona a empresa serviços de informação. Desta forma, está favorecendo os executivos e gestores públicos informações para tomarem a melhor decisão possível em relação algum problema, promover mudanças e adotar estratégias. Portanto, o profissional da informação no contexto das empresas, somente traz benefícios a mesma.

No entanto, para o gestor da informação ser de fato um colaborador imprescindível a empresa é primordial que seja oferecido a eles condições propícias para desenvolver suas atividades, para o mesmo poder implantar um sistema de informação gerencial. Pois, este profissional, tendo condições adequadas as suas atividades, está preparada para exercer seu papel enquanto gestor da informação. Segundo Silva (2007, p. 1): “não há dúvida de que a credibilidade e o sucesso de qualquer projeto de gestão de informação serão imputados as pessoas que o direcionar e o condicionar de acordo com os objetivos pretendidos”.

Nos dias de hoje, a gestão da informação tornou-se vital a toda entidade governamental ou não, pois, devido ao grande, número de informações disponíveis, é preciso a organização possuir um funcionário especifico para gerir as informações. Desta forma, a

empresa será beneficiada, uma vez que tal gestor ao contrário das demais colaboradores da entidade não terá dificuldade em avaliar quais as informações que são úteis a organização.

O bibliotecário assim vem se tornando cada vez mais indispensável e insubstituível, em especial na organização, em especial após o surgimento da *internet* e *intranet*, pois na atualidade toda empresa que pretende elaborar e instituir a *intranet* precisa ter um profissional para proporcionar subsídios teóricos e técnicos aos funcionários, uma vez que com a *intranet* as mudanças em relação ao acesso as informações agilizaram, contudo muitos colaboradores não saber usar a *intranet* de forma adequada é preciso que ele seja treinado. De acordo com Hommerdny (2001, p. 71 e 72):

> O treinamento dos usuários, de uma *intranet* é fundamental para seu uso correto sem distorções, nesse aspecto, é possível identificar a relevância e a contribuição que o profissional da informação pode oferecer, pois trata de uma habilidade inerente à sua atuação, ou seja, o treinamento dos usuários, facilitando sua interação com o sistema de informação.

Pode-se dizer com toda convicção que o treinamento dos colaboradores por parte do profissional da informação representa sem dúvida nenhuma, a melhor política para que as organizações privadas e instituições governamentais atinjam níveis de segurança desejado, isto somente é possível devido a entidade possuir um gestor da informação, pois ele tem muito a acrescentar para o sucesso da empresa, pois, ele não tem apenas atribuição de filtrar as informações como também ficar atento as inovações constantes as transformações ocorridas, no âmbito político, econômico, tecnológico e social. Além disso, o profissional da informação precisa contribuir para a empresa e as entidades governamentais atingirem tantos os seus objetivos quanto as suas metas principalmente devido a relevância provocada pela integração da *intranet*.

Em uma organização em que a *intranet* é uma realidade, a responsabilidade e as atribuições do gestor da informação são ampliadas, pois, os colaboradores tem acesso mais rápido às informações, contudo, nem sempre tais informações que estão disponíveis são confiáveis e tem qualidade. Assim conforme Hommerdny (2001, p. 81) tal profissional "Abandona o papel de condição da informação para se tornar um aliado na construção de informação inteligente e competitiva para estabelecer parcerias com os tomadores de decisões".

Atualmente, o papel do profissional da informação no âmbito das instituições governamentais e de uma empresa privada é reconhecido por todos, devido a informação representar hoje mais do que nunca um recurso fundamental nos negócios de qualquer organização.

3 FONTES DE INFORMAÇÃO

Fontes de informação são consideradas materiais informativos como (enciclopédias, livros, jornais, revistas, documentos eletrônicos, CD-ROM, vídeos e outros) utilizados para fazer pesquisa sobre um determinado assunto.

Como afirma Silva (2008, p. 25), “compartilhar conhecimento, esta é à base do ensino em todas as épocas, povos, religiões e meios de transmissão que se fizeram possíveis da tradição oral à Gutenberg e dele à Internet.” Ressalta-se então, que para ocorrer o avanço científico e tecnológico é preciso que as informações sejam transmitidas aos diversos estudiosos, comunidade científica e toda a sociedade. E as informações científicas precisam ser avaliadas e analisadas pelos grupos de pesquisadores de cada área do conhecimento, ou seja, os pares.

> Para obter confiabilidade, além da utilização de uma rigorosa metodologia científica para a geração de conhecimento, é importante que os resultados obtidos pelas de um cientista sejam divulgados e submetidos ao julgamento de outros cientistas, seus pares. (MUELLER, 2000, p. 21).

A informação interage o mundo, uma vez que através da informação todos os indivíduos tem acesso o que está acontecendo no mundo a sua volta. Como elemento organizador, a informação referência o homem ao seu destino (Barreto, 2001). A informação está presente em todos os momentos de nossas vidas. Isso é perceptível por que o simples fato de fazermos uma pergunta, de qualquer natureza, está pedindo informação, quando assistimos uma programação na televisão, vemos um filme, abrimos uma página da Internet, lemos um jornal, uma revista em quadrinhos, ouvimos uma música, enfim, estamos absorvendo e lidando com algum tipo de informação. Usamos, absorvemos, assimilamos, manipulamos, transformamos, produzimos e transmitimos informação a todo tempo.

Segundo Barreto (2001), adequadamente assimilada, a informação, modifica o estoque mental de saber do indivíduo e traz benefícios para os seus desenvolvimentos pessoal e da sociedade em que ele vive. Sobre esta perspectiva alguns autores buscam conceituar a informação, de forma a direcionar os pesquisadores, segundo Le Coadic (2004),

> A informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte. A informação um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. inscrição feita graças ao sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa uma significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação. (LE COADIC, 2004, p.4)

O processo de comunicação científica pode ser classificado como comunicação formal ou informal. No cenário atual, é sabida a importância da comunicação para a sobrevivência de uma organização, e para que esta tenha sucesso é necessário que os dois tipos de comunicação, formal e informal, sejam avaliados com atenção.

A comunicação formal é a comunicação endereçada através dos canais de comunicação existentes no organograma da empresa, é derivada da alta administração. A mensagem é transmitida e recebida dentro dos canais formalmente estabelecidos pela empresa na sua estrutura organizacional. É basicamente a comunicação veiculada pela estrutura formal da empresa, sendo quase toda é feita por escrito e devidamente documentada através de correspondências ou formulários.

Logo, as fontes de informação também são classificadas em formais e informais, sendo que:

> [...] as fontes de informação formais tiveram por longo tempo sua exibição em formato impresso, tais como em dicionários, enciclopédias, manuais, livros, catálogos, periódicos, relatórios, teses, dissertações, normas técnicas entre outros. Com o avanço das tecnologias que se instalavam e se aperfeiçoavam rapidamente no meio acadêmico-científico pode-se observar a migração desse formato impresso para o formato multimídia. (SILVA, 2008, p. 29).

E as fontes informais:

> [...] como o próprio nome diz, dispensam a formalidade de seu registro. Elas são representadas e exemplificadas através de contatos pessoais, cartas, comunicações orais e mensagens eletrônicas e também pelos "colégios invisíveis", que caracterizam a comunicação informal entre pares de uma mesma área da ciência. Já as fontes de informação formais, são as "que confirmam qualquer conhecimento que permitam ser incluída numa determinada compilação bibliográfica". (CUNHA, 2001, p. 8 apud SILVA, 2008, p. 29).

As fontes de informação comumente são dividas em fontes primárias, secundárias e terciárias.

> **Fontes primárias**: Novas informações ou novas interpretações de ideias e/ou fatos acontecidos. (congressos e conferências, legislações, nomes e marcas, normas técnicas, patentes, periódicos, projetos e pesquisas em andamento, relatórios técnicos, teses e dissertações, traduções).
> **Fontes secundárias**: Contém informações sobre documentos primários [...] guiam o leitor para eles. (bases de dados, bancos de dados, bibliografias, catálogos de dicionários, livros, manuais, internet [...]).
> **Fontes Terciárias**: São sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários e secundários. (bibliografias de bibliografia, bibliotecas, centros de informação e diretórios). Segundo Silva (2008, p.30 e 31).

3.1 HISTÓRICO E DESENVOLVIMENTO DA INTERNET

Neste tópico apresentamos um pouco da história deste incrível meio de disseminação de informações que é a Internet. Segundo Santana Filho (2000) a Internet começou por volta de 1960, apenas como um projeto do governo americano chamado *Arpanet.* O departamento de defesa americano desejava criar uma rede que permitisse a descentralização da rede, para não depender de um único ponto de ligação entre os computadores. O objetivo era de que a rede de comunicação continuasse funcionando, mesmo que alguns servidores de informação fossem destruídos pelos inimigos, em caso de guerras ou algum tipo de ataque ou sinistro ao País. Neste contexto, Boni (2007, p. 17) argumenta que: a internet iniciou suas atividades no fim da década de 60, através do Departamento de Defesa dos EUA, com intuito de transmitir informações sigilosas no período da guerra fria, sendo neste período conhecida como *ARPAnet.*

Com o desenvolvimento das universidades americanas, o projeto foi expandido e, nos anos 80, já interligava a maioria dos centros de pesquisa americanos. No final da mesma década, a Internet era utilizada basicamente para a troca de mensagens, informações e arquivos entre pesquisadores e ainda não eram permitidos o uso comercial. Já no início dos anos 90, o que realmente impulsionou o crescimento da Internet foi o surgimento da teia de alcance mundial, a *World Wide Web* (WWW), caracterizado por ser uma forma mais fácil de acessar as informações através e uma *interface* gráfica, utilizando um aplicativo chamado navegador. Somente com o fim da guerra fria é que houve a liberação da rede da Internet para o uso comercial. Assim, Boni (2007, p. 16) alerta que:

> Todavia, o nome Internet surgiu bem mais tarde, quando a tecnologia *ARPAnet* acrescentou, além de Civis e Militares, Pesquisadores, Cientistas e Universidades, primeiro nos Estados Unidos e depois em outros países (SANTOS, 1998). Como consequência, a Internet possibilitou a implantação do protocolo TCP/IP (Protocolo de controle de transferência/ Protocolo internet), que nada mais senão a linguagem de comunicação entre os computadores, proporcionando serviços de e-mail (mensagem eletrônica) entre outros.

Empresas e outras instituições aproveitaram a estrutura montada para entrar na rede mundial, disponibilizando informações em forma de produtos, serviços, ou ainda oferecendo serviços de conexão para usuários domésticos. Segundo Santana Filho (2006, p. 14):

> O *Word Wide Web* (www) é um dos serviços mais conhecidos e utilizados da internet. O WWW revolucionou a internet por reunir interface gráfica, recursos de multimídia e hipertextos, além de ser mais fácil de utilizar, a interface gráfica complementa as informações com as imagens.

Em linhas gerais o “www” pode ser considerado o marco principal para a interatividade que a Internet promove aos seus usuários, no momento em que os mesmos encontram-se conectados a rede. A Internet, por sua vez pode ser considerada o grande símbolo que representa as TIC’s (Tecnologias de Informação e Comunicação) na sociedade atual.

Para Santana Filho (2000) o início dos anos 1990, o que realmente impulsionou o crescimento da internet foi o surgimento da teia do alcance mundial, a *World Wide Web* (www), que é uma forma mais fácil de acessar as informações através de uma interface gráfica, utilizando um aplicativo chamado navegador.

Com o fim da guerra fria e a liberação da rede internet para uso comercial, as empresas e outras instituições aproveitaram a estrutura montada para entrar nas redes mundiais, disponibilizando informações na rede em forma de produtos ou serviços, ou oferendo serviços de conexão usuários domésticos.

Pode-se dizer que na atualidade a internet tem um papel relevante de destaque em todo o mundo, favorecendo a integração global a comunicação e ao mesmo revolucionando as relações pessoais de trabalho e de comércio, do conhecimento da pesquisa e etc. Assim, se entende porque Honeycutt (1997 apud BONI 2007, p. 16) afirma que:

> [...] desta maneira a nova conexão global proporciona a disponibilização de informação com rapidez, o que impulsionou a criação do conhecimento em massa, por meio da mudança das informações interpessoais, configurações, configurando uma importante alteração social […].

Uma das características fundamentais da globalização é a rapidez que ocorre as trocas de informações entre as pessoas, empresas e governos. A internet é um dos instrumentos de comunicação que vem transformando profundamente as nações no tempo e nos espaços construídos pela sociedade humana. De acordo com Oliveira Netto (2005, p. 33):

> A criação da internet representa o surgimento de uma rede computadores que interliga milhões de usuários em todo o mundo. Mas não se trata de uma rede única de computadores, na verdade trata de um grupo de redes hierarquizadas. O número de usuários é bastante variável, uma vez que mais de uma pessoa pode utilizar o mesmo número de protocolos da internet e um imenso espaço virtual.

A popularidade da internet deve ao fato da mesma proporcionar aos seus usuários:

• Possibilita os indivíduos obter informações atualizadas sobre os tópicos que despertam o interesse dos mesmos;

• Favorece aos usuários ter acesso a diversos tipos de serviços e informações disponíveis nos *websites;*

• Realizar pesquisa sobre um determinado assunto;

• Mobilização da sociedade em redes sociais, como ocorreu e está ocorrendo no Brasil;

• Promover a aprendizagem de forma criativa e inovadora em relação aos métodos tradicionais de ensino, onde a aprendizagem centralizava na figura do professor.

Em Julho de 1998, aproximadamente 200 países possuíam conexão com a internet, representando mais de 100 milhões de pessoas ligadas à rede, sendo a maioria dos EUA. O Brasil iniciou o ano de 2000 com mais de 5 milhões de usuários ligados à internet, em 2010 a 5ª posição no mundo em País com o maior de número de usuários na internet, como destaca o quadro 2 a seguir.

Quadro 2- *Ranking* dos países com mais usuários na Internet.

Colocação	País	Usuários da Internet	Data da Informação
1º	China	485.000.000	2010
2º	Estados Unidos	245.000.000	2010
3º	Índia	100.000.000	2010
4º	Japão	99.182.000	2010
5º	Brasil	75.982.000	2010
6º	Alemanha	65.125.000	2010
7º	Rússia	59.700.000	2010
8º	Reino Unido	51.442.100	2010
9º	França	45.262.000	2010
10º	Nigéria	43.982.200	2010

Fonte: *Internet World Stats* (2

Pelo quadro entende-se porque a internet na atualidade é a principal fonte utilizada pelos usuários em busca de informações de bate papo, de pesquisa, de realização de negócios e disponibilização de informações para os usuários da administração pública e das empresas privadas. Assim, Faria (2008, p. 15) diz que:

> Os avanços tecnológicos no decorrer do tempo permitiram a popularização da tecnologia, principalmente da internet, e a sua exploração governamental e comercial, aumentando de maneira significativa os investimentos em todos os tipos de ideias baseados em redes.

Portanto, a internet na atualidade é a principal fonte de informação disponível a qualquer indivíduo e não apenas as empresas e aos gestores públicos.

3.2 FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET

A tecnologia tem evoluído tão rapidamente que grande maioria das pessoas em

algum momento, já esteve em contato com as tecnologias da informação. Para grande parte das profissões ela é imprescindível e está tornando-se uma ferramenta de trabalho cotidiano.

Para Costa (1995, p. 3) a imposição do uso das tecnologias da informação nos mais diversos segmentos da sociedade e ressalta que: [...] as tecnologias de informação geram diversidades e mudanças na sociedade, provocando diferentes impactos e exigindo uma nova postura por parte dos indivíduos diante dos novos cenários então vivenciados.

Até a pouco tempo, fontes de informação era sinônimo de formato impresso, hoje se fala em formato eletrônico e até mesmo on-line, conforme ressalta Katz (v.1, p. 21 apud SILVA; TOMÁEL, 2004, p. 9). Após a Segunda Guerra Mundial em 1945, os países desenvolvidos começaram a investir fortemente em tecnologias de informação e comunicação. Durante a Guerra Fria, o *Defense Department of* do governo americano tomou as primeiras iniciativas para a criação de uma rede experimental de supercomputadores, denominada *Advanced Research Projects Agency Network (ARPANET*), como afirma *Cendón* (2000, p. 276-277). Tal projeto tornou-se operacional em 1975, posteriormente dividiu-se em outras redes e foi desativada em 1989. Da ARPANET originaram-se as tecnologias usadas na rede atualmente e o próprio termo Internet, que passou a ser utilizado como designação geral para todas as redes conectadas pelo protocolo *Transmission Control Protocol* / Internet Protocol (TCP/IP). A princípio, seu uso foi para fins científicos e acadêmicos. Disponibilizado a pouco mais de vinte anos para população mundial, trazendo revoluções para todo o processo de busca de informação.

No Brasil, como em todo o mundo, o uso da Internet, iniciou e ganhou força no meio acadêmico. Desde 1988, algumas instituições de ensino e pesquisa começaram a estabelecer conexões com redes internacionais, como a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), o Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC) e a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Mas, somente com a criação da Rede Nacional de Pesquisa (RNP), em 1989, que se introduziu a tecnologia TCP/IP. Atualmente a RNP conecta as principais universidades e institutos de pesquisa do país, baseada em tecnologia de transmissão óptica. Possui a rede Ipê, que está entre as mais avançadas do mundo e possui conexão com redes acadêmicas estrangeiras, tais como Clara (América Latina), Internet 2 (Estados Unidos) e Géan (Europa). A partir de 1995, a Internet deixou de ser um projeto exclusivamente acadêmico, surgindo então, outros backbones, implantados pela iniciativa privada.

O fantástico desenvolvimento das novas tecnologias, nas últimas décadas, vem afetando todos os setores da atividade humana, proporcionando maior agilidade de

comunicação, reduzindo esforços nas rotinas diárias, implementando a precisão dos resultados obtidos e, sobretudo, ampliando as possibilidades de acesso à informação em todo o mundo (KRZYZANOWSKI, 1997, p.56).

As transformações que estão ocorrendo proporcionam uma profunda mudança no desenvolvimento das atividades e no modo de agir dos indivíduos; o uso do computador está incorporado aos processos e sendo-lhes imprescindível. Com isso, passam a demandar maiores qualificações e competências dos profissionais. As tecnologias de informação reclamam mais especialização e melhor capacitação do indivíduo, transformando a educação convencional e exigindo novas habilidades para o bom desempenho no mercado de trabalho.

Os paradigmas políticos, econômicos e sociais mudaram com a globalização, consequentemente todos os segmentos estão especializando-se e buscando maiores competências e, além disso, o empregador tornou-se mais exigente, o que pode ser constatado na afirmativa de Costa (1995, p.8).

> Verifica-se, nas tendências recentes do mercado de trabalho, a necessidade cada vez maior de conhecimento a respeito das mais diversificadas tecnologias de informação para um melhor desempenho das tarefas executadas nos diversos campos e em qualquer setor da economia. (Costa, 1995, p.8).

Segundo Zaninelli e Catarino (2004): para buscar na internet temos algumas estratégias e a lógica booleana

O que pesquisar?(Assunto);

1- Como pesquisar?(Estratégias);

2- Onde pesquisar?(Fontes);

Palavras-chaves ou termos de busca (Oque?)

Ex: Infraestrutura de transportes

Quando combinamos aumentam a especificidade da pesquisa e os resultados obtidos tendem a ser mais precisos.

Estratégias de busca (Como?)

Meio de especificar ao sistema de busca combinações de termos (palavras-chaves) que representam a informação pretendida para chegar a uma recuperação bem sucedida.

Principais estratégias de busca:

Os operadores booleanos permitem que a sua busca tenha um resultado mais preciso.

Os operadores booleanos são derivados de teoria de conjuntos são de uso universal para aplicação na recuperação da informação. Os operadores booleanos são usados

nas buscas para possibilitar a ampliação ou a restrição dos resultados. Os operadores válidos numa expressão booleana de pesquisa são as seguintes:

Quadro 3 - Operadores Booleanos

OPERADOR	SIGNIFICADO	RESULTADO
OR	União	Busca todos os termos onde exista qualquer um dos termos indicados.
AND	Intersecção	Busca todos os registros onde apareçam simultaneamente todos os termos indicados.
NOT	Exclusão	Busca todos os registros onde ocorra o primeiro termo e não ocorra o segundo termo.

Fonte: Adaptado pelas autoras: Thais Batista Zaninelli, Maria Elisabete Catarino do artigo RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÃO NO BANCO DE DADOS da EMBRAPA SOJA: ESTUDO DO AINFO. **Revista Inf. Inf**., Londrina, v. 9, n. 1/2, j a n./dez. 2004.

EXEMPLOS:

AND: O uso do operador AND traz como resultados da pesquisa páginas que possuam obrigatoriamente todas as palavras ligadas por esse operador.

EX: “Engenharia de nutrição” AND ética.

O resultado da pesquisa será uma lista com todos os documentos com a expressão “Engenharia de Nutrição” que também tem a palavra ética.

NOT: o uso dos operadores AND NOT traz como resultado da pesquisa páginas que possuam a palavra que procede ao operador AND e excluam as palavras que sucedem o operador NOT.

EX: ”Engenharia de Nutrição” AND NOT ética.

O resultado da pesquisa incluirá todos os documentos que possuam a expressão “Engenharia de Nutrição”, mas que não contenham a palavra ética.

OR: O uso do operador OR traz como resultado da pesquisa documentos que possuam tanto uma palavra como a(s) outra (s) ligada(s) por esse conectivo.

EX: “Engenharia de Nutrição” OR ética.

O resultado de pesquisa incluirá todos os documentos que possuam a expressão “Engenharia de Nutrição” e a palavra ética não necessariamente no mesmo documento.

Parênteses ( ):

Os parênteses são utilizados para agrupar várias palavras ligadas pelos conectivos.

EX: Qualidade AND (empresas OR organizações)

Geralmente os comandos utilizados na busca de informações são:

- Uso de sinais: o sinal de inclusão +(mais), o sinal exclusão –(menos), Aspas”“e o asterisco *;

- Uso de operadores booleanos: AND (e), OR (ou) e ANDNOT (não) e também o uso dos parênteses ( ).

a) Aspas:

São usadas para que a ferramenta de busca interprete os termos como uma frase, recuperando documentos que tragam exatamente essa frase.

Ex: “Engenharia de Nutrição”

b) Uso de +

Informa à ferramenta de busca que ela deve recuperar todos os documentos que obrigatoriamente contenham todas as palavras precedidas pelo sinal em qualquer ordem.

Ex: + Tecnologia +informação + comunicação

c).Uso sinal de –

O sinal de exclusão deve ser utilizado antes de uma palavra ou frase para informar ao programa de busca que ele não deve incluir os documentos que contenha aquela(s) ou frase(s).

Ex: +Tecnologia +informação - gestão.

c) Asterisco (*)

Utilizado para solicitar ao motor de busca que traga todas as palavras que contenha a parte inicial ou final da palavra antes do asterisco.

EX: Produ* = recupera as palavras: produção, produzido, produto.

3.3 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NA INTERNET

O cenário competitivo das empresas vem apresentado profundas mudanças nas últimas décadas. Fortes tendências e fatores tecnológicos estão direcionando mudanças na estratégia das empresas, sendo os mais marcantes a taxa crescente de mudança e inovação tecnológica, sendo a chamada “era da informação” e a crescente intensidade e importância do conhecimento com qualidade da informação.

Segundo Tomaél (2008, p.19), a importância de avaliar-se a informação disponível na internet é bastante significativa para quem utiliza com a finalidade pesquisa, e é de extrema relevância para enfatizar a inconstância da qualidade das informações encontradas.

Nas formas de abordagem da qualidade da informação a utilização da tecnologia da informação é parte integrante do processo de transformação das organizações, Para se conquistar a qualidade da informação, verificamos a necessidade de se investir em inovações

tecnológicas, utilizar sistemas de informações gerenciais, programar o processo de mudança organizacional, utilizar o conhecimento como recurso estratégico e capacitar as pessoas para adaptação à nova realidade.

> A qualidade de uma informação ou de uma fonte de informação está diretamente relacionada ao seu uso, ou seja, ao usuário que dela necessita. Para que uma fonte seja de qualidade, deve atender a propósitos específicos de uma comunidade de usuários e isso requer avaliação. (TOMAÉL, 2008, p.6).

A norma ISO 9000:2005 define qualidade como: a totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer às necessidades explícitas e implícitas. Além disso, descreve as necessidades explícitas como aquelas expressas na definição dos requisitos propostos pelo produtor de dados. Elas são compostas pelas condições de utilização do produto, seus objetivos, funções e desempenho esperado. As necessidades implícitas são aquelas que, embora não expressas nos documentos do produtor de dados, ainda assim são importantes para os usuários (ISO 9000:2005,).

O termo “Qualidade de Informação” descreve a qualidade da informação quanto ao seu conteúdo. Assim se entende porque a qualidade da informação na atualidade adquiriu-se uma relevância fundamental não apenas na administração pública como também na administração privada e ainda no dia a dia dos indivíduos. Deste modo, Tomael; Alcará; Silva (2008, p. 6) argumenta que:

> A qualidade de uma informação ou de uma fonte de informação está diretamente relacionada ao seu uso, ou seja, ao usuário que dela necessita. Para que uma fonte seja de qualidade, deve atender a propósitos específicos de uma comunidade de usuários e isso requer avaliação.

Tomael; Alcará; Silva (2008, p. 6), considera que é imprescindível ainda:

> Avaliar atributos de qualidade para fontes de informação é uma atividade essencial em prol de usuários, mais isso não significa que toda a informação disponível na *web* deve ser avaliada, apesar de a *web* apresentar-se cada vez mais desordenadas e seu volume em crescente ascensão. Entretanto, quando se tem a necessidade indicar fontes de informação para a comunidade à qual se prestam serviços, juntamente como essa necessidade, vem o dever de fornecer informação de qualidade e, para isso, é imprescindível avaliar a qualidade da informação que se disponibiliza.

Nesse sentindo, pode-se afirmar que a qualidade da informação sem dúvida nenhuma é essencial para que o indivíduo a empresa privada e a administração pública pois sem a qualidade da mesma torna-se impossível atender e satisfazer as necessidades do usuário. Portanto, conforme Tomael; Alcará; Silva (2008, p. 8):

> […] a qualidade de fontes de informação diz respeito a fontes adequadas para o uso em contextos específicos; em outras palavras, são fontes que contêm um conjunto de atributos suficientes para atender a necessidades amplas e específicas, que possam contribuir com uma comunidade de usuários ou com usuários individuais que

necessitem de informação personalizada.

Pode-se dizer que a fonte da qualidade de uma informação está associada aos objetivos da mesma, ou seja, fornecer o que se propõe, uma vez que para o usuário da informação é atender suas necessidades, no caso específico do *website* Vapt Vupt são os serviços e o acesso proporcionado ao usuário.

3.4 CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET

Na atualidade a quantidade de informação disponível na internet nem sempre é confiável e de qualidade. Nesse sentido, Tomael (2004), elaborou alguns critérios para avaliar a qualidade da informação na web, tais critérios são:

• **Informações de identificação** é preciso nortear os dados da pessoa física ou da pessoa jurídica, que é a responsável pelo website, tendo como finalidade identificar essas pessoas com o endereço eletrônico do website;

• "**Consistência das informações** - Detalhamento e completeza das informações que fornecem como cobertura da fonte, abrangendo informação de toda a área a que se propõe" (SANTANA, SANTOS, BANDIM; 2013 p.7).

• **Confiabilidade das informações** é obtida através de investigação minuciosa e criteriosa tanto da autoria quanto da responsabilidade dos dados sobre o mantedor da fonte, isto é, da pessoa jurídica ou da pessoa física;

• **Adequação da fonte**, a forma de linguagem usada verifica-se se está coerente com os objetivos propostos e com o público-alvo a qual se destina e outrossim, coerência do site em que a fonte está hospedada;

• ***Links* internos**, diz respeito aos recursos que compreende as informações da fonte e ao mesmo tempo possibilitando o acesso tanto as informações quanto a navegação na própria de informação;

• ***Links* externos**, recursos que possibilite o acesso não apenas as informações como também a navegação em outros fontes e *site;*

• **Facilidade de uso**, "Facilidade para explorar/navegar no documento como *links* que possibilitem fácil movimentação página a página, item-a-item, sem que o usuário se perca ou se confunda e suficientes na fonte que permitam avançar e retroceder" (SANTANA, SANTOS, BANDIM; 2013, p.7);

• ***Layout* da fonte** refere às mídias que são usadas alerta que a mesma precisa motivadora, por

exemplo, imagens fixas ou em movimento e som;

• Restrições percebidas, diz respeito às situações que acontece no momento do acesso pode tanto restringir como desestimular a utilização de uma fonte de informação, que possua um número pequeno de acesso simultâneo permitido e elevado custo de acesso à fonte de informação;

• "**Suporte ao usuário**, elementos que fornecem auxílio aos usuários e que são importantes no uso da fonte, tais como contato com o produtor da fonte: endereço ou *e-mail* e informações de ajuda na interface como o *Help*" (SANTANA, SANTOS, BANDIM; 2013, p.7).;

• **Outras observações percebidas**, tais como recurso que ajudam o portador de necessidade especial e opção de consultar em outros idiomas.

Fundamentando em Marcondes e Jardim (2002 apud OHIRA; SCHENKEL; SILVEIRA, 2003, p. 11), pode-se afirmar que o Estado Brasileiro, sem dúvida nenhuma é um grande produtor e disseminador de informação na internet para tanto é natural que ele estabeleça alguns critérios de avaliação propostos de qualidade tais como:

• Concepção do *site; layout e design;*
• Serviços/recursos disponibilizados;
• Transparência administrativa;
• Políticas de informação: padrões, normas, diretrizes.

Neste contexto, pode-se dizer que avaliar a qualidade da informação disponibilizada em *website* é de suma importância, em especial para os indivíduos que utiliza a internet como um instrumento de pesquisa, ou seja, estudiosos que faz da internet um instrumento primordial para obter fontes de informação ou conhecimentos imprescindível no desenvolvimento de uma pesquisa, deste modo, entende-se porque Olivan e Ullate (2001) norteia que para alguns avaliação é concebida como sendo uma parte de investigação que faz uso do método científico já para outros é um recurso essencial para tomar decisões e ainda aqueles que concebem a informação como um importante elemento para a realização dos trabalhos de gestão, ainda de acordo Olivan e Ullate (2001) avaliação tem como finalidade fazer uma analogia entre fatos reais com situações esperadas e que a determinação da quantidade de hipóteses ou suposições está relacionada a profundidade que objetiva alcançar avaliação.

Cabe destacarmos, que os usuários de *website* sem dúvida nenhuma preocupam com a qualidade da informação proporcionada a ele através de *websites* e, o que demonstrou uma pesquisa realizada por Cunha (2009) sobre a Qualidade dos Serviços e Atendimentos Online Proporcionados aos Usuários do Vapt Vupt da Cidade Jardim, em relação ao *website*

em questão os principais aspectos relacionados a qualidade apontadas pelos usuários que foram os seguintes: a confiabilidade, credibilidade e acesso. Portanto, observa-se que a percepção dos indivíduos pesquisados é semelhante aos estudos desenvolvidos para promover a avaliação na web como é o caso do estudo de (HARRIS 1997), como ilustra o quadro 4.

Quadro 4 - Sumário do checklist CARS proposto por HARRIS (1997).

Credibilidade **Credibility**	Fonte confiável, disponibilidade de credenciais do(s) autor (es), evidências de controle de qualidade, autoria conhecida ou respeitada, suporte da organização. Objetivo: uma fonte que goze de autoridade, uma fonte que forneça evidências positivas que permitam que você confie nela.
Acuidade **Accuracy**	Atualização, factualidade, detalhamento, exatidão, compreensividade, público-alvo e propósitos que reflitam claramente a intenção do material em questão. Objetivo: uma fonte que seja correta hoje (e não ontem!), uma fonte que forneça informações verdadeiras.
Racionalidade **Reasonableness**	Honradez, objetividade, equilíbrio, sem conflito de interesses, ausência de falácias ou tons maldosos. Objetivo: fonte que trate seu(s) assunto(s) criticamente e com racionalidade, com a preocupação de revelar a verdade.
Suporte **Support**	Disponibilidade de listagem de fontes, informações de contato, disponibilidade de colaboração, resposta a reclamações e solicitações. Objetivo: uma fonte que forneça respostas convincentes para as solicitações feitas, uma fonte através da qual se possa "triangular", ou seja, através da qual se possa encontrar pelo menos duas outras fontes que sirvam como um suporte para ela.

Fonte: <http://www.virtualsalt.com/evalu8it.htm> apud Vilella (2003, p. 235).

Outros estudos sobre critério de avaliação de qualidade que merece destaque foram desenvolvidos por Alexander; Tate (1996) e Evans (2000) como mostra os quadros 5 e 6 a seguir. Nesse sentido, é importante salientar que a ênfase dada objetiva reconhecer uma *webpage* informacional e o enfoque de Evans (2000) tem como finalidade demonstrar que a avaliação de um site governamental tem de fato ser um instrumento agilizador da administração pública e ao mesmo tempo facilitando a vida do usuário que consulta esses *websites*. Pois esses websites conforme Ohira; Schenkel e Silveira (2003, p. 15)

> Devem ser constantemente monitorados e avaliados no sentido de garantir que os mesmos utilizem todos os recursos oferecidos pela *web*, tanto para a promoção institucional, como para divulgação dos seus serviços e produtos, assim como, para interagir e se relacionar com os usuários, garantindo assim, que todos os esforços sejam direcionados à obtenção de resultados efetivos.

Quadro 5 - *Checklist* para avaliação de "*Web Pages* Informacionais" proposto por ALEXANDER & TATE (1996).

Critério 1- Autoridade
1. O responsável pela página está claramente identificado?
2. Há um link para uma página descrevendo os objetivos da organização
patrocinadora?
3. Existe um meio de verificar a legitimidade da página do patrocinador, como um
número de telefone ou endereço postal, através do qual se possa estabelecer
contato para mais informações? (um endereço de e-mail não é o suficiente).
4. O autor e suas credenciais estão claramente identificados?
5. Se o material está protegido por copyright, o nome do detentor dos direitos está
presente?
Critério 2- Acuidade
1. As fontes estão claramente listadas de modo que possam ser consultadas?
2. A informação está livre de erros de gramática, ortografia e erros tipográficos?
3. Está claro quem é o responsável pela precisão das informações?
4. Se existem figuras e gráficos contendo dados estatísticos, estes estão
corretamente titulados e são fáceis de interpretar?
Critério 3 - Objetividade
1. A informação é provida como um serviço público?
2. A informação está livre de publicidade?
3. Se existe publicidade na página, ela está claramente diferenciada do conteúdo
informacional?
Critério 4 - Atualização
1. Existem datas na página que indicam
- Quando a página foi escrita?
- Quando a página foi colocada pela primeira vez na Web?
- Quando a página foi revisada pela última vez?
2. Existem outros indicadores de que o conteúdo tem sido mantido e atualizado?
3. Se são oferecidas figuras e gráficos, existem datas indicando a que período se
referem?
4. Se a informação foi publicada em diferentes edições, existem informações que
indicam qual é a edição presente?
Critério 5- Cobertura
1. Há uma indicação de que a página está completa, de que não está "em
construção"?
2. Se há um equivalente impresso da Web Page, há indicações claras se o trabalho
está disponível na íntegra ou se são apenas partes do mesmo?
3. Se o conteúdo não está protegido por direitos autorais, há um esforço em atualizá-
lo e torná-lo mais acessado?

Fonte: Vilella (2003, p.221)

Quadro 6- Critérios para avaliação de *sites* de governo apontados por EVANS (2000).

Conjunto de critérios de avaliação básicos que poderiam ser aplicados a qualquer *website* governamental:
* **Representante Legal <EV1>**- O *site* possui um representante legal? Existe alguma autoridade legislativa ou outra autoridade que forneça base para sua existência?
* **Metas e objetivos <EV2>**- Existem metas articuladas e/ou objetivos ligados à missão do órgão mantenedor ou representante legal responsável pelo *site*?
* **Infra-estrutura <EV3>** - O *site* possui estrutura para se sustentar? Isso inclui recursos, pessoal, hardware, software, etc.
* **Conteúdo do *site* <EV4>**- O conteúdo oferecido atende a critérios essenciais, incluindo autenticidade, ser oficial e atualizado? O *site* possui todo o conteúdo que poderia? Existe algum impedimento ao acesso público permanente a seu conteúdo?
* **Design do *site* <EV5>**- Questões relativas à privacidade, segurança, acesso especial a portadores de deficiência são verificadas, dando maior consistência ao design do *site*? Existe uma área no *site* especialmente destinada a crianças?
* **Acesso sem pagamento de taxas <EV6>**- O conteúdo está disponível sem pagamento de taxas?
* **Restrições para reutilização <EV7>**- O conteúdo pode ser livremente reutilizado sem restrições?
* **Suporte ao usuário <EV8>**- Existe uma interface humana disponível para dar suporte à utilização do *site* assim como recursos de ajuda automatizados disponíveis?
* **Preocupação <EV9>**- Foram empreendidos esforços apropriados para assegurar que o *site* esteja sendo acessado pelo seu público-alvo? Por exemplo, foi realizado algum
esforço para assegurar a visibilidade do *site* através de máquinas de busca ou portais?
* **Uso de métricas <EV10>**- Medidas estatísticas sobre o uso do *site* estão disponíveis? Essa cobertura é apropriada e consistente?
* **Satisfação do usuário <EV11>** - Existem mecanismos disponíveis para medição da satisfação dos usuários e para avaliar o feedback oferecido a eles?
* **Avaliação de performance <EV12>** - Existe algum esforço em andamento para avaliar a performance do *site* e para incorporar o que foi observado em um futuro aprimoramento do mesmo?

Fonte: Vilella (2003, p.244)

Em relação ainda aos critérios de qualidade estabelecido para avaliação de *website* destaca a proposta de Barbosa et al[2]. (2002) e a proposta de Moraes (2000) retrata os quadro 7 e 8, dão ênfase a website governamental ou de administração pública. Portanto, são website que tem de ter compromisso com o cidadão, afinal os gestores públicos têm de ter responsabilidade em fornecer o acesso a informações e serviços de qualidades instituídos pelas instituições públicas.

2 O estudo de avaliação de *websites*, em especial, a análise do conteúdo informativo das páginas, bem como da estrutura dessa informação dentro dos *sites*, foi realizado por Barboza et al. (2000), em *sites* pertencentes às instituições atuantes na área de ciência e tecnologia, incluindo também, aqueles do governo federal, no sentido de divulgar fontes que contenham informações relevantes e que se encontram disseminadas na *World Wide Web*. Os critérios de análise foram agrupados em quatro grandes quesitos: abrangência e propósito; conteúdo; planejamento visual/gráfico e funcionalidade. Conclui-se que os órgãos governamentais devem procurar maior adequação às recomendações ergonômicas Ohira; Schenkel e Silveira (2003, p. 5).

Quadro 7 - Lista de critérios para avaliação de *Websites* governamentais propostos por BARBOZA et al. (2002).

1) Abrangência e Propósito <B1>:
Verifica a amplitude ou limitação da fonte de informação, sua profundidade e nível de detalhe, alguma restrição com relação à informação durante certos períodos, se a página atingiu seus objetivos ao expor os tópicos escolhidos, não deixando de mencionar informações significantes.
Subitens:
• A missão institucional está claramente enunciada na primeira página.
• Há títulos destacando os programas, serviços e produtos do ministério.
• Constam informações úteis para o exercício da cidadania conforme a área de atuação
do ministério.
2) Conteúdo <B2>:
Avalia a apresentação da informação com relação à sua correção gramatical e ortográfica, aos erros de digitação, à qualidade de sua escrita e clareza de comunicação de seu conteúdo facilitando a leitura, etc.
Subitens:
• A menção das fontes da informação apresentada é um procedimento padrão.
• Existe um índice de conteúdo do *site*.
• Possui um *link* para as perguntas e respostas mais freqüentes submetidas ao
ministério – FAQ (*Frequently Asked Questions*).
• O texto é de boa qualidade e tem estilo adequado à sintaxe do hipertexto.
• Faz-se referência ao editor, redator ou responsável pela elaboração dos conteúdos.
• Consta o endereço eletrônico do *webmaster*.
• Consta o endereço postal, número de telefone e fax do ministério.
• As páginas estão datadas, indicando a freqüência das atualizações.
• Existem *links* para outras fontes de informação sobre os assuntos abordados.
• O conteúdo reflete as parcerias estabelecidas entre os ministérios, anunciando
campanhas/ações comuns.
• Contextualiza as iniciativas no âmbito do programa Avança Brasil.
• São profissionais das áreas de Informação e/ou Comunicação que elaboram o
conteúdo.
3) Planejamento Visual e Gráfico <B3>:
Verifica se as letras e os tipos estão claros, simples e facilmente legíveis; se os ícones representam claramente o que pretendem, se algum conteúdo de multimídia está incorporado de forma apropriada, etc.
Subitens:
• A página tem um desenho harmônico que causa uma boa impressão à
primeira vista.
• O número e tipo de cores usadas revelam atenção dada às recomendações
da ergonomia.
• As fontes dos textos revelam atenção dada às recomendações da
ergonomia.
• A logomarca do governo federal está incluída.
• A logomarca do ministério aparece nas páginas.

• Utiliza-se *frame* lateral/de cabeçalho/de rodapé que auxilia a discernir como
o *site* foi indexado.
• O uso de imagens contribui para facilitar a leitura.
• Os ícones têm uma relação com o conteúdo.
• Há fotografias que veiculam uma informação.
• Recursos de multimídia são usados em sintonia com os objetivos do *site*.
• Evita-se o uso de *banners* e/ou imagens que piscam ou se alternam, com o
intuito de fazer *marketing* ou anunciar um conteúdo.
• As dimensões das áreas de textos e de imagens foram concebidas de
forma a alcançar boa visualização nos diferentes tamanhos de tela.
• Foi um programador visual ou *webdesigner* que fez o projeto gráfico da
página.
4) Funcionalidade (interface e quesitos de navegabilidade) <B4>:
Avalia se aspectos relativos à navegação pelo *site* são bem objetivos, tais como o design do menu e a legibilidade da tela facilitando a navegação; se o "motor de busca" para recuperação da informação contém interfaces amigáveis e indexação da fonte como um todo; se as características de seus formatos são sempre funcionais, têm resultados e agregam valor ao *site*; se suas páginas carregam rapidamente ou se existe um espelho de *site* alternativo.
Subitens:
• O tamanho total dos arquivos de imagens utilizados na página é inferior a 100K, favorecendo a velocidade de carregamento da página.
• Mantém sempre um *link* de retorno para a primeira página.
• Navega-se bem no *site*, seja com um computador de última geração, seja
com uma máquina que o acessa a 2.000 bits por segundo (bps).
• Há um mecanismo de busca.
• Há um mapa do *site*.
• A forma de indexação do menu da página inicial facilita o encaminhamento do usuário aos diversos conteúdos do *site*.
• Existe espaço para interatividade com o usuário, seja com identificação do perfil dos visitantes ou coleta de informações por intermédio de formulários.
• Os documentos disseminados pelo ministério estão disponíveis para se fazer transferência de arquivos.
• A URL é textual, e existe uma relação entre as palavras ou siglas usadas e o nome da instituição.
• Na redação do HTML, existem *metatags*, fornecendo a descrição e as
palavras-chave do *site* para os robôs dos *sites* de busca.
• O *webmaster* é um profissional da área de informática ou tecnologia da informação.

Fonte: Vilella (2003, p. 237-239).

Quadro 8 - Critérios para avaliação de *Websites* propostos pelo Conip – Congresso Nacional de Informática Pública, edição 1999 e utilizados por MORAES (2000).

O IV PRÊMIO CIDADANIA NA INTERNET privilegiará na seleção para a premiação os *sites* que:
- Apresentem efetivamente prestação de serviços e disponibilização de informações, que inquestionavelmente facilitem a vida do cidadão (por ex.: evitar deslocamento até qualquer órgão público, diminuição de procedimentos, economia de tempo) <**M1**>;
- Já estejam em funcionamento total ou parcial, cujos benefícios já possam ser mensurados<**M2**>;
- Apresentem melhorias na qualidade do serviço prestado ao cidadão, comparativamente a uma situação anterior a existência da iniciativa<**M3**>;
- Tenham uma apresentação visual agradável e fácil navegação<**M4**>.
- Usem tecnologia da informação para promoção da cidadania através da:
• garantia de direitos do cidadão<**M5**>;
• transparência das ações governamentais<**M6**>;
• participação do cidadão no governo (enquetes, fórum de debates, pesquisas) <**M7**>.
Também receberão destaques os governos e organizações que apresentem ações que ampliem as possibilidades de acesso da população a esses serviços e informações via Internet (por exemplo, quiosques, computadores comunitários, escolas).

Fonte: Vilella (2003, p. 240).

3.5 GOVERNO ELETRÔNICO

Na atualidade, os governos em todo o mundo estão se conscientizando, que a internet tem-se constituído em um instrumento importante na gestão administrativa pública uma vez que na sociedade atual modifica a forma de viver, de trabalhar, de organizar, de conceber a realidade e de governar.

Assim, não resta a menor dúvida que os governos visando democratizar o acesso a informação a população estão viabilizando o acesso, via internet aos *websites* instituídos pelos governos tendo como finalidade disponibilizar aos cidadãos todos os tipos de informação. Desta forma, entende-se porque Castells (2000 apud Vilella 2003, p. 21) afirma que: criou o potencial para existência de fluxos de informação bidirecional, tornando possível que a sociedade civil controle o Estado sobre princípios democráticos, sem paralisar necessariamente sua efetividade como agência de interesse público.

Desta maneira, as inovações tecnológicas que foram incorporadas ao dia a dia das pessoas passaram a ser utilizadas pelos governos em todo o mundo, uma vez que os mesmos descobriram a força destas tecnologias para agilizar todos os tipos de serviço e atendimento e a população de uma maneira gera, é por isso que os governos estão criando websites com o intuito de proporcionar aos seus comandados o acesso aos diversos tipos de serviços e

informações sobre os gastos públicos tendo como finalidade demonstrar a transparência pública, esta é inclusive uma exigência da Lei de Responsabilidade Fiscal.

Neste contexto, pode-se afirmar que um dos maiores desafios que se coloca a qualquer governo com criação de *websites* é que os profissionais responsáveis pelo gerenciamento dos mesmos sejam qualificados para atender plenamente as necessidades dos usuários. Assim se entende porque, Stowers (1999 apud Vilella 2003, p. 25) argumente que: "O fenômeno dos governos na *Web* promete mudar a forma como os governos interagem com os cidadãos, como eles proveem serviços aos cidadãos e até mesmo como o processo democrático se revela".

Nesse sentido, Eisenberg (1999), concebe que não apenas a prestação de serviço mas também o fornecimento de informações a população como fatores imprescindível para democratizar a sociedade e o poder público, em todos os níveis, isto é, federal, estadual e municipal. Portanto, não resta a menor a relevância do papel da internet enquanto instrumento essencial na construção de uma sociedade mais democrática.

Neste âmbito, Siqueira (2001), ao analisar de forma minuciosa e criteriosa o Programa Sociedade da Informação do Governo Federal, salienta que, há três tipos de organizações públicas na internet, ou seja;

1) Proporciona somente informações institucionais;

2) Oferece ao usuário dos websites prestações de serviços primordiais downloads de informações para o indivíduo que deseja obtê-las;

3) Proporciona serviços públicos em tempo real, portanto não resta dúvida que:

> Em termos de recursos públicos escassos e uma demanda crescente da sociedade, a possibilidade de aumentar o atendimento à sociedade sem o correspondente incremento nos recursos historicamente alocados para esse fim – pessoal, instalações e equipamentos – impulsiona e alimenta o esforço do governo (SILVEIRA, 2001, p. 82).

Nesse sentido, fica explícito que a instituição de *websites* nas administrações públicas é um recurso importante devido contribuir para compreender a evolução tanto das necessidades quanto dos desejos dos seus usuários, ou seja, do público que utiliza dos seus serviços.

Vale frisar, que administração pública caso tenha em excelente *websites* a disposição dos usuários, certamente estará contribuindo de forma significativa ao prestar serviços informações a todos que buscam o mesmo, a pesquisa de campo dessa monografia da ênfase a este enfoque através do estudo a ser realizado no *Vapt Vupt*.

Portanto, a criação de *websites* pela administração pública demonstra que os gestores públicos estão conscientizando da importância da criação de *websites* para proporcionar maior eficiência, transparência e ainda facilitar de seus cidadãos, pois através da criação e da instituição de *websites* de qualidade todos sairão ganhando. Dizendo em outras palavras o *website* de qualidade é aquele que de fato consegue assegurar aos usuários dos mesmos todas as informações que necessita sem ser interrompidos isto é, sem o website ficar fora do ar, lento, para isto não ocorrer é necessário seja gerenciado por profissionais altamente qualificados como se vê os *websites* requer gerenciamento e inovador criativo e eficaz que atenda às necessidades do seu público-alvo, essa é a questão que a pesquisa de campo em relação ao *website* do *Vapt Vupt* pretende responder.

4.METODOLOGIA

4.1 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO DA PESQUISA

Na realização desta pesquisa o site *website* escolhido para análise e avaliação foi o Vapt Vupt do Governo Estadual de Goiás, devido ser esse *website* ser bem conhecido e um dos mais acessados na gestão do Governo de Goiás.

4.1.1 o website vapt vupt - goiânia

É importante salientar, que o *Vapt Vupt* segundo a Seplan (2013, p. 1):

> O Vapt Vupt – Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão foi criado com o objetivo de ampliar o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos, visando proporcionar um atendimento diferenciado, rápido e eficaz, com qualidade, eficiência e produtividade. Em 17 de outubro de 1999 foi inaugurada a primeira unidade fixa do Vapt Vupt, no Centro Comercial Buriti Shopping, no município de Aparecida de Goiânia. Com a grande aceitação que o Programa teve por parte da comunidade goiana, a rede de unidades fixas se expandiu de forma espetacular em quase 13 (treze) anos de atividades, contabilizando 30 (trinta) postos fixos em funcionamento. Essa consolidação do Vapt Vupt demanda ações que envolvem grande vulto de recursos, tanto físicos como humanos e financeiros.

Cabe destacar que o *Vapt Vupt* foi instituído no primeiro governo de Marconi Perilo (1998-2002), que teve como objetivo proporcionar ao usuário diversos serviços e informações de vários órgãos e estimular a participação de todo cidadão goiano ou não que utiliza do *website* para obter alguma informação ou serviço do qual está necessitando, conforme o Seplan (2013, p. 1):

> Esse Programa do Governo Estadual oferece serviços resultantes da participação de diversos órgãos, oriundos das esferas: federal, estadual e municipal e de empresas privadas prestadoras de serviços de interesse público que, em regime de condomínio, atuam de forma descentralizada, utilizando recursos técnicos altamente desenvolvidos, com ênfase para a informatização. Para tal desempenho, o servidor público/privado, que é o responsável pela excelência no atendimento ao cidadão, é preparado, passando por processos de treinamento direcionados aos objetivos do Vapt Vupt. Essa qualificação proporciona, dentre outros benefícios, a mudança da mentalidade do servidor público e aprimoramento do servidor da iniciativa privada. Hoje em dia o Vapt Vupt tornou-se o referencial que muitos Estados buscam, devido aos parâmetros de excelência alcançados pelo Programa.

O *Vapt Vupt* hoje está presente em várias cidades goianas tais como: Goiânia, Aparecida de Goiânia, Anápolis, Rio Verde, Luziânia, Catalão, Jataí, Itumbiara, Porangatu e outras, como mostra a Figura 1 (mapa) em anexo 1 que está agilizando os serviços nos municípios e ao mesmo tempo está contribuindo para que os indivíduos não tenha

necessidade de deslocar até Goiânia. Além disso, o *website* em questão possibilita o entendimento do indivíduo através do site <http://www.vvv.goias.gov.br/>. Neste contexto, Eisenberg (1999, apud Vilella 2003, p. 27) ressalta que: a única real contribuição da Internet a esta concepção refere-se à sua capacidade de simplificar e agilizar os serviços burocráticos, já que ela é capaz de ajudar a resolver problemas como o das filas repartições públicas.

É a atribuição da Secretaria da Gestão e Planejamento, não é apenas desenvolver como também implantar outras unidades de *Vapt Vupt* e ainda gerenciar o programa, para tanto tem de possuir servidores qualificados ao mesmo tempo proporcionar treinamento tendo como intuito melhorar o atendimento os serviços prestados aos usuários deste website, como estabelece a Lei Estadual nº 17.475, 21 de novembro, 2011, que disciplina o funcionamento do Vapt Vupt em (anexo B).

O sucesso do Vapt Vupt é tão grande que motivou o governo atual de Marconi Perilo a instituir outra modalidade do mesmo, como o Vapt Vupt Itinerante, tendo como objetivo levar serviços e atendimentos em áreas de periferia da capital e de outras cidades goianas. Além disso, instituiu o Vapt Vupt empresarial tendo como intuito agilizar o desenvolvimento das atividades da agroindústria industrial e comercial o quadro 9 a seguir apresenta os serviços disponibilizados em tal Vapt Vupt.

Quadro 9- Serviços Oferecidos no Vapt Vupt Empresarial

Orgão	Serviço	Endereço
Vapt Vupt Empresarial da Juceg	Serviços da Juceg, do Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI), da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Goiânia, do Corpo de Bombeiros, da Secretaria da Fazenda, do Conselho Regional de Contabilidade, do Sebrae, da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-GO), da Prefeitura de Goiânia e da Caixa Econômica Federal.	Rua 22 no Setor Oeste
Vapt Vupt Central do Empresário na Acieg	Serviços da Acieg, Sebrae, Agência de Fomento, Procon-GO, Juceg, Secretaria da Fazenda, Certificado Digital, Corpo de Bombeiros, Conselho Regional de Contabilidade, Corte de Conciliação, Prefeitura de Goiânia e um guichê multifuncional	Rua 14 no Setor Oeste

Elaboração: Gerência de Cartografia e Geoprocessamento/IMB/Segplan, 2013, p. 31.

A atual gestão do governo do Estado de Goiás instituiu o Vapt Vupt digital tendo como finalidade disponibilizar os serviços e atendimentos de qualidade ao usuário afinal é preciso modernizar a gestão administrativa pública o quadro 10 mostra essa inovação e outras.

Quadro 10 - Novidades do Vapt Vupt

Implantação de guichês multiatendimento (@tende+) em todas as unidades
• Vapt Vupt Digital (serviços pelo computador, celular ou tablet conectados à internet)
• Implantação de mais 20 unidades fixas de Vapt Vupt, por meio de Organizações Sociais (OSs), em cidades com mais de 30 mil habitantes.
• Implantação de mais 20 Condomínios Vapt Vupt, com o mesmo padrão de excelência de qualidade de atendimento, em cidades com menos de 30 mil habitantes. Os primeiros já estão em operação nas
Cidades de Alvorada do Norte, Mozarlândia e Alexânia
• Implantação do Vapt Vupt para pessoas com deficiência e idosos, em Goiânia, na Rua 4, Edifício Trianon, Centro
• Implantação do Vapt Vupt do Servidor Público, localizado no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, em Goiânia.
• Ampliação do Atendimento Padrão para as Delegacias de Polícia. O primeiro vai entrar em operação, ainda este ano, no 8º Distrito Policial, em Goiânia.
• Reforma das unidades do Vapt Vupt, com nova comunicação visual, instalações de aparelhos de TVs transmitindo notícias curtas e rápidas e a publicação do Informativo Vapt Vupt, que tem periodicidade mensal
• Criação do Prêmio Unidade TOP do Vapt Vupt (premiação mensal para a melhor unidade)

Elaboração: Gerência de Cartografia e Geoprocessamento/IMB/Segplan, 2013, p. 28.

As Unidades Padrão de Atendimento são postos de serviço nas sedes dos órgãos, que prestam atendimento direto à população, os quais para receberem o Padrão Vapt Vupt devem passar por um processo de reorganização interna, administrativa e operacional, onde são adequados seu espaço físico, suas ferramentas, recursos físicos e tecnológicos, bem como seus recursos humanos, aos pressupostos do atendimento com qualidade e eficiência como destaca o quadro 11.

Quadro 11 - Vapt Vupt em números - 14 anos de funcionamento

31 unidades fixas
10 unidades padrão
Mais de 88.000.000 de atendimentos realizados
Mais de 800.000 atendimentos mensais
32.000 atendimentos diários
73 condôminos
777 serviços mapeados
303 cidades beneficiadas com jornadas do Vapt Vupt Móvel
99% de satisfação

Elaboração: Gerência de Cartografia e Geoprocessamento/IMB/Segplan, 2013, p. 28.

Pode-se dizer que *Vapt Vupt* está conseguindo atender as necessidades dos usuários, pois a maior parte dos mesmos diz que o *website* satisfaz as suas expectativas, conforme afirma o gestor entrevistado desse *website*. Segundo tal gestor que é um dos idealizadores do site, os critérios instituídos para avaliar a qualidade dos serviços e do atendimento proporcionado pelo website são: agilidade no atendimento, atendimento, confiabilidade, credibilidade e qualidade.

• Em relação a agilidade no atendimento, em geral consiste em assegurar rapidez no atendimento e no serviço proporcionado aos usuários;

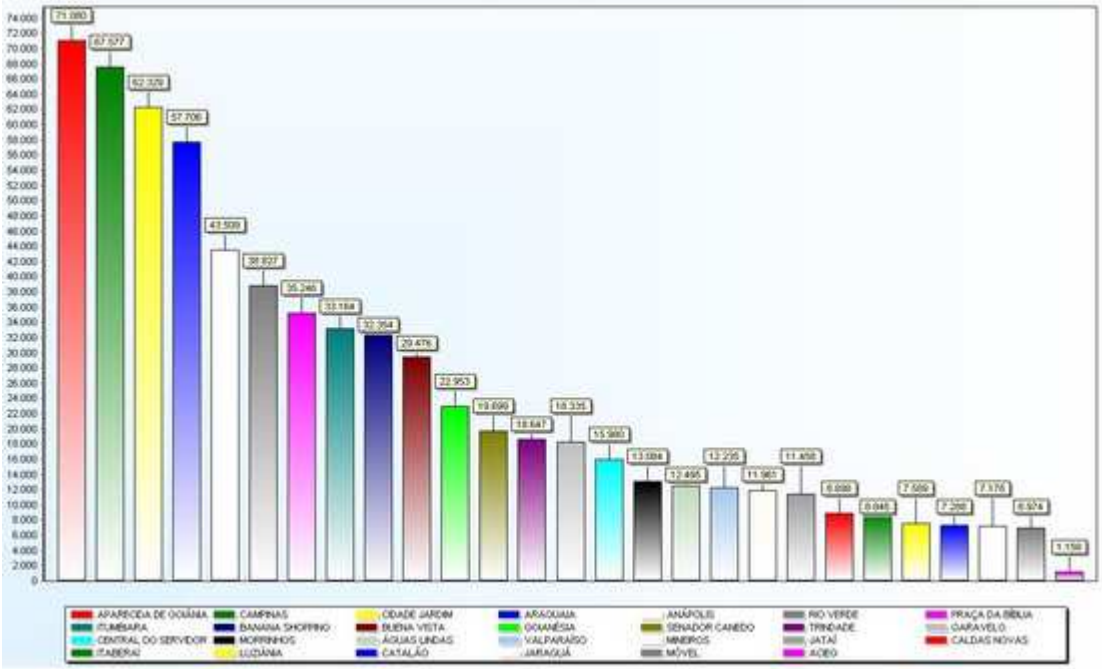
• A confiabilidade é um instrumento importante para os usuários pois só com informações precisas e seguras e atendimento qualificado consegue demonstrar aos usuário que o site é confiável;

• Já a credibilidade do *website* junto aos usuários é um fator que contribui para que o mesmo seja o mais acessado pela população goiana;

• Em relação a qualidade do atendimento e dos serviços disponibilizado pelo *website* em questão deve ao fato dos gestores do mesmo buscar satisfazer as necessidades exigidas ou explícita tanto no presente quanto futuramente, portanto é a qualidade é simplesmente o atendimento das exigências dos usuários do website.

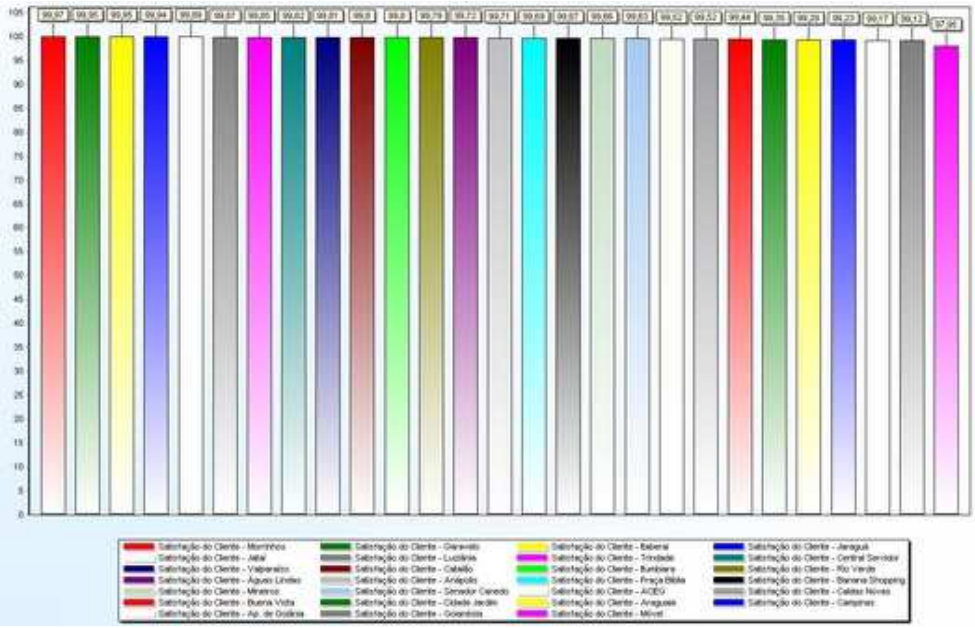
Pode-se afirmar dizer que em virtude do website do *Vapt Vupt* proporcionar aos seus usuários, agilidade no atendimento, confiabilidade, credibilidade e qualidade que os mesmos estão contentes com o website referido como mostra os gráficos 1 e 2 a seguir.

Gráfico 1- Secretaria de Gestão e Planejamento – Sup. de Vap Vupt e Atendimento ao Público Total de Atendimento nas Unidades Fixas e Móvel do Vapt Vupt em Outubro / 2012 Total de Atendimento: 680.640



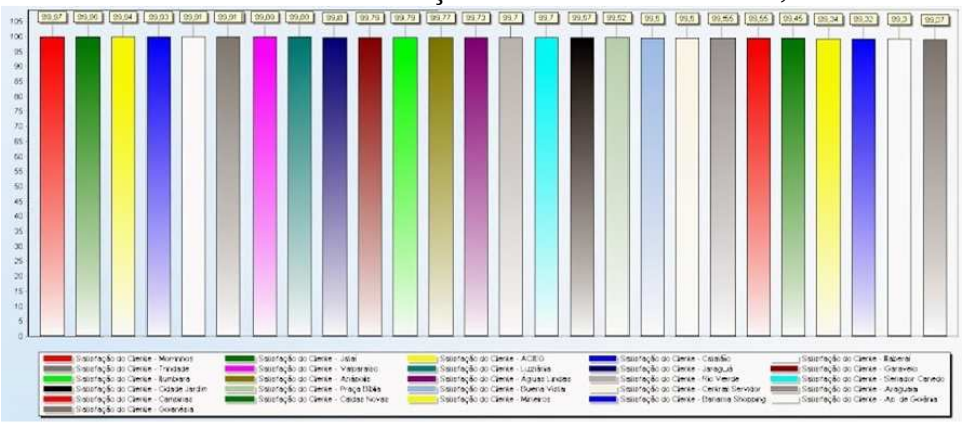
Fonte: <http://www.vvv.goias.gov.br/post/ver/104086/vapt-vupt>

Gráfico 2- Secretaria de Gestão e Planejamento – Sup. de Vap Vupt e Atendimento ao Público Índice de Satisfação do Cliente Cidadão nas Unidades Fixas e Móveis do Vap Vupt em Outubro / 2012 Índice Médio de Satisfação do Cliente Cidadão: 99,54%



Fonte: <http://www.vvv.goias.gov.br/post/ver/104086/vapt-vupt>

Gráfico 3- Secretaria de Gestão e Planejamento – Sup. de Vapt Vupt e Atendimento ao Público Total de Atendimento nas Unidades Fixas e Móvel do Vapt Vupt em Agosto/2013
Total de
Índice Médio de Satisfação do Cliente Cidadão: 99,63%



Fonte: Gerência de Cartografia e Geoprocessamento/IMB/Segplan, 2013.

Segundo um dos gestores do Vapt Vupt o treinamento dos servidores é considerado um instrumento importante para assegurar bons serviços e atendimento ao usuário.

Considerando que o treinamento de pessoal se configura atualmente como um recurso relevante na preparação do trabalhador para ocupar um determinado cargo ou executar uma tarefa (CUNHA 2002 apud DESSLER 2005, p. 140) argumenta que o treinamento: é o conjunto de métodos usados para transmitir aos funcionários novos e antigos as habilidades necessárias para o desempenho do trabalho. Como se pode perceber, a treinamento é

concebido como o meio de habilitar funcionários para o desempenho de suas funções, tanto os novos trabalhadores como os que já atuam na empresa, de acordo com as necessidades detectadas.

No âmbito da administração pública, o treinamento assim definido implica na transmissão de conhecimentos específicos referentes ao trabalho, em atitudes diante de aspectos da organização, à tarefa e ao ambiente, e no desenvolvimento de habilidades. Nas empresas públicas e privadas modernas, o treinamento tem sido um tipo de educação especializada voltada para diversas atividades que vão desde a aquisição de habilidade motora até o desenvolvimento de amplo e completo conhecimento técnico, de aptidões administrativas e de atitudes frente a questões e fatos sociais (CHIAVENATO, 2005). Pode-se afirmar, pois, que a capacitação de funcionários por meio do treinamento é uma estratégia que visa resultados positivos em longo prazo tanto para os trabalhadores como para as empresas públicas e privadas.

Segundo um dos gestores do Vapt Vupt (2003), o treinamento tem por finalidade promover mudanças no comportamento dos funcionários, de modo que trabalhem em consonância com os princípios da empresa e esta melhore seus resultados e indicadores. Neste contexto, o programa de treinamento do Vapt Vupt (2003 apudo Chiavenato 2005), destaca quatro tipos de mudanças a serem alcançadas pelo conteúdo do treinamento, quais são:

a) Transmissão de informações: que consiste em oferecer aos treinandos um corpo de conhecimentos, normalmente genéricos e relacionados ao trabalho que realizam e à organização pública e privada como é o caso das normas e regulamentos das instituições públicas e privadas, perfil e características dos usuários, informações e serviços;

b) Desenvolvimento de habilidades: que é voltado principalmente para as habilidades e conhecimentos relacionados aos cargos que os funcionários já ocupam, bem como a possíveis futuras ocupações. Consiste num treinamento geralmente orientado para tarefas e operações já desenvolvidas;

c) Desenvolvimento ou modificações de atitudes trata-se de promover a mudança de atitudes negativas para atitudes mais positivas, mais favoráveis entre os trabalhadores, de modo aumentar a motivação e o estímulo no trabalho. A modificação de atitudes pode ocorrer ainda em relação ao contato com os usuários do Vapt Vupt;

d) Desenvolvimento de conceitos: envolve a busca de elevação do nível de abstração e conceituação de ideias e filosofias, conhecimento que será aplicado na prática administrativa e que contribuirá para elevar o nível de generalização possibilitando aos gestores pensar em termos mais amplos e globais que possam satisfazer e antecipar as necessidades do *website.*

Nessa perspectiva, o treinamento oferecido pelo Vapt Vupt segundo Cunha (2003):

> Prepara o trabalhador para melhor exercer suas funções profissionais. O treinamento se configura, assim, como um instrumento administrativo de grande relevância para o aumento da produtividade do trabalho, para aumentar e enriquecer o conhecimento do trabalhador, além de ser um fator de autossatisfação e motivador na empresa e na realização do trabalho.

Nesse contexto desafiador, os processos de treinamento e desenvolvimento organizacional constituem estratégias fundamentais para o Vapt Vupt adaptarem-se às mudanças ocorridas, preparando os funcionários para essa nova realidade, ou mesmo gerar mudanças no Vapt Vupt.

4.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Do ponto de vista da forma a abordagem da pesquisa é também qualitativa que considera que há relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade. Do ponto de vista de seus objetivos a pesquisa é descritiva porque visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, e do ponto de vista dos procedimentos técnicos, a pesquisa é um estudo de caso que envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento.

A pesquisa é de natureza qualitativa, que conforme Minayo (1998, p. 21-22):

> Responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Foram consultados os documentos do *Vapt Vupt* e da Secretaria de Planejamento do Estado de Goiás. Segundo Kahelmeyer, Marques, Silva e Souza (2007, p. 53): o documental faz-se quanto da necessidade de análise de documentos existentes que possam contribuir para a realização da investigação.

Nesta pesquisa empregamos o método dedutivo partindo do geral para o particular. De acordo com Oliveira (2004, p. 62):

> O método dedutivo também pode se realizar nas operações lógicas, nas quais os raciocínios simples podem chegar a enunciados complexos. Já ao contrário do indutivo, o método dedutivo segue em linhas gerais do geral para o particular, cabe

> se dizer que, é um método complexo onde procura transformar informações complexas em particulares.

Empregamos também o método dialético, que confronta opiniões e ideias opostas de diferentes autores para se chegar a uma proposição que melhor atenda às necessidades apresentadas, também é utilizado como método auxiliar, quando se questiona a razoabilidade de se exaurir as instâncias desportivas.

4.3 ETAPAS DA PESQUISA

Para execução deste estudo, primeiramente, fez-se uma revisão de literatura sobre Fontes de Informação, Fontes de Informação na Internet, Qualidade da Informação na Internet e Critérios de Qualidade para Avaliação de Fontes de Informação na Internet, buscando identificar as metodologias de Avaliação de Fontes de Informação na Internet. Realizamos um estudo e pesquisa sobre o Vapt-Vupt – Goiânia. Optamos então, por utilizar os critérios avaliação de fontes de informação na internet desenvolvidos por Tomaél et al. (2008), devido a exaustividade de sua pesquisa, para avaliação do objeto escolhido (site Vapt Vup). Através da revisão de literatura também foi possível observar a codificação utilizada por Sales e Almeida (2007) para pontuação de sua avaliação, esta, que serviu como base para a pontuação do presente estudo. Sendo, A = adequado, A+- = adequado parcialmente, I = inadequado e D = desnecessário.

A coleta de dados deu-se por meio da observação do site durante o período de 1º a 10 de Outubro de 2013. Em seguida, os dados foram organizados em um quadro, para fim de ser realizada a análise e tabulação dos mesmos.

4.3.1 instrumento de coleta de dados

A coleta de dados ocorreu por meio da observação sistemática, que segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 193) “recebe várias designações: estruturada, planejada, controlada.” As autoras também afirmam que: “na observação sistemática, o observador sabe o que procura e o que carece de importância em determinada situação; deve ser objetivo, reconhecer possíveis erros e eliminar sua influência sobre o que vê” (LAKATOS; MARCONI, 2003, p. 193). Para tanto, foram utilizados critérios de avaliação do roteiro desenvolvido por Tomáel et.al. (2004).

Na realização deste trabalho foi necessário realizarmos uma entrevista de campo com um gestor do site do *Vapt Vupt* tendo como intuito enriquecer o trabalho. De acordo com VERGARA (1994, apud LOUREIRO E CAMPOS, 2000, p. 46): a pesquisa de campo é a investigação empírica realizada no local onde ocorre, ocorreu ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Pode incluir entrevistas, aplicações de questionários, testes e observações com participação ou não.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste item será apresentada a avaliação do site Vapt Vupt a partir do modelo de Tomaél et al. (2008), enfocado no item 3.4 critérios para avaliação de fontes de informação na internet e utilizando a pontuação de avaliação fundamentada na pesquisa de Sales e Almeida (2007), para cada um dos critérios: A = adequado, A+- = adequado parcialmente, I = inadequado e D = desnecessário.

5.1 AVALIAÇÃO DO SITE VAPT VUPT

Antes de qualquer análise é importante frisar que a avaliação constitui-se sem dúvida em um processo altamente complexo por isso, que nunca é completo. Assim se entende porque sempre é definido por alguns balizadores pré-definidos.

O *site* do Vapt Vupt apresenta em sua página inicial as últimas notícias, da semana; no lado esquerdo da página os vapt vupt da cidade de Goiânia e das cidades do interior de Goiás, Unidade móvel, unidade padrão VAPT VUPT, central de atendimento, *helpdesk*, Defensoria Pública, Delegacia Fiscal, Detran, Gerência de Saúde e Prevenção, Ipasgo, Juceg, Procon, Semarh, Sine e Portarias. Na parte central da página o usuário encontra todos os serviços disponíveis pelo Vapt Vupt, que são eles (Quadro 12):

Quadro 12 - Órgãos avaliados no Vapt Vupt.

DETRAN	**IPASGO**	**CELG**	**SANEAGO**
SEGURANÇA PÚBLICA	SEFAZ	SEPNET	CARTÓRIO 24 HORAS
PROCON	CONSULTA DE PAGAMENTOS DE CREDORES	MAIS SERVIÇOS	POLÍCIA FEDERAL PASSAPORTE

Fonte: Adaptado pelas Autoras: Thais Batista Zaninelli, Maria Elisabete Catarino do Artigo RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÃO NO BANCO DE DADOS DA EMBRAPA SOJA: ESTUDO DO AINFO (I n f. I n f., Londrina, v. 9, n. 1/2, ja n./d e z. 2004).

No DETRAN se encontra os links internos que leva o usuário a consultar o IPVA, multas e habilitação (CNH); no Ipasgo o usuário com sua matricula faz retirada de guias e outros benefícios; no da Celg o usuário faz emissão de 2ª via da conta de luz se tem débitos e outros benefícios; no da Saneago com o número da sua conta o usuário faz consultas online de débitos e 2ª via da sua conta; no site da Segurança pública o usuário encontra todas as notícias em relação a segurança da cidade e do Estado; no site Secretaria da Fazenda do Estado de

Goiás - Sefaz o usuário encontra links internos que leva a fazer consulta de auto infração, cadastro de contribuintes, certidão negativa de débitos e pagamentos de tributos; no Sepnet é o sistema eletrônico onde o servidor faz acesso de processos; Cartório 24 horas há vários links internos que leva o usuário fazer inúmeros serviços; no Procon para o usuário fazer a consulta ele faz pré-cadastro com o seu nº CPF e a sua cidade e solicita o seu serviço online; Na consulta de credores o usuário faz um cadastro com o CPF e faz consulta; no mais serviços; o usuário encontra vários links como corpo de bombeiro, saúde, trabalho e emprego, previdência e outras utilidades; no Polícia Federal em uma parceria com o Estado o usuário faz um cadastro para retirar o passaporte.

Permite busca simples; possui notícias recentes do Vapt Vupt. Na página principal o usuário tem acesso sobre o Vapt Vupt, como chegar às unidades, ouvidoria, acesso à informação e tele atendimento.

A seguir, será apresentada a avaliação proposta desta pesquisa monográfica. O quadro 13 a seguir a apresenta a descrição do motivo da pontuação conforme dada ao website conforme o trabalho de Sales e Almeida (2007), já mencionado anteriormente no tópico 5.

Quadro 13 - Avaliação do website Vapt Vupt - Goiânia

Itens	Critérios	Nota	Descrição
1. Informação de Identificação	1.2 Endereço eletrônico (URL) do *site*	**A**	O endereço eletrônico do site define de forma clara e objetiva a autoria e o assunto do qual se trata a fonte, pois, a autoria é de responsabilidade da empresa Vapt Vupt e o assunto é serviços de utilidade ao cidadão, sendo o endereço eletrônico de mesmo nome da empresa.
	1.2 *E-mail* do *site*	**A**	O *site* informa um e-mail específico para entrar em contato (como recomenda a literatura), porém, possuem a área de fale conosco e a grande maioria das informações disponibilizadas pelos integrantes do Vapt Vupt, informam o *e-mail* de contato.
	1.3 Título da fonte	**A**	O título do *site* é claro, preciso e informativo, pois percebe-se logo do que se trata o mesmo.
	1.4 Endereço Eletrônico (URL) da Fonte de Informação	**A+-**	O endereço eletrônico define de forma clara e objetiva a autoria do site,

			devido ao seu endereço ser o nome da empresa. No entanto, as informações disponibilizadas nos links internos não definem de forma específica a autoria. E nos *links* internos do Detran todos dias que foram acessados estavam indisponíveis e no link cadastro de contribuintes também não foi possível o acesso o serviço estava indisponível.
	1.5 Objetivos da fonte informando a que público se destina	**A+-**	Não há um espaço informando especificamente a que público se destina, porém existem um menu para o público em geral, e no link que especifica a facilidade do website, informa que o portal do Vapt Vupt um breve histórico do site é o ponto de encontro e de apoio dos usuários em geral; percebe-se então que o site tem como público alvo toda comunidade Goiana em geral, apesar de não informar isso de forma clara e objetiva.
	1.6 Disponibilização de informações adequadas sobre a fonte	**A+-**	O *site* não possui página de apresentação ou nota explicativa, há apenas o 'quem somos' informando a missão e a equipe.
	1.7 Identificação da tipologia da fonte e de sua origem caso evoluir de formato impresso;	**D**	A fonte não é evolução de formato impresso.
2. Consistência das Informações	2.1 Cobertura da fonte	**A**	O *site* propõe-se a reunir em um mesmo local, informações o que de fato ocorre no site que abrange toda a informação proposta que é atender aos usuários, as necessidades de utilidades do bem estar o que favorece a vida do ser humano, logo percíbel pelos assuntos tratados na página inicial.

	2.2 Validez do conteúdo	**A**	Como pode-se perceber o site tem como usuário final tanto pesquisadores, profissionais, estudantes da área como o público em geral, sendo assim, possui conteúdo informacional válido e útil a todos usuários destinados, de acordo com a necessidade e especificidade de cada público.
	2.3 Ofertas de informações filtradas ou com agregação de valor	**A**	Possui informações embasadas, retiradas de fontes confiáveis.
	2.4 Apresentação de informação original ou apenas fornecimento do endereço para recuperá-la	**A+-**	Possui informações originais e acesso a outros links só que tem alguns links não teve acesso para recuperá-la.
3. Confiabilidade das Informações	3.1 Dados completos de autoria como mantenedor da fonte	**A**	Apresenta os dados dos responsáveis pelas informações disponibilizadas como: e-mail e locais de trabalho.
	3.2 Verificação de datas	**A**	As informações possuem datas atualizadas.
4. Adequação da Fonte	4.1 Coerência da linguagem utilizada pela fonte com os seus objetivos e o público a que se destina.	**A**	Possui linguagem acessível para todo o público em geral, sem erros gramaticais e uma linguagem de fácil compreensão.
	4.2 Coerência do *site* onde a fonte estiver localizada com seu propósito ou assunto	**A**	O *site* todo está voltado para o assunto da utilidade do usuário desde a consulta ao Detran, Saneago, Celg, etc.. E as fontes disponíveis no mesmo contemplam o assunto de utilidades da comunidade.
5. *Links*	5.1 *Links* internos: clareza para onde conduzem	**A+-**	Há clareza e coerência na condução dos *links* internos, percebe-se claramente o seu redirecionamento, exemplo os *links* dos menus, notícias, ilustrações e outras páginas do site. Os *links* estão atualizados, foi encontrado um caso de inatividade na página do Detran nenhum dos seus links estava disponíveis: IPVA, MULTAS E O

			CNH e outro *link* que não teve acesso foi o de cadastro de contribuintes do SEFAZ.
6. Facilidade de uso	6.1 Que possibilitem fácil movimentação	**A**	A movimentação das páginas se dá de forma fácil e lógica, o usuário pode identificar onde se encontra no site e para onde deseja ir, sem se perder.
	6.2 *links* suficientes na fonte, que permitam avançar e retroceder	**A**	As páginas do *site* permitem que os usuários possam voltar à página inicial ou anterior como também ir para as páginas seguintes.
	6.3 Quantidades de clics para acessar a fonte e a informação	**A**	Até 3 *clics* para acessar a fonte desejada.
	6.4 Da fonte à informação	**A**	Até 3 *clic*s para acessar a informação desejada**.**
7. Disponibilidade de recursos de pesquisa	7.1 Recursos auxiliares à pesquisa	**A+-**	Possui busca simples. Não permite uso de lógica booleana.
	7.2 Tesauros, listas, glossários, mapa do site/fonte, guia, ajuda na pesquisa, outros.	**A+-**	Não foram encontrados links de ajuda, tesauros. Apenas mapa do site e menu e link de outras unidades do Vapt Vupt. Não foram encontradas instruções de uso.
	7.3 Instruções de uso	**D**	Não foram encontradas instruções de uso.
8. *Layout* da fonte	8.1 As mídias utilizadas devem ser interessantes	**A+-**	Foram encontradas apenas imagens e mídias utilizadas.
	8.2 Tipos de mídias utilizadas	**A+-**	Foram encontradas apenas imagens fixas, não foram encontrados vídeos nem sons.
	8.3 Harmonia entre a quantidade de mídias utilizadas	**A**	Há harmonia quanto às mídias utilizadas, não há excesso de imagens tridimensionais nem textos animados, como a literatura indica que devem ser evitados.
	8.4 Imagens com a função de complementar ou substituir conteúdos	**A**	As imagens são utilizadas para complementar os conteúdos, não apenas ilustrativas.

	8.5 Pertinência com os propósitos da fonte	**A**	As mídias utilizadas são pertinentes com os objetivos da fonte, assunto e público-alvo, pois complementam os conteúdos, ilustram e auxiliam os usuários no entendimento das informações.
	8.6 Legibilidade	**A+-**	As imagens são nítidas, não possui recurso de aumentar e diminuir o tamanho da fonte em todas as páginas do site como no caso da página principal.
	8.7 Clara identificação das imagens	**A**	As imagens são identificadas claramente, não foi encontrado nada que obscureça as mesmas ou que dificulte sua visualização.
	8.8 Haja coerência na utilização de padrões, estética da página, tamanho da letra, cor	**A**	As cores do *site* são harmônicas, pois contrastam com o fundo branco e são padronizadas para todas as páginas, como também as letras. No entanto, segundo a literatura os *links* não visitados deveriam estar na cor azul e os visitados na cor púrpura.
	8.9 As imagens facilitem a navegação	**A**	Não foi encontrado nenhum caso de imagem atrapalhando a navegação, apenas completando informações ou chamando a atenção do público para algumas informações do *site*.
	8.10 A criatividade o uso dos elementos incluídos na página	**A**	O *layout* do *site*, como todos os seus componentes, menu, imagens, cores etc. contribuem para a qualidade do mesmo, pois realçam suas informações, auxiliando na clareza e compreensão das mesmas.
9. Restrições percebidas	9.1 Pequena quantidade de acessos simultâneos permitidos	**A**	Em nenhum momento da avaliação percebeu-se dificuldade no carregamento das páginas ou atualização.

	9.2 Alto custo de acesso à fonte de informação	**A**	Nenhum custo de acesso à fonte de informação.
	9.3 Mensagens de erro durante a navegação	**A+-**	Durante a avaliação foram encontrados mensagens de erro durante a navegação. Os *links* internos do DETRAN não acessaram e o *link* do cadastro de contribuintes do Sefaz.
	9.4 Direitos autorais impedindo o acesso à informação completa	**A**	Não foi encontrado nenhum caso de impedimento ao acesso de alguma informação. Estes são os *printes* do site do Detran que não acessou e do cadastro de contribuintes do Sefaz.

Fonte: Adaptado de Viola (2011)

A seguir é apresentada uma análise da avaliação do *website* do Vapt Vupt – Goiânia da sua página principal e de alguns de seus links como o quadro 14.

Quadro 14 - Avaliação do *site* Vapt Vupt página principal e os seus *links*

Órgãos	Avaliação	%
DETRAN[3]	I = INADEQUADO, os *links* IPVA, MULTAS e CNH não acessaram. A = ADEQUADO, os *links* IPVA, MULTAS e CNH não acessaram.	60 40
IPASGO	A = ADEQUADO, pois todos os *links* acessaram.	100
CELG	A = ADEQUADO, todos os *links* acessaram.	100
SANEAGO	A = ADEQUADO, todos os *link*s acessaram.	100
SEGURANÇA PÚBLICA	A = ADAQUADO, todos os *link*s acessaram.	100
SEFAZ	A+- =ADEQUADO PARCIALMENTE, pois o *link* cadastro de contribuintes não teve acesso e os restantes dos *links* acessaram normalmente.	98
SEPNET	A = ADEQUADO, acessou frequentemente.	100
CARTÓRIO 24 HORAS	A = ADEQUADO, pois todos os *links* tiveram acesso.	100
PROCON	A = ADEQUADO, foi possível fazer a consulta após um cadastro.	100

[3] Na maior parte do tempo os links referidos do DETRAN no quadro estão inadequados mais em uma parcela do tempo estão adequados, ou seja, o acesso a eles não é dificultado, pois não está fora do ar, isto mostra que é preciso melhorar a qualidade de acessibilidade a esses links do DETRAN.

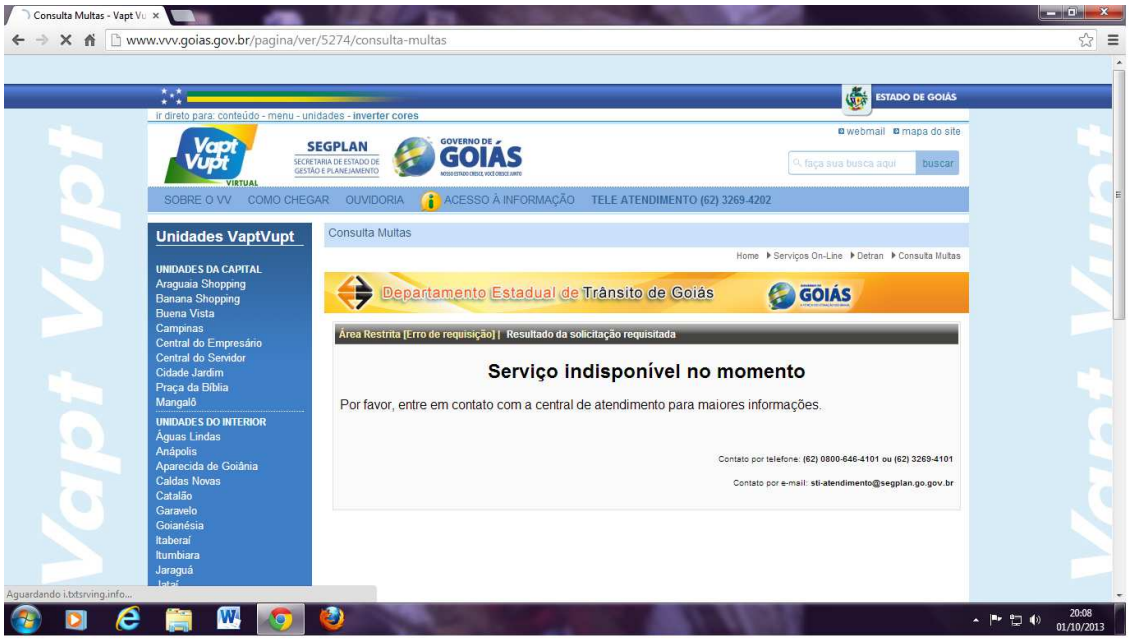
CONSULTA DE PAGAMENTOS DE CREDORES	A = ADEQUADO o link teve acesso normalmente.	100
MAIS SERVIÇOS	A = ADEQUADO, pois todos os itens oferecidos nos mais serviços teve acesso.	100
POLÍCIA FEDERAL PASSAPORTE	A = ADEQUADO, pois todos os links tiveram acessaram o usuário obtém todas as informações necessárias.	100

Fonte: Elaborada pela autora da pesquisa – 2013.

O Site Vapt Vupt teve 49 critérios avaliados. Do total, 34 com a pontuação A (adequado), 12 com a pontuação A+- (adequado parcialmente), 01com a pontuação I (inadequado) e 02 com a pontuação D (desnecessário).Na página principal dos itens avaliados a maior parte teve 100% de acesso, os links do Detran estão inadequados mas, em uma parcela do tempo estão adequados, ou seja, devido ao grande número de acessos existe uma dificuldade à acessibilidade. No link cadastro de contribuintes no Sefaz não teve acesso, portanto, teve 99% dos acessos.

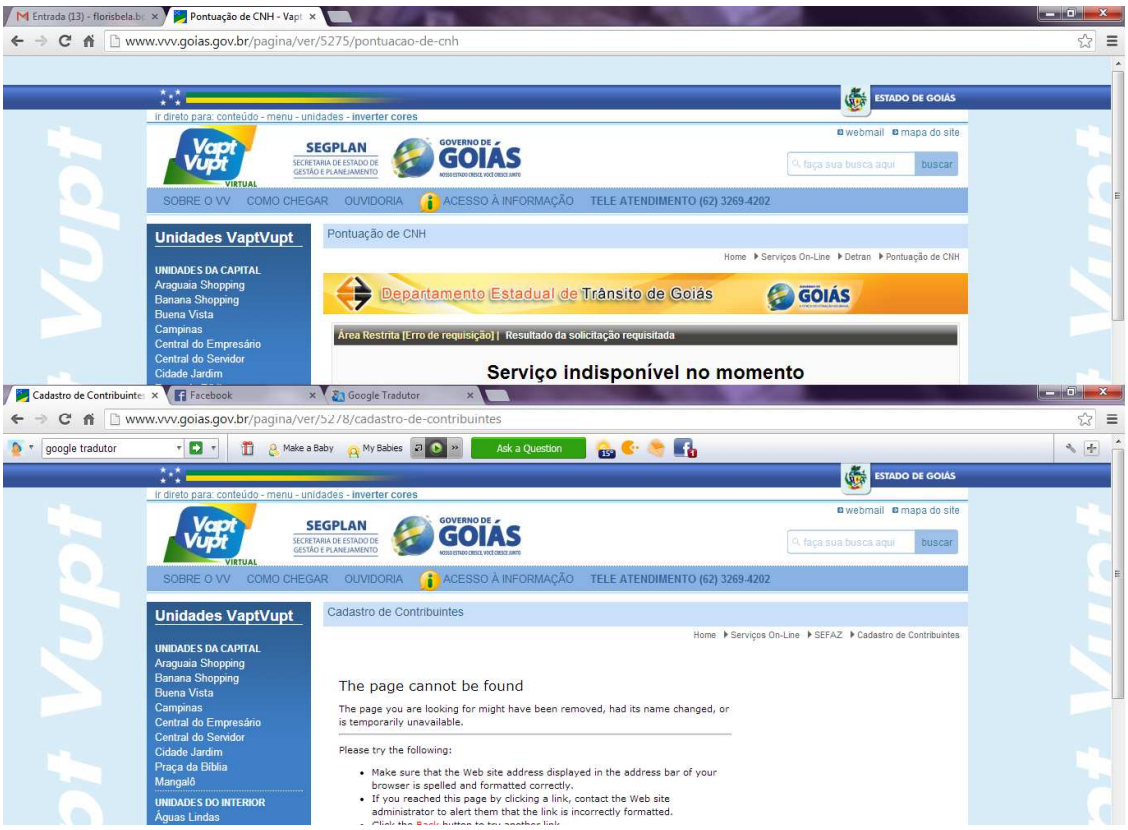
Print da tela da página dos *links* do Detran e do cadastro de contribuintes do Sefaz : Serviço indisponível no momento.

Figura01-Página do Detran –consulta de multas



Fonte:www.goias.gov.br

Figura -02 Página do Detran- consulta CNH. Figura 03 –Página do SEFAZ –cadastro de contribuientes



Fonte:www.goias.gov.br

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação nos dias de hoje estão modificando o olhar da administração pública e da classe empresarial, sobre como utilizá-la em prol da gestão pública e dos negócios da entidade e como manuseá-la de forma adequada atendendo assim os anseios tanto da administração pública quanto da empresa. Deste modo, compreende porque na atualidade a gestão da informação está tornando-se cada vez mais um recurso não somente imprescindível como também constituindo uma estratégia competitivas, possibilitando as administrações públicas e as organizações privadas sobressaírem.

Considerando, que as atribuições do profissional da informação, constatou que cabe a ele fazer com que os funcionários da administração pública e da empresa agreguem valor a informação e ao conhecimento em suas atividades, tornando desta forma a informação ferramenta estratégica acessível a todos os colaboradores. Portanto, tal profissional é fundamental para qualquer administração pública e empresa.

Salientaram que o surgimento da internet em todo o mundo revolucionou o acesso as informações que passaram a ser disponibilizadas a todos de forma mais rápida, democrática, tornando assim a internet é um poderoso instrumento para o indivíduo, para as administrações públicas e empresas privadas já que possibilita a qualquer público a obter informações necessárias e relevantes para o usuário.

Ressaltou que a qualidade da informação é uma preocupação constante dos gestores públicos e das organizações privadas uma vez que o cidadão está cada vez mais exigente em relação aos serviços e entendimentos online proporcionado a ele. Deste modo, os gestores públicos em todo o Brasil estão implantando website com o intuito de não apenas agilizar os serviços e o atendimento, como, outrossim, proporcionar ao usuário agilidade e qualidade das informações.

Em tal pesquisa demonstrou que a criação do Vapt Vupt no 1º governo de Marconi Perilo (1998-2002), sem dúvida nenhuma revolucionou os serviços públicos e atendimentos em toda a sua plenitude, na atualidade o Vapt Vupt online representou um avanço significativo no que diz respeito a agilidade e qualidade dos serviços e atendimentos online, o sucesso é comprovado pelo nível de satisfação dos usuários de tal site, um dos gestores do Vapt Vupt reconhece que esse sucesso está relacionado a ênfase da gestão pública em proporcionar a qualificação dos seus funcionários como é realizado com os colaboradores do *website* em questão, em relação ao treinamento dos funcionários. Portanto, investir no treinamento e

formação de seus colaboradores é uma alternativa viável e que proporciona retornos positivos isso fica explícito pelo grau de satisfação dos usuários deste website.

Pela pesquisa de campo constatou que a maior parte dos links acessados do Vapt Vupt estão adequados, uma minoria inadequado, ou seja, os links do IPVA, MULTAS e CNH e uma pequena parte dos links avaliados estão parcialmente adequados como é caso da Sefaz.

Esta pesquisa sugere que outros estudos poderão ser realizados visando avaliar os outros websites da Administração Pública mais em especial outras avaliações mais minuciosas e relação à usabilidade e acessibilidade do website, assim como promover uma pesquisa sobre o perfil dos usuários do Vapt Vupt, tendo como intuito obter informações sobre as suas necessidades informacionais. Desta forma, adequando o website as necessidades do usuário.

Por fim, vale frisar que o trabalho não teve a pretensão de esgotar o assunto mais certamente proporciona ao leitor desta pesquisa subsídios teóricos e metodológicos relevantes para quem propuser realizar um trabalho semelhante a este ou simplesmente aprofundar os seus conhecimentos sobre o assunto.

Enfim, esta pesquisa justifica-se devido à informação ser tema que ainda continuará num futuro não muito distante, área de interesse da autora, já que irá dar continuidade a vida acadêmica, pois pretende ingressar no mestrado, irá abordar de forma mais abrangente como está sendo abordada a informação na gestão pública estadual.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR 6023:** Informação e documentação – referências – elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

_____. Informação e Documentação – Trabalhos acadêmicos – Apresentação. ABNT. **NBR 14724**. Rio de Janeiro, 2011.

_____. Informação e Documentação – Citações em documentos – Apresentação. **NBR. 10520**. Rio de Janeiro, 2002.

BARBOZA, Elza Maria et al. Web sites governamentais, uma esplanada à parte. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 118-125, jan./abr. 2000.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. *A condição da informação*. São Paulo em Perspectiva, v. 16, n. 3, p. 67-74, jul./set., 2002.

BERTÁRIO, Carlos Osmar. *Administração pública e administradores*. Brasília-DF: Funcep, 1985.

BONI, Juliana Reinert. Gestão de conteúdo no site da Biblioteca do Instituto Cenecista Fayal de Ensino Superior (IFES): informações, produtos e serviços disponibilizados. (Trabalho de Conclusão de Curso). Florianópolis: CCH/FAED, 2007.

BRASIL. Lei n. 12.527. Brasília-DF Senado Federal, 2012.

BRUNETTA, Nádia; RIBEIRO, Regiane. *Relações interpessoais*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

BUFREM, L. S.; PEREIRA, E. C. Os profissionais da informação e a gestão de competências. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 170-181, jul/dez 2004.

CARMO, R. M. Gestão da Tecnologia da Informação. *Revista Eletrônica de Administração e Negócios*. Janifen, 2002. Disponível em: <http://www.terravista.pt/ensfa.da1583l/trabalho,t2001207.htm>. Acessado em 05 de janeiro de 2012.

COSTA, Sely Maria de Souza. Impactos sociais das tecnologias de informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.19, n.1, p.3-22, Jan/Jun. 1995.

CUNHA, Francismar Dias. **A percepção dos usuários do Vapt Vupt da Cidade Jardim em relação a qualidade dos serviços e atendimentos online**. (Monografia de Especialização em Administração Pública). Palma: Faculdade de Tecnologia de Palmas/Instituto do Saber, 2009.

DAVENPORT, T. H. *Ecologia da informação*: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 6. ed. São Paulo: Futura, 2003, p. 316.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. *Conhecimento empresarial*: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVIS, S.; BILL, D. *Managemente200*. Rio de Janeiro: Campos, 1993.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Curso de direito administrativo. 18 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

DRUCKER, Peter. *Além da revolução da informação* (2001). Disponível em: <http://www.facensa.com.br/paginapessoal/rinaldom/files/Teoria_da_Administracao/alem_da_revolucao_da_informacao.pdf>. Acessado em 10/04/2012.

EISENBERG, José. Internet Popular e Democracia nas Cidades. Belo Horizonte: **Revista IP – Informática Pública,** v. 01, n. 01, p. 07-24, maio/1999.

FARIAS, Paulo Moreira, O impacto das novas tecnologias na gestão pública, (Monografia de conclusão de curso) Goiânia, Universo, 2008.

FERREIRA, Danielie Thiago. *O profissional da informação e a gestão da qualidade em serviços de informação*: capacitação e mercado de trabalho. (Tese de Doutorado). São Paulo: USP, 2000.

HOMMERDINY, Nádia Maria dos Santos. O profissional da informação e a gestão dos conhecimentos nas empresas: um novo espaço para atuação com ênfase no processo do mapeamento do conhecimento e disponibilização por meio da *intranet*. (Dissertação de Mestrado), São Paulo: USP, 2001.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos,2004,OLIVEIRA NETTO, Alvim Antônio de. **Novas tecnologias e universidade**: da didática tradicionalista Á INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: desafios e armadilhas, Petrópolis-rjvozes -2005.

LAMBERT, Maria Betânia M. A. O novo papel do profissional da Informação na Sociedade da Informação. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/7cinform/soac/papers/473c6804ab40dff4b47411eddd72.pdf>. Acessado em 07 de junho de 2013.

LOPES, Ilza Leite Azevedo Santos. **Proposta de Critérios de Qualidade para Avaliação da Informação em Saúde Recuperada no sites Brasileiros da World Wide Web.** (Tese de Doutorado). Brasília: UNB, 2006.

LOUREIRO, Amilca Bruno Soares et al. **Guia para elaboração e apresentação do trabalho científico.** Porto Alegre: Edipucrs, 2009.

MARCONDES, Carlos Henrique; JARDIM, José Maria. O estado e a Internet: informação e políticas públicas através da rede. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 1, São Paulo, 2002. Textos.... São Paulo: Imprensa Oficial, 2002. p. 241-256.

MARCOVITCH, F. J. B. *Tecnologia da informação e estratégia empresarial*. São Paulo: Futura, 1997.

MEIRELLES, Hely Lopes. *Direito administrativo brasileiro*. São Paulo: Atlas, 2005.
MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade**,** Petrópolis – RJ; ed.Vozes,1998

MULLER, Suzana Pinheiro Machado. A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz **Pesquisadores e profissionais.** Belo Horizonte: EdUFMG, 2000. p. 21-34.

_____. República e constituição. Atualização de: FOLGOSI, Rosolea Miranda. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

MUÑOZ AMATO, Pedro. *Introdução à administração pública*. Trad. Benedito Silva. 2. ed. Rio de Janeiro-RJ: FGV, 1971, p. 43.

NIRENBERG, John. O desenvolvimento da mentalidade da era da Internet na organização**.** *In:* Daniel Goleman (Org). **Tecnologia e Gestão da Informação.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt; SCHENKEL, Marília Beatriz de Castro; SILVEIRA, Celoi da. Critérios para avaliação de conteúdo dos sites dos Arquivos Públicos Estaduais do Brasil (2003). <http://www.udesc.br/arquivos/id_submenu/619/artigo_simposio_internacional.pdf>. Acesso em: julho de 2013.

OLÍVAN, J.A.Salvador;ANGOS ULLATE,José Maria.Evaluar la calicidad de los recursos web o simplesmente filtrado?. Documentación de las ciências de la información, n. 24,p. 105-126. 2001. Disponível em: http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/artcle/vieu/DCIN0101110105A/19513 Acesso em: 28 de Agosto de 2013.

OLIVEIRA, D. P. R. *Sistemas de informações gerenciais*: estratégicas, tática operacionais. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

PAULA, Milton Rego de. **Auditoria e meio ambiente:** uma proposta de qualidade. Goiânia: E.V., 2007.

PIZARRO, Daniella Câmara. O papel do bibliotecário como gestor da informação empresarial: um estudo bibliográfico em periódicos nacionais de biblioteconomia e ciência da informação. (Trabalho de Conclusão de Curso). Florianópolis: UDESC, 2008.

Revista ECONOMIA & DESENVOLVIMENTO. Rede Estadual de Atendimento - Vapt Vupt: mais e melhores serviços Goiânia, outubro/novembro de 2013, p. 26-35.

RIHARD,Mark Lemes. O desafio dos gestores brasileiros em moralizar a gestão pública. (Monografia de Especialização) Brasília, UNB, 1996.

REZENDE, D. A; ABREU, A. F. de. **Tecnologia da informação aplicada a sistema de informação empresarial:** o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. São Paulo: Atlas, 2000.

SALES, Rodrigo; ALMEIDA, Patrícia Pinheiro de. Avaliação de fontes de informação na Internet: avaliando o site do NUPILL/UFSC. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciencia da Informação.** Campinas, v. 4, nº 2, p. 67-87, jan/jun. 2007.

SANTANA, José Aldo; SANTO, Antônio Carlos Sandoque dos; BANDIM, Marcio Aercio Silva. Fontes de informação: critérios de avaliação na internet.

<http://www.liber.ufpe.br/enegi/anais/GT_2_Artigo_3.pdf>. De 05 a 09 agosto de 2013. Acessado em outubro de 2013.

SANTANA FILHO, Ozeas Vieira**. Introdução à internet**: tudo que você precisa saber para navegar bem na rede. 11. ed. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2000. 334 p.

SECRETARIA DE ESTADO GESTÃO E PLANEJAMENTO – SEGPLAN. Vapt Vupt <http://vaptvupt.goias.gov.br/vvv/>. Acesso em: junho de 2013.

SILVA, Terezinha Elisabeth da; TOMAÉL, Maria Inês. Fontes de informação na Internet: a literatura em evidência. In: TOMAÉL, Maria Inês; VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Orgs.). **Avaliação de fontes de informação na Internet**. Londrina: EdUEL, 2004. p. 1-17.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. Ci. Inf., Brasília, v.29, n.2, p. 52-60, maio/ago. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.phpscript=sci_abstract&pid=S010019652000000200007&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt> Acesso em: 06 junho. 2013.

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções sociais e oportunidades para profissionais da Informação. DataGramaZero - **Revista de Ciência da Informação,** - v.3 n.5 out/2002 p. 1-10.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JR., R. H. de; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. *Ciência da Informação*. Brasília, v. 29, n. 3, 2000.

TOMAÉL, Maria Inês. (Org**.). Fontes de informação da Internet**. Londrina: EdUEL, 2008. 184 p.

TOMAËL, Maria Inês et al. Avaliação de fontes de informação na internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 11, n. 2, p.01-14, 25 jul. 2001. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/293/216>. Acesso em: 25 set. 2012.

VALLS, Valéria Martin. *Gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil*: Estabelecimento de um modelo de referência baseado nas diretrizes da NBR ISO 901 (Tese de Doutorado). São Paulo: USP, 2005. Disponível em:<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/878/1/GESTINF2.PDF>. Acessado em 10/06/2013.

VILELLA, Renata Moutinho. **Conteúdo usabilidade e funcionalidade:** três dimensões para a avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web. (Dissertação de Mestrado). Belo Horizonte: UFMG, 2009.

VIOLA, Helouíse Hellen de Godoi. **Fontes de Informação da Internet:** avaliação do site da nutrição em foco. (Trabalho de Conclusão de Curso). Goiânia: UFG, 2011.

ZANINELLI, Thais Batista; CATARINO, Maria Elisabete. Recuperação de informação no banco de dados da Embrapa soja: estudo do ainfo. **Revista Inf. Inf.**, Londrina, v. 9, n. 1/2, j an./dez. 2004 p. 1-19.

APÊNDICE 1 – ENTREVISTA COM UM DOS GESTORES DO WEBSITE VAPT VUPT

1) Na concepção o website do Vapt Vupt consegue satisfazer as necessidades do usuário em relação ao serviços e ao atendimento online?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

2) Quais as principais deficiências em relação aos serviços e ao atendimento online proporcionado aos usuários do website Vapt Vupt?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

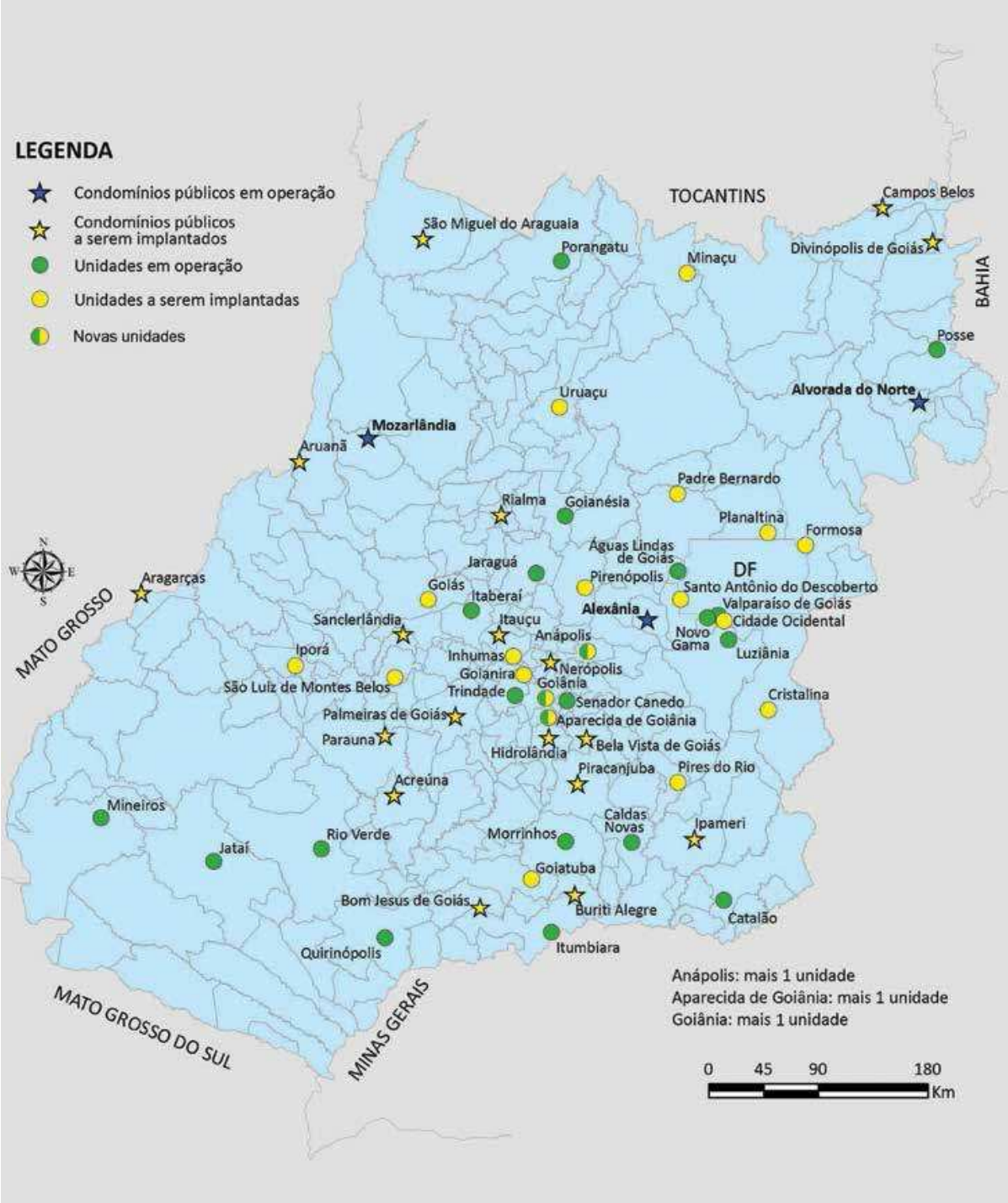
3) Quais as alternativas para solucionar estes problemas?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

4) Por que a gestão do website do Vapt Vupt da ênfase ao treinamento dos seus servidores?

_____
_____
_____

ANEXO - A MAPA DE GOIÁS COM OS MUNICÍPIOS DO VAPT VUPT



Elaboração: Gerência de Cartografia e Geoprocessamento/IMB/Segplan, 2013, p. 34.

ANEXO -B LEI Nº 17.559, DE 20 DE JANEIRO DE 2012.

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Secretaria de Estado da Casa Civil

LEI Nº 17.559, DE 20 DE JANEIRO DE 2012.

Altera a Lei no 17.475, de 21 de novembro de 2011, que dispõe sobre o novo padrão de serviços e atendimento, disciplina o Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão –Vapt Vupt –, e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1o O parágrafo único do art. 1o da Lei no 17.475, de 21 de novembro de 2011, passa a vigorar com o acréscimo que se segue:

"Art. 1o .....

.....

Parágrafo único. .....

.....

XIII – Defensoria Pública do Estado de Goiás." (NR)

Art. 2o A Tabela 1 do Anexo I da Lei no 17.475, de 21 de novembro de 2011, passa a vigorar com as alterações constantes do Anexo Único desta Lei.

Art. 3o Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 1º de junho de 2011.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 20 de janeiro de 2012, 124º da República.

MARCONI FERREIRA PERILLO JÚNIOR

(D.O. de 23-01-2012) - Suplemento

ANEXO ÚNICO

"Anexo I

TABELA 1

APURAÇÃO DE PONTOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE UNIDADE PADRÃO VAPT

VUPT CRITÉRIOS PONTOS

CRITÉRIOS	PONTOS
NÍVEL DE ESCOLARIDADE MÍNIMO DO ATENDENTE	
.....	.....
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS REALIZADOS MENSALMENTE PELA UNIDADE	
.....	.....
JORNADA DE ATENDIMENTO	
MÍNIMO DE 12 HORAS ININTERRUPTAS DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA E 05 HORAS AOS SÁBADOS, FERIADOS E PONTOS FACULTATIVOS ESTADUAIS E FERIADOS MUNICIPAIS	05
MÍNIMO DE 12 HORAS ININTERRUPTAS DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA	04
08 HORAS DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, COM INTERVALO DE 02 HORAS PARA ALMOÇO, E 04 HORAS AOS SÁBADOS, FERIADOS E PONTOS FACULTATIVOS ESTADUAIS E FERIADOS MUNICIPAIS	03
08 HORAS DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, COM INTERVALO DE 02 HORAS PARA ALMOÇO	01

"(NR)