

OS *SITES* DE RECURSOS HUMANOS E A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL¹

LOS SITIOS DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESTATALES DE LA REGIÓN SUR DE BRASIL

Antonio Bezerra de Lima Filho – bezerrafilho@hotmail.com

Mestre em Gestão da Informação, Técnico em Assuntos Universitários, Responsável pelo Setor de Controle e Acompanhamento na Pró-Reitoria de Recursos Humanos da Universidade Estadual de Londrina.

Brigida Maria Nogueira Cervantes- brigidacervantes@gmail.com

Doutora em Ciência da Informação pela UNESP-Marília
Professora Adjunta da Universidade Estadual de Londrina

RESUMO

Introdução: A organização da informação em *sites* de recursos humanos tem como primazia proporcionar às instituições e aos usuários, agilidade, rapidez e economia de tempo para se buscarem as informações que se fazem necessárias, contribuindo para o acesso à informação e ao conhecimento, bem como a disseminação e o compartilhamento. Os *sites* emergem fazendo parte desse importante processo.

Objetivo: Analisar a estrutura de organização da informação em *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais.

Metodologia: Pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem quantitativa. A coleta de dados consistiu na análise documental e o instrumento utilizado foi um formulário composto por cinco das quinze regras de Eckerson (1999).

Resultados: As universidades disponibilizam aos usuários alguma função de ajuda, tais como: Fale Conosco ou Entre em Contato, permitindo a interação do usuário com os setores específicos para a resolução de problemas e disponibilizando os seus conteúdos para *downloads*. Quanto à tipologia documentária disponível, predominam-se Decretos, Editais, Normas, Requerimentos e Resoluções.

Conclusões: As universidades utilizam os *sites* de recursos humanos para disponibilizar seus conteúdos, mas acredita-se que seja necessário um maior investimento no tocante à organização

da informação nesses *sites*.

Palavras-chave: Organização da informação. *Sites* de recursos humanos. Mediação implícita da informação. Universidades estaduais – Brasil, região Sul.

¹ Resultado parcial de dissertação de mestrado, defendida em 2011.

1 INTRODUÇÃO

A organização da informação de modo geral tem como característica auxiliar a compreensão do mundo, bem como facilitar o processo de busca, acesso e recuperação da informação. Dentro desse raciocínio, este estudo tem como foco a Organização da Informação em *sites* de recursos humanos, especificamente nas universidades públicas estaduais da região sul do Brasil. Ele identifica-se com os apontamentos de Guimarães (2003, p. 100) por considerar o tratamento ou a organização da informação em “etapa intermediária voltada primordialmente para a garantia de um diálogo entre o produtor e o consumidor da informação, assumindo [...] função de [...] ponte informacional”. Neste contexto, acredita-se que se faz presente o profissional da informação, atuando no processo de busca, seleção, armazenamento e disseminação das informações.

Sabe-se que na atualidade vivemos interligados com o mundo inteiro e as pessoas cada vez mais buscam informações e conhecimentos. Miranda (2005, p. 26) considera que a realidade contemporânea “permitiu a eliminação das fronteiras e das barreiras para o acesso ao conhecimento produzido pela humanidade”, pois quanto mais informações as pessoas possuem, mais críticas e mais preparadas para enfrentar os desafios do dia a dia, elas se tornam.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) se fazem presentes utilizando-se de suas ferramentas, tais como os portais e *sites*, exercendo um papel de fundamental importância, pois fazem com que as informações estejam presentes em toda parte e com rapidez, para serem acessadas e utilizadas a qualquer momento. Diante dessa realidade e frente a tantas informações disponíveis, é perceptível a dificuldade de saber em quais informações acreditar e confiar, bem como de compreender a forma como estão organizadas, exigindo-se que as mesmas estejam organizadas facilmente para serem encontradas.

Estas questões tornam-se muito pertinentes quando se trata da organização da informação nos *sites* presentes nas instituições de ensino superior, especificamente nas universidades, que têm um papel relevante para a disseminação das informações para a sociedade como um todo. Acredita-se que tais pontos não podem passar despercebidos, pois manter uma comunidade informada de todos os acontecimentos não é uma tarefa muito fácil, desde os resultados de pesquisas, bem como atender as necessidades informacionais mais específicas. Assim, ao falar da comunidade universitária, especificamente os servidores, aqui denominados professores e técnico-administrativos, os quais fazem parte deste quadro e se consideram os responsáveis pelo andamento da instituição, pois eles têm um grande envolvimento em todas as atividades da universidade, desde a pesquisa à execução de tarefas cotidianas, e, ainda, necessitam de informações atualizadas, seguras e com fluidez. Estas informações se referem aos seus direitos, deveres, leis, regulamentos, atos executivos, regimentos, políticas salariais ou mesmo a respeito das políticas adotadas pela administração.

Acreditando-se que os *sites* estão presentes em todas as organizações, seja pública ou privada, optou-se em aprofundar o estudo a respeito da Organização da Informação nos *sites* de recursos humanos. Contudo, para se compreender o que seja *site*, primeiramente é necessário conhecer o que venha a ser o Portal. Para efeito deste estudo, entende-se portal como a primeira ou principal porta de entrada para os conteúdos que as instituições gerenciam, e denominam-se *sites* todos os endereços ou páginas no âmbito desses portais.

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

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

Nessa perspectiva, delineou-se como objetivo analisar a estrutura de organização da informação dos *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil. A partir dos resultados obtidos, foi possível analisar e detectar se essas instituições estão possibilitando o acesso ao seu conteúdo com rapidez e fácil localização.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Aborda-se a seguir a respeito dos *sites* de recursos humanos e da organização da informação nos mesmos, refletindo-se sobre os portais e *sites* das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil, bem como os elementos que compõem a organização da informação.

2.1 *Sites* de Recursos Humanos

Diante da diversidade de tecnologias existentes, pode-se considerar a internet como um dos principais meios responsáveis por causar mudanças na vida das pessoas, seja na ordem social, econômica, familiar ou pessoal, fazendo com que todos se adaptem à era digital. Ela proporciona a diminuição das distâncias e aproxima as pessoas às informações, muitas vezes em tempo real. Terra e Gordon (2002, p. 23) vão ao encontro dessa ideia, pois acreditam que as novas tecnologias baseadas nos padrões da internet “estão facilitando a troca de informações entre organizações e as possibilidades de colaboração entre as pessoas, em modos síncronos ou assíncronos, independentemente de localização física”.

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

Um *site* é considerado, de acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 347) e Hagedorn (2000, p. 6), como um “recipiente para objetos com conteúdos ou documentos que os usuários navegam por meio de busca e folheio.” Para Rodrigues (2005, p. 1), o *site* é o “espaço básico da informação, [...] tem como principal objetivo organizá-la, estruturando uma hierarquia para que todo o conteúdo seja entendido e acessado com facilidade”.

Conforme Ferreira, Vechiato e Vidotti (2008), os *sites* possuem, em sua interface, “elementos gráficos que favorecem o contato com a informação por meio de barras/menus, de ferramentas/opções e caminhos de acesso”. Assim, de acordo com estes autores, o *site* permite a “integração efetiva do usuário no processo de seleção, busca, acesso, criação e recuperação das informações em um navegar hipertextual, de acordo com seu processo de aquisição de conhecimento.” (FERREIRA; VECHIATO; VIDOTTI, 2008, p. 116).

De acordo com Dias (2007, p. 3), o portal “normalmente é o ponto de entrada ou o primeiro *site* a ser carregado quando você inicializa seu navegador *web*”. Além disso, o portal é considerado o cartão de visita e o retrato da organização; por meio dele, podem-se conhecer a sua missão, origem, estrutura e políticas administrativas. Logo, o portal reflete a imagem da instituição. Para Eckerson (1999, p. 13) o portal é “um aplicativo capaz de proporcionar aos usuários um único ponto de acesso a qualquer informação necessária aos negócios, esteja ela dentro ou fora da corporação”, sendo possível encontrar vários dispositivos oferecendo serviços, notícias, negócios, entretenimento, *links*, comunidades virtuais, *chats* e outros mais.

Os *sites* de recursos humanos fornecem informações a respeito de planos de cargos, salários, carreira administrativa, demonstrativos de pagamentos, promoções, avaliações, formulários, requerimentos, documentos, férias, aposentadoria, regulamentações, resoluções, legislação, processos de seleção, concursos e outras informações de sua competência.

2.2 Organização da Informação em *Sites* de Recursos Humanos

O tratamento ou a organização da informação, de acordo com Guimarães (2003), é visto como uma ponte informacional, ou seja, uma etapa que tem a função de intermediar, logo, realiza a mediação entre aquele que produz (autor) e o usuário (consumidor) da informação. A organização da informa

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

Entende-se, desta forma, que a representação e organização da informação contribuem para o processo de acesso à informação e ao conhecimento bem como são consideradas sustentáculos para os processos de integração e compartilhamento. Rosenfeld e Morville (2002, p. 50), de uma forma mais abrangente, acreditam que a

organização “colabora com a nossa compreensão do mundo, com a nossa forma de viver, ajudando na adoção de valores, crenças e costumes”, por isso a organização da informação é necessária em todos os ambientes, pois proporciona agilidade, rapidez e economia de tempo para se buscar aquilo que realmente se necessita.

Os *sites* devem oferecer as informações de maneira organizada, bem representada, de fácil entendimento e agilidade no acesso e recuperação, bem como ser o mais simples possível e conter um mínimo de páginas e como em todo processo informacional, na adoção de *sites*, deve-se ter a preocupação com os usuários, pois são eles os que terão que utilizá-lo, os maiores beneficiados, deve-se adotar uma estrutura que possa refletir a maneira como as pessoas utilizam as informações (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

Quando se reflete sobre os desafios de organizar as informações, sabe-se que este problema não é nada novo, ele vem de muito tempo e a consequência disto é a existência de pessoas convivendo com uma grande dificuldade de encontrar as informações desejadas, assim há, alguns elementos ou desafios que dificultam a organização da informação, tais como *design*, excesso de informação, *layout*, dentre outros (DIAS, 2001, 2007; FREITAS, QUINTANILLA, NOGUEIRA, 2004; TERRA; GORDON, 2002).

Um ambiente, seja ele virtual ou físico, quando é desorganizado, causa o que se pode chamar de “caos” ou “desordem” informacional. A organização da informação tende a colaborar com este processo, fornecendo uma padronização, por isso as informações disponíveis nos *sites* ou em outro local não permanecerão desorganizadas e desestruturadas ou “invisíveis”.

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

Sánchez de Bustamante (2004, p. 3) descreve que “a organização da informação é o processo onde se dispõe e ordena a seqüência dos elementos que integram o conteúdo

de um sítio na *web*”, e Benine e Zanaga (2009) acrescentam que, para este processo, é necessária a existência de uma estrutura informacional e uma hierarquia bem definida. Esta estrutura hierárquica se faz presente nos sistemas de navegação, apresentando índices e meios de rotulagem ou etiquetas que facilitam a busca pelas informações.

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

Alguns elementos, tais como facilidade de localização, informações organizadas e bem visíveis, colaboram para que haja um processo eficiente de recuperação da informação. Este fato é importante quando da construção de portais e *sites*, principalmente porque estes elementos são alvos de preocupações constantes para que estejam presentes nos *sites*, desta forma faz-se necessário a adoção de sistemas de organização de informação.

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

Os Esquemas de Organização dividem-se em três formas de organização: Esquemas de Organização Exatos, Ambíguos e Híbridos (ROSENFELD; MORVILLE, 2002).

Os Esquemas de Organização Exatos compreendem o Alfabético, o Cronológico e o Geográfico. O Alfabético organiza as informações utilizando as letras do alfabeto ou palavras na ordem alfabética. O cronológico organiza as informações por data, utilizando-se da ordem inversa, contínua, crescente ou decrescente. O Geográfico organiza as informações primando a localização geográfica (ROSENFELD; MORVILLE, 2002).

Nos Esquemas de Organização Ambíguos, a informação pode pertencer a mais de uma categoria, geralmente são utilizados por usuários que não sabem exatamente o que estão procurando. São compostos das seguintes formas: Por Tópicos, Orientados a Tarefas, Específico a um Público e Dirigido a Metáforas (ROSENFELD; MORVILLE, 2002).

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

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

As Estruturas da Organização dividem-se da seguinte forma: Estrutura Hierárquica, Base de Dados Relacional e Hipertexto (ROSENFELD; MORVILLE, 2002).

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

A estrutura de Base de Dados Relacional possibilita a organização de conteúdos diferentes e em vários formatos; a definição de campos oferecidos para a busca pelo usuário é conhecida como busca booleana. A estrutura de Hipertexto é uma forma não linear de estruturação de conteúdo ou informação. Em rede, itens ou partes de informações são interligados através de *links*, podendo formar hipermídias, proporcionando ligações com informações em vários formatos, seja na forma de som, vídeo ou texto.

Assim como os sistemas de organização, compostos de esquemas de organização e estruturas de organização têm uma presença fundamental para organizar, acessar, recuperar e disseminar a informação, Curty e colaboradoras (2009, p. 4) acreditam que “os sistemas de rotulagem são de suma importância para se definir a estrutura de organização do conteúdo de um *web site*”.

Os rótulos são considerados por Curty et al. (2009, p. 4) como “símbolos linguísticos que são utilizados para expressar um conceito. O conceito deve ser comunicado de forma eficiente e eficaz, exigindo pouco espaço da interface e o menor esforço cognitivo do usuário para interpretá-lo”, pois tendem a agilizar e tornar fácil a

identificação do conteúdo almejado. O processo de rotulagem é visto como “um passo importante para assegurar que os mecanismos de busca encontrarão os documentos solicitados e para distribuir os documentos baseando-se em regras de personalização” (TERRA; GORDON, 2002, p. 100).

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

Os rótulos podem ser de natureza textual (verbal), que utilizam palavras ou termos para representar certa categoria, ou não-textuais (iconográficos) que direcionam às imagens, sons e gestos, geralmente os ícones são os mais utilizados (CURTY et al., 2009).

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

3 OS *SITES* DE RECURSOS HUMANOS E A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL: RESULTADOS DA PESQUISA

A proposta deste trabalho foi analisar a estrutura de organização da informação dos *sites* de recursos humanos das universidades públicas estaduais da região sul do Brasil, sendo elas: Universidade Estadual de Londrina (UEL), Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP), Universidade Estadual de Maringá (UEM), Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO) e Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Assim a sistemática adotada para análise e apresentação dos resultados foi dividida em cinco categorias denominadas: 1) Fácil para usuários eventuais, 2) Classificação e pesquisa intuitiva, 3) Conectividade universal aos

recursos informacionais, 4) Acesso dinâmico aos recursos informacionais e 5) Interfaces externas. Para o estabelecimento das categorias, foi observada a própria nomenclatura adotada por Eckerson (1999).

Categoria 1: Fácil para usuários eventuais

Na primeira categoria englobaram-se algumas questões para reflexão, abordando temáticas tais como: Se o *site* possui uma página de perguntas frequentes, a disponibilização de função de ajuda, meios de contato com os responsáveis pelos setores específicos, se os usuários conseguem alcançar as informações necessárias entre três a quatro cliques e se todas as páginas informam ao usuário onde ele se encontra dentro da estrutura de organização.

Com base nas questões abordadas, percebeu-se que, entre as universidades pesquisadas, apenas a UENP possui uma página destinada às perguntas frequentes, este artifício é denominado “dúvidas frequentes”, o qual tem o objetivo de “agilizar a troca de informações entre os membros [...] que integram a UENP, visam a [...] atender as dúvidas e tratar de questões polêmicas discutidas no âmbito do RH da UENP” (UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE DO PARANÁ, 2010).

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

Entre os pontos positivos encontrados nos *sites* das universidades pesquisadas, observou-se a existência de recursos que permitem que o usuário entre em contato com os setores específicos para resolução de problemas. Uma das maneiras utilizadas é disponibilizando uma listagem contendo o nome, telefone e *e-mail* dos servidores ou a opção “Fale Conosco”. Desse modo, considera-se que os *sites* devem proporcionar aos seus usuários a “habilidade de localizar especialistas na organização, de acordo com o grau de conhecimento exigido para o desempenho de alguma tarefa” (DIAS, 2007, p. 22).

Ao verificar se os *sites* disponibilizavam aos usuários o acesso às principais partes do *site* acionando-as entre três a quatro cliques, notou-se que as universidades têm

mostrado sua preocupação com os usuários, ajudando-os para que consigam atingir seus objetivos com facilidade e rapidez. A esse respeito, corroboram Fonseca e Fonseca (2005, p. 79) ao afirmarem que “os usuários devam ser capazes de acessar todas as páginas críticas ou importantes dentro de 3-4 cliques de hiper-conexão”; esse princípio contribui para assegurar que os usuários encontrem facilmente as informações disponíveis nos *sites*.

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

Categoria 2: Classificação e pesquisa intuitiva

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

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

Observou-se ainda que o *site* de recursos humanos da UNIOESTE não proporciona opção de busca restrita ao conteúdo de recursos humanos. Cabe salientar que apenas o *site* da UEPG é que realiza esta operação, ou seja, sua busca é restrita ao conteúdo de recursos humanos, sobre isto é recomendado que os *sites* restrinjam “a

pesquisa dos serviços de busca apenas ao conteúdo [...]”, de acordo com Dias (2007 p. 198).

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

Quando se verificaram os termos utilizados nos *sites* das universidades, especificamente se esses termos representam o conteúdo e também, se o conteúdo disponível é pertinente à categoria adotada, percebeu-se que apenas a UEL apresentou discordância neste quesito. A universidade disponibiliza conteúdo que não é representativo ao termo utilizado nesta categoria, como exemplo, citamos a opção denominada “Diversos”, na qual é possível encontrar vários tipos de assuntos, tais como: Lista dos Servidores, Calendário Administrativo, JOSUEPAR (Jogos dos Servidores das Universidades Estaduais do Paraná) e PCCS (Plano de Cargos, Carreira e Salários) - Análise da Carreira Técnica das IEES/PR (Instituições Estaduais de Ensino Superior/Paraná). Acredita-se que tais assuntos poderiam ser englobados dentro de categorias específicas já existentes no *site* de recursos humanos; neste prisma, Svenonius (2000) considera que, em uma linguagem perfeitamente ordenada, cada item tem apenas um nome e um nome é usado para se referir a cada coisa única. Há, também, a opção denominada “Carreira”, na qual se encontram, além de assuntos relacionados à carreira Docente e Técnica-Administrativa, o termo Área de conhecimento CNPQ/CAPES (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico/Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior). Apesar de este *link* não estar funcionando no momento da análise, crê-se que o assunto ali referendado possa ser englobado em outra categoria também. Percebe-se, como citado, o uso de siglas e é possível que, de forma geral, tais siglas não sejam compreensíveis para os usuários.

Categoria 3: Conectividade universal aos recursos informacionais

As questões adotadas para análise foram: a existência de redundância de conteúdo nos *sites*, oferta de tradutor de idiomas, opção de modificação do tamanho da fonte, modificação da cor do fundo da página dos *sites* de recursos humanos e disponibilização de *downloads*.

A respeito da existência de conteúdos redundantes nos *sites* de recursos humanos, detectou-se que os *sites* da UEL e UENP apresentaram essa característica, ou seja, os conteúdos estão presentes em mais de um lugar. Acredita-se que a redundância pode ocasionar confusão ao usuário ao mesmo tempo em que deixa a impressão de ser um *site* sem avaliação ou atualização constante.

Em se tratando da disponibilização de um tradutor de idiomas, percebeu-se que nenhum *site* das universidades oferece alguma opção de tradutor de idiomas. Esse fato é preocupante, pois muito se ouve falar nos dias de hoje de inclusão, acredita-se que esse é um assunto polêmico e, talvez, caminha a passos lentos. Entretanto, Dias (2007, p. 107) considera que os *sites* e os portais devem se preocupar em “utilizar linguagem simples, compatível com o tipo de produto, público e situação de uso, e ainda facilitar a identificação de termos em outros idiomas para que sejam traduzidos por ferramentas auxiliares”.

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

Percebeu-se, também, que nenhum dos *sites* analisados disponibilizou a opção de modificação de cor do fundo da página do *site* de recursos humanos. Sobre este assunto, Dias (2007, p. 151) acredita que o *site* deve “fornecer ao usuário procedimentos e opções diferentes para atingir o mesmo objetivo, da forma que mais lhe convier” (DIAS, 2007, p. 199).

Em se tratando de permitir aos usuários a realização de *downloads* do conteúdo disponível, constatou-se que todos os *sites* de recursos humanos das universidades pesquisas disponibilizaram os seus conteúdos para *downloads*.

Categoria 4: Acesso dinâmico aos recursos informacionais

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

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

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

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

Categoria 5: Interfaces externas

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

Dentre os *sites* pesquisados, todos apresentaram *links* internos; no que diz respeito aos *links* externos, apenas UEL, UEM, UEPG e UENP apresentaram esses *links*. A

UNIOESTE, UNICENTRO e UDESC não disponibilizavam *links* para acesso aos portais e *sites* externos, percebeu-se que esses *links* estão disponíveis apenas na página principal da universidade.

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

Com referência à possibilidade de os usuários retrocederem para a página inicial ou anterior a partir de todas as páginas dentro do *site*, apenas no *site* da UEM é que não estava disponível essa opção. A esse respeito, Dias (2007) argumenta que as ações devem ser reversíveis, podendo desfazer pelo menos a última ação realizada, assim, o usuário sabe que se cometer algum erro ele pode ser corrigido e se encoraja a explorar outras opções desconhecidas.

4 CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Acredita-se que o objetivo proposto neste trabalho, analisar a estrutura de organização da informação nos *sites* de recursos humanos das universidades públicas da região sul do Brasil, foi alcançado.

Assim com relação à análise realizada, percebeu-se que a estrutura de organização da informação disponível nos *sites* de recursos humanos das universidades tem promovido o acesso ao seu conteúdo com rapidez e fácil localização, haja vista a disponibilização de algumas funções de ajuda, meios de contato com os responsáveis pelos setores, permissão para *downloads* e a possibilidade de se alcançarem as principais páginas com poucos cliques, assim, de modo geral, as universidades têm utilizado seus *sites* para disponibilizar aos usuários os seus conteúdos, ou seja, informações e vários tipos de documentos. tais como Ato Executivo, Decreto, Edital, Estatuto, Instrução Normativa, Leis, Requerimentos e Resoluções.

Por outro lado, algumas melhorias são necessárias nesses *sites* de recursos humanos, por exemplo, o cuidado com *links* que não funcionam corretamente, o uso de

termos que não representam a categoria adotada, por exemplo, o uso do termo “Diversos”, expressão que pode confundir os usuários, visto que não deixa claro realmente qual o seu conteúdo e, até mesmo a sua abrangência, a ambiguidade que leva o usuário a ficar confuso diante de uma informação que se encontra em vários locais, a disponibilização de opções de busca que proporcionarão economia de tempo, já que os usuários geralmente não dispõem de tempo para a realização de consultas nos *sites*, e também com relação à utilização de siglas e abreviaturas, uma realidade que se faz presente em alguns *sites*.

Acrescenta-se, ainda, que os *sites* poderiam disponibilizar ferramentas que promovessem a inclusão e adotar a prática de avaliação constante, evitando-se a permanência de *links* quebrados e que não direcionam os usuários aos conteúdos dos quais necessitam.

Recomenda-se que as universidades pesquisadas possam rever e adotar sistemas de avaliação para seus *sites*, objetivando corrigir falhas, apresentando suas informações de maneira clara, sem redundâncias ou ambigüidades, bem como o cuidado com *links* quebrados e o uso de termos que não representam devidamente a informação disponível.

REFERÊNCIAS

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

CAFÉ, Lígia Maria Arruda; SALES, Rodrigo. Organização da informação: conceitos básicos e breve fundamentação teórica. In: ROBREDO, Jaime; BRÄSCHER, Marisa (Org.). **Passeios no bosque da informação: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento**. Brasília: IBICT, 2010. p. 115-129. Disponível em: <<http://www.ibict.br/publicacoes/eroic.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2011.

CUNHA, Murilo Bastos; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

Antonio Bezerra de Lima Filho; Brígida Maria Nogueira Cervantes
Os *sites* de recursos humanos e a organização da informação em universidades públicas estaduais da região sul do Brasil.

CURTY, Renata Gonçalves et al. A organização e a descrição de estruturas de informação em repositórios institucionais acadêmicos: uma análise com base em elementos de arquitetura de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito. **Anais...** Bonito: FEBAB, 2009. p. 1-12.

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

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

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

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

FERREIRA, Ana Maria Jensen Ferreira da Costa; VECHIATO, Fernando Luiz; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Arquitetura da informação de *web sites*: um enfoque à universidade aberta à terceira idade (UNATI). **Revista de Iniciação Científica da FFC**, Marília, v. 8, n. 1, p. 114-129, 2008. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/ric/article/view/184>>. Acesso em: 04 jul. 2010.

FONSECA, Arnaldo; FONSECA, Ana Flávia. **Avaliando websites**: perguntas chaves para revisões efetivas de websites. João Pessoa: Ed. UNIPÊ, 2005.

FREITAS, Rogério Afonso; QUINTANILLA, Leslie Witting; NOGUEIRA, Ari dos Santos. **Portais corporativos**: uma ferramenta estratégica para a gestão do conhecimento. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. A análise documentária no âmbito do tratamento da informação: elementos históricos e conceituais. In: RODRIGUES, Georgete Medleg; LOPES, Ilza Leite (Org.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2003. (Estudos Avançados em Ciência da Informação, 2), p. 100-117.

HAGEDORN, Kat. **Information architecture glossary**. 2000. Disponível em: <http://argus-acia.com/white_papers/iaglossary.html>. Acesso em: 5 jul. 2011.

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

RODRIGUES, Bruno. **Site ou portal?** as diferenças entre *site*, portal, hotsite e minisite. 2005. Disponível em: <<http://websinder.uol.com.br/2005/04/18/site-ou-portal/>>. Acesso em: 5 jul. 2011.

Antonio Bezerra de Lima Filho; Brígida Maria Nogueira Cervantes
Os *sites* de recursos humanos e a organização da informação em universidades públicas estaduais da região sul do Brasil.

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

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

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

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

TERRA, José Cláudio Cyrineu; GORDON, Cindy. **Portais corporativos**: a revolução na gestão do conhecimento. 6. ed. São Paulo: Negócio, 2002.

TERRA, José Cláudio Cyrineu; BAX, Marcello Peixoto. **Portais corporativos**: instrumento de gestão de informação e de conhecimento. 2003. Disponível em: <<http://www.bax.com.br/research/publications/portaiscorporativosInstrumentosGestão.p>>. Acesso em: 25 ago. 2010.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; SILVA, Terezinha Elisabeth. Fontes de informação na *internet*: critérios de qualidade. In: TOMAÉL, Maria Inês (Org.). **Fontes de informação na internet**. Londrina: EDUEL, 2008. p. 3-28.

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

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

Title

The sites of human resources and organization of information in public universities state of southern Brazil.

Abstract

Introduction: The organization of information in human resources sites has the purpose of providing institutions and users with agility, speed and time saving in order to seek information that is needed. Thus, through the organization of information, the search, selection, storage and information retrieval processes are strengthened, contributing to information and knowledge access as well as dissemination and sharing. Sites emerge as part of this important process.

Objective: To analyze the structure of the information organization from the human resources websites of public state universities in southern Brazil.

Methodology: The study is characterized as an exploratory and descriptive research. Data collection consisted of document analysis and the instrument used was the form, consisting of five of the fifteen rules by Eckerson (1999).

Results: It was observed that most universities provide users with a certain kind of help, such as Contact Us, allowing the user to contact the specific sectors to solve their problems and providing content for download. As for the type of documents available, the Decrees, Edicts, Standards, Requirements and Resolutions predominate.

Conclusion: It was concluded that universities use the human resources sites to provide its contents, but it is believed that more investment is needed concerning information organization in these sites.

Keywords: Information organization. Human resources sites. Mediation implicit of information. State universities – Brazil, southern.

Título

Los sitios de recursos humanos y organización de la información en universidades públicas estatales de la región sur de Brasil

Resumen

Introducción: La organización de la información en sitios de recursos humanos tiene como reto proporcionar a las instituciones y a los usuarios, agilidad, rapidez y economía de tiempo para la búsqueda de las informaciones necesarias, contribuyendo para el acceso a la información y al conocimiento, además de diseminarlos y compartirlos. Los sitios surgen formando parte de ese importante proceso.

Objetivo: Analizar la organización de la información en los sitios de recursos humanos de las universidades estatales públicas de la región sur del Brasil.

Metodología: El estudio se caracteriza como una investigación exploratoria y descriptiva, con abordaje cuantitativo, la recolección de datos consistió en el análisis documental y el instrumento utilizado fue el formulario, lo cual se compone de cinco de las quince reglas de Eckerson (1999).

Resultados: Se ha verificado que la mayoría de las universidades ofrecen a los usuarios alguna función de ayuda, tales como “Hable con nosotros” o “Entre en contacto”, permitiendo que el usuario entre en contacto con los sectores específicos para la resolución de problemas y ofreciendo sus contenidos para descarga. Con relación a la tipología documental disponible, predominan Decretos, Boletines/Convocatorias, Normas, Requerimientos y Resoluciones.

Conclusiones: Se concluye que las universidades utilizan los sitios de recursos humanos para ofrecer sus contenidos, no obstante, se hace necesario una mayor inversión en lo referente a la organización de la información en esos sitios.

Antonio Bezerra de Lima Filho; Brígida Maria Nogueira Cervantes
Os *sites* de recursos humanos e a organização da informação em universidades públicas
estaduais da região sul do Brasil.

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

Recebido em: 15/12/2012
Aceito em: 15/01/2013