

A MEDIAÇÃO IMPLÍCITA NA REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E CONTRATOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ (SIPAC-UFGPA)

IMPLICIT MEDIATION IN THE REPRESENTATION OF INFORMATION IN THE INTEGRATED SYSTEM OF HERITAGE, ADMINISTRATION AND CONTRACTS OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF PARÁ (SIPAC-UFGPA)

Fabiana Aparecida Chagas Siqueira^a
Nayane Arnaud da Vera Cruz^b
João Arlindo Dos Santos Neto^c
Gilberto Gomes Cândido^d

Resumo:

Objetivo: Analisar a representação da informação como instância da mediação implícita no âmbito do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) da Universidade Federal do Pará (UFGPA), caracterizar como ocorre a representação e a recuperação da informação no SIPAC e identificar se o usuário do SIPAC se configura como mediador implícito. **Metodologia:** Adota como método o estudo de caso, sendo que as evidências de coleta foram três: entrevistas com aporte de um roteiro guiado com Técnicos Administrativos do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Pará, observação direta quanto à usabilidade do SIPAC e levantamento bibliográfico a partir de referenciais teóricos sobre Mediação da Informação, Mediação Implícita, Representação, Indexação e Recuperação da Informação. **Resultados:** A estrutura do SIPAC apresenta diversas possibilidades de se representar e recuperar a informação por meio dos campos descritivos, que podem ser compreendidos também como indexadores que visam possibilitar as buscas. Consta que o usuário atua também como mediador diante desse sistema, sendo que seu papel vai além de representar ou recuperar a informação, mas também de torná-la disponível e acessível aos usuários. **Conclusões:** A pesquisa reforça que a formação de profissionais cada

^a Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Pará (UFGPA). Assistente em Administração na Universidade Federal do Pará (UFGPA), Belém, Brasil. E-mail: fabiana@ufpa.br.

^b Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Pará (UFGPA). Arquivista na empresa M.I.Montreal Informática, Belém, Brasil. E-mail: nayane.cruz@icsa.ufpa.br.

^c Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP). Docente na Universidade Federal do Pará (UFGPA), Belém, Brasil. E-mail: santosneto@ufpa.br.

^d Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP). Docente na Universidade Federal do Pará (UFGPA), Belém, Brasil. E-mail: ggcandido@ufpa.br.

vez mais capacitados e inseridos na organização, institui um espaço que propicie a aprendizagem constante, desenvolvendo conhecimentos de modo a auxiliar no novo arranjo de mediação implícita existente entre técnicos e sistema, justamente para alcançar os fins que almeja neste caso, a Representação e Recuperação da Informação de forma precisa, facilitando a busca por documentos para os usuários.

Descritores: Representação da informação. Recuperação da Informação. Mediação da Informação. Mediação Implícita. SIPAC-UFPA.

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, há uma tendência expressiva quanto ao desenvolvimento e utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) voltadas às instituições públicas, em âmbitos: Municipais, Estaduais e Federais, a fim de ofertarem serviços digitais de informações, relacionados aos seus órgãos e serviços.

É o que pode se observar na esfera Federal que com o uso do Governo Eletrônico (e-Gov), visa uma transformação digital sobre os serviços públicos prestados pelos órgãos governamentais, estabelecendo uma interação que aproxima a comunicação entre os órgãos públicos, cidadãos e instituições privadas por meio do uso de sistemas informacionais.

Com o e-Gov, o Governo Federal tem sinalizado para as suas Instituições transformarem seus serviços até então oferecidos em ambientes físicos para o digital, determinando condições para o acesso, compartilhamento e acompanhamento de informações, registro de demandas e solicitações de documentos oficiais no contexto digital.

Para atender tais condições, o governo está buscando a desburocratização de seus serviços abrangendo todas as suas instituições públicas Diretas e Indiretas. Inserida neste contexto da Administração Pública Indireta Brasileira, está a Universidade Federal do Pará (UFPA), que na busca pela eficiência dos seus procedimentos internos, bem como da necessidade de se modernizar, busca aperfeiçoar as suas práticas administrativas se adequando à era digital.

Em decorrência disso, em janeiro de 2022 a UFPA implantou o Processo

Administrativo Eletrônico (PAE)¹, com intuito de que todos os processos e/ou documentos produzidos pela Instituição sejam registrados e tramitados no formato eletrônico, atendendo à legislação vigente que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional (item III do Art. 2º do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015, da Presidência da República) (Brasil, 2015).

Nesta pesquisa, buscou-se refletir como os servidores da UFPA estão executando suas atividades, bem como quais são os fatores que interferem na representação e recuperação da informação no Sistema, e se o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) da UFPA juntamente com o servidor público desenvolvem o papel de protagonistas quando consideramos a mediação da informação, mas especificamente a mediação implícita.

A pesquisa, também, analisa a representação da informação e a mediação implícita no âmbito do SIPAC e caracteriza como ocorre a representação e a recuperação da informação no SIPAC; bem como se os usuários Técnicos Administrativos do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA) se configuram como mediador implícito, diante da usabilidade do SIPAC.

Consoante a isso, se justifica a partir da necessidade de se discutir onde se encontram as dificuldades dos servidores na usabilidade do SIPAC, diante abertura de processos, consulta e recuperação de documentos no sistema, fazendo-se necessário, compreender o ponto de vista do sujeito, os aspectos sociais e técnicos envolvidos na ação de produzir, sistematizar, organizar, disseminar e recuperar a informação, além de relacionar a mediação implícita e a representação da informação, no sentido de que as pessoas, as empresas e a sociedade em geral transformam a tecnologia no momento em que se apropriam da mesma, experimentando-a e modificando-a, construindo um novo conhecimento.

Por fim, com os dados coletados por meio das entrevistas com Técnicos Administrativos do ICSA da UFPA e publicações de autores que tratam da

¹ Ver: UFPA ([2022]).

temática para embasar essa pesquisa no âmbito dos estudos da Ciência da Informação (CI), analisa-se a Mediação Implícita existente a partir das mudanças impostas, considerando as normativas na forma atual de trabalho da Administração Pública, especificamente no âmbito da UFGPA.

2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: ENFOQUE NA MEDIAÇÃO IMPLÍCITA

No que tange aos distintos tipos de Mediação da Informação que vêm sendo estudado no âmbito da CI, este estudo tem como enfoque a Mediação Implícita, pensando no usuário e associada aos sistemas de informação.

Para se compreender as abordagens em torno do termo “Mediação”, de modo geral, este tem origem do latim “*mediatio.onis*” e apresenta como significado:

Ação ou efeito de mediar.

Ação de auxiliar como intermediário entre indivíduos ou grupo de pessoas; intervenção.

[Religião] Ação mediação de interceder junto a uma divindade (santo) para conseguir sua proteção.

[Jurídico] Procedimento que busca o desenvolvimento de um litígio (de maneira amigável), através da utilização de um intermediário entre as partes conflitantes. (Mediação [...], c2022, local.1).

No campo da CI o termo Mediação é abordado de forma composta, como por exemplo: Mediação da Informação. Este termo é evidenciado como uma ação de interferência, podendo ser de forma consciente ou inconsciente, individual ou coletiva e realizada por um profissional da informação com equipamentos informacionais, visando promover a assimilação da informação, que satisfaça momentaneamente a necessidade informacional do indivíduo (Almeida Júnior, 2015).

A mediação pode ser compreendida também:

Como algo natural, [...] tendo como ator-chave o ser humano, que, com os seus conhecimentos explícitos e tácitos, é um elo capaz de proporcionar o encontro entre geradores e receptores da informação. (Quadros, 2004, p. 11).

Nesse sentido, o ator-chave da informação exerce papel de mediar à informação por meio da interação entre usuários e receptores da informação.

Com isto, ao considerar o âmbito da CI com seus estudos em torno do conceito da Mediação da Informação, pontua-se que este campo vem alicerçado na definição do termo tanto para a Mediação Explícita quanto para a Mediação Implícita da Informação.

Pautando na definição de ambas, sobre a Mediação Implícita, acrescenta-se que esta pode ocorrer, sem a presença direta de usuários, necessitando dos espaços e equipamentos informacionais para as ações serem desenvolvidas e onde a informação se encontra implicitamente registrada (Almeida Júnior, 2009).

Almeida Júnior (2009) ainda reforça que a Mediação Implícita ocorre sem que o usuário esteja presente, já que os suportes de informação a englobam em sua forma estrutural, como por exemplo, a Mediação Implícita pode estar presente nos campos indexadores e de buscas de sistemas informacionais.

Nesse contexto, acrescenta-se que a Mediação Implícita:

Embora não detenha a prerrogativa do contato direto com o usuário, é atividade relevante para estabelecer uma aproximação mais concreta entre o ambiente de informação e a comunidade de usuários. (Silva; Lacerda, 2018, p. 77).

Tal aproximação deverá ocorrer a partir da elaboração de instrumentos, como sistemas, catálogos, índices, que possam orientar os usuários a localizarem a informação, e que com esses instrumentos eles possam se sentir seguros durante as suas pesquisas.

Outra percepção em torno da Mediação Implícita é destacada por Gomes (2021) como uma atividade de gestão em uma instituição, sendo esta entendida como uma forma de Mediação Implícita da Informação, que busca em si, formar os mediadores da informação por meio do planejamento interno, visando disseminar a informação em todo o ambiente interno.

A UFGPA, por exemplo, com a implantação do sistema SIPAC promoveu para os servidores formação e capacitação para a usabilidade do sistema. Destacando, assim, que as tecnologias da informação não são apenas instrumentos utilizados para difundir informação, tendo em vista, que necessitam da mediação intelectual do usuário, ao constituir uma determinada realidade em um sistema de modo a fornecer novos instrumentos.

Para tanto, a Mediação Implícita abordada neste artigo tem como objeto de estudo o sistema SIPAC e o Servidor Público. E a partir de ambos, busca-se

compreender a relevância das palavras-chave como forma de Mediação da Informação entre os usuários e a própria informação registrada, atribuídas pelos profissionais da informação por meio do uso de termos eleitos para representar o conteúdo do texto (Tonello; Lunardelli; Almeida Júnior, 2012).

3 DA REPRESENTAÇÃO, INDEXAÇÃO E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

É possível considerar que a representação da informação se configura como instância da mediação implícita da informação (Santos Neto, 2022). Sendo o mediador da informação capaz de promover o encontro do objeto informacional com o usuário da informação.

A representação da informação, por sua vez, se dedica a descrever elementos que identifiquem o objeto informacional da melhor forma possível, visando à recuperação da informação, tendo a mediação de forma implícita.

É o que se pode observar na abordagem de Redigolo e Fujita (2015) quando enfatizam a relevância da representação como ação mediadora de indexadores, por meio da qual ocorre a recuperação da informação. Para as referidas autoras:

[...] quanto melhor é realizada a leitura e representação do conteúdo dos documentos, mais concreta será a representação e refletirá maior precisão na busca e recuperação da informação pelos usuários. (Redigolo; Fujita, 2015, p. 367).

A Representação da Informação é então um processo que visa facilitar o acesso à informação por meio da extração de termos-chave identificados nos documentos, visando a sua representação e recuperação de forma rápida e eficaz, atendendo às necessidades dos usuários.

Para Novellino (1996, p. 38) “A principal característica do processo de representação da informação é a substituição de uma entidade linguística longa e complexa - o texto do documento - por sua descrição abreviada.”. Nota-se que a representação da informação consiste em descrever um documento de modo que o mesmo possa ser localizado a partir de termos descritores no ato de representá-lo, possibilitando aos usuários a sua localização, sem necessariamente, realizar a leitura do texto em sua totalidade.

Para tanto, no processo de representação da informação duas etapas podem ser consideradas: “1) análise de assunto de um documento e a colocação do resultado desta análise numa expressão linguística. 2) atribuição de conceitos ao documento analisado.” (Novellino, 1996, p. 38).

A primeira etapa se refere à abstração de sentidos e significados na análise do documento, assimilada a esse por meio da expressão linguística (conceitos). A segunda etapa se relaciona aos produtos/instrumentos como as linguagens documentárias.

A partir da primeira e segunda etapa, é fundamental que se realize a análise do assunto, pois é neste momento que a medição implícita se torna mais visível, de modo que o controle dos termos-chave ampare a relação entre o usuário e o sistema de informação (Redigolo; Silva, 2017).

Esse processo deve ser observado durante a indexação dos termos-chave do documento, que de acordo com Lancaster (2004, p. 83) a indexação:

Define-se de modo muito pragmático a ‘boa indexação’, como a indexação que permite a recuperação de itens de uma base de dados durante buscas para as quais sejam respostas úteis, e que impedem que sejam recuperados quando não são respostas úteis.

Desta maneira, Lancaster (2004) acrescenta que quando a estratégia de busca é cotejada a base de dados, a qualidade da própria torna-se, evidentemente, um dos fatores principais a influir no seu desempenho. Portanto, a forma como o usuário irá indexar os termos do documento deverá ser a mais precisa possível, considerando, principalmente, a qualidade no processo e o desempenho da base de dados na recuperação das informações.

Durante a de indexação, a utilização de vocabulário controlado, também, possibilita aos indexadores a utilização de termos padronizados, visando facilitar a representação da informação e posterior localização do documento, que conforme Lancaster (2004, p. 85) precede de dois fatores:

- Em que medida o especialista que faz a busca entende daquilo que o usuário realmente precisa [;]
- Em que medida as representações de documentos armazenadas nas bases de dados, indicam de que tratam documentos (Lancaster, 2004, p. 85) [;]

Para Lancaster (2004) tal apontamento não busca realizar uma análise

minuciosa ao desempenho de um sistema de recuperação da informação, mas analisar os campos atribuídos à indexação, colocando em questão, também, que uma falha na indexação pode ocorrer tanto na Análise Documental quanto na Tradução.

Dentre as falhas que podem ocorrer durante a Análise Documental por parte do usuário, Lancaster (2004, p. 85), aponta:

- Deixar de reconhecer um tópico de interesse potencial a um grupo de usuário [;]
- Interpretar erroneamente de que trata realmente um aspecto do documento, acarretando a atribuição de um termo ou termos inadequados [;]

Em se tratando da Tradução o mesmo autor acrescenta:

- Deixar de usar o termo mais específico disponível para representar o documento [;]
- Empregar um termo que seja inadequado para o conteúdo temático devido à falta de conhecimento especializado ou por causa da falta de desatenção. (Lancaster, 2004, p. 85).

Diante do exposto, observa-se que o indexador precisa identificar no documento a melhor forma de representá-lo, de modo que ao realizar tanto a Análise Documental quanto a Tradução, deverá extrair termos que possam oferecer condições favoráveis para que a informação possa ser localizada de forma precisa.

Contudo, se no processo de indexação um termo for indexado em um campo do sistema que não condiz com o que o sistema requer, poderá ocasionar, conseqüentemente, ruídos na recuperação da informação, já que a informação registrada não foi condizente com a linguagem de marcação do sistema (estrutura de conteúdo do sistema) (Van der Laan; Alvorcem, 2007).

Desta maneira, a linguagem utilizada dentro dos sistemas deverá ser simples auxiliando na recuperação da informação, tendo em vista que as informações contidas no processo irão mediar às relações informacionais entre o servidor e o sistema.

Logo, para que os usuários encontrem boas condições que possam atender suas demandas informacionais, os mesmos devem adaptar a linguagem e a navegabilidade do sistema, para realizar de forma eficiente a busca, o acesso

e a recuperação da informação (Meneses; Sobreira; Rosemberg, 2016). Sobretudo, quando as organizações, buscam no desenvolvimento de sistemas que incluem recuperação da informação, mas estes exigem dos usuários autonomia para o manuseio, sendo assim, faz-se necessário estudar a recuperação da informação dando enfoque para a usabilidade² do SIPAC.

4 MÉTODOS DA PESQUISA

Esta pesquisa tem como objeto de estudo o SIPAC e o Usuário com enfoque na Representação e na Mediação da Informação e caracteriza-se como um estudo de caso que consiste em uma pesquisa que “[...] busca fornecer conhecimento aprofundado de uma realidade delimitada [...]” (Triviños, 1987, p. 111).

A sua aplicação ocorreu por meio da realização de entrevistas semiestruturadas com cinco Técnicos Administrativos lotados nas unidades administrativas do ICSA da UFGPA, tendo como auxílio para as perguntas um roteiro guiado, em que foi possível dialogar com os servidores sobre a temática Mediação Implícita e Representação da Informação, além da observação direta referente à usabilidade do sistema SIPAC e revisão de literatura.

Durante a primeira etapa da entrevista identificou-se os perfis dos sujeitos, sendo que dentre os entrevistados todos eram do sexo feminino, com formação superior e idade entre 30 e 50 anos, e entre cinco e 40 anos de estabilidade no serviço público.

A segunda etapa da entrevista versou sobre o conhecimento do usuário e sobre a usabilidade do SIPAC, no que tange a representação e recuperação da informação.

Para o embasamento da pesquisa utilizou-se referenciais teóricos sobre Mediação da Informação, Mediação Implícita, Representação, Indexação e

² O termo usabilidade surgiu na década de 1980, principalmente nas áreas de psicologia e ergonomia, e hoje é empregado, não raramente, para se referir à capacidade de um produto ser facilmente utilizado. Essa empregabilidade coincide com a perspectiva de usabilidade como uma qualidade do software, ou seja, atributos de software que incidem sobre o esforço necessário para a sua utilização e sobre a avaliação individual de tal uso por um conjunto explícito ou implícito de utilizadores, conforme descrito por Martins *et al.* (2013) com base na *International Organization for Standardization (ISO) 9126-1 (2001)*.

Recuperação da Informação. Apresentam-se também as telas do sistema SIPAC, em que se caracteriza a estruturação dos campos de buscas utilizados para representar e recuperar a informação, sistema que foi implantado no ano de 2019, mas tendo sua utilização obrigatória a partir janeiro de 2022.

O SIPAC é um sistema que aperfeiçoou os fluxos da área administrativa de material, assim como do fluxo de processos e documentos eletrônicos da UFPA, proporcionando a modernização administrativa da instituição, bem como dos usuários que diariamente operam no sistema informacional impactando direta e indiretamente nos serviços internos e externos prestados à sociedade de forma geral.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na **Figura 1** pode-se observar por meio da tela inicial do sistema SIPAC como são caracterizados os campos (descritivos) que são utilizados para representar a informação do documento no ato do registro no sistema.

Figura 1 – Tela inicial de abertura de processo no SIPAC

A imagem mostra a interface de abertura de processo no SIPAC, dividida em duas seções principais: 'DADOS GERAIS DO PROCESSO' e 'DADOS DO INTERESSADO'.
Na seção 'DADOS GERAIS DO PROCESSO', há os seguintes campos:

- Classificação CONARQ: campo de texto.
- Processo eletrônico: opção com radio buttons para 'Sim' e 'Não', e um ícone de ajuda.
- Assunto Detalhado: campo de texto com limite de 900 caracteres.
- Natureza do Processo: menu suspenso com a opção '-- SELECIONE --'.
- Observação: campo de texto com limite de 4000 caracteres.

Abaixo desses campos, há uma mensagem de informação: 'A seguir, é opcional a indicação de interessados de acordo com a sua categoria dentro da instituição para a abertura do processo.'
Na seção 'DADOS DO INTERESSADO', há os seguintes campos:

- Categoria: menu suspenso com a opção 'Servidor' selecionada.
- Servidor: campo de texto.
- Notificar Interessado: opção com radio buttons para 'Sim' (selecionado) e 'Não'.
- E-mail: campo de texto.

Na base da seção, há um botão 'Inserir' e um link 'Excluir Interessado'.
No rodapé da interface, há uma barra com o texto 'INTERESSADOS INSERIDOS NO PROCESSO (0)' e uma tabela com cabeçalhos 'Identificador', 'Nome', 'E-mail' e 'Tipo'. À direita, há um botão 'Ativar o Window' e um link 'Acesse Configurações'.

Fonte: SIPAC (c2022).

Percebe-se que na **Figura 1**, tela inicial do sistema na aba abertura do processo, três campos não são classificados como obrigatórios, tais como: Classificação CONARQ, Observação, Notificar interessado, ou seja, cinco dos oito campos apresentados pelo sistema devem ser utilizados para representar o documento.

Assim, o usuário precisa ler com atenção o documento para identificar os termos-chave que deverão ser registrados e indexados nos campos considerados obrigatórios no sistema para haver precisão no ato da busca e da recuperação dos documentos apresentados. É importante destacar que, caso o usuário não registre um dado no campo que o sistema indica como obrigatório, haverá falhas e, conseqüentemente, a não conclusão do registro do documento.

No campo “Classificação CONARQ”, especificamente, o sistema dispõe da classificação arquivística do código de classificação de documentos do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), utilizado no âmbito da administração pública federal para auxiliar os servidores na classificação de documentos, processos, e é de suma importância para localizá-los.

Na **Figura 2**, é possível observar alguns assuntos que o código dispõe para que o usuário ao ler o documento e identificar o assunto principal, possa classificar conforme disposto no código, por exemplo, foi digitado o termo “extensão” e o sistema exibiu as opções disponíveis para o usuário classificar o documento.

Nesse processo cabe ao usuário do sistema, escolher qual assunto melhor representará o documento a ser descrito, informando o número do processo eletrônico, conforme demonstrada na **Figura 2**.

Figura 2 – Tela inicial SIPAC, classificação CONARQ.

Figura 2 – Tela inicial SIPAC, classificação CONARQ.

Fonte: UFGPA (c2022).

Na **Figura 2**, observa-se que diante da estrutura de classificação disponível no sistema, é possível considerar a presença da Mediação Implícita,

ou seja, o sistema apresenta implicitamente para o usuário o assunto principal do documento que o mesmo deverá registrar durante a abertura do processo.

Quanto ao processo de busca dos documentos registrados na base de dados SIPAC, o sistema também dispõe de campos de buscas voltados para essa finalidade, que podem ser realizadas a partir de duas especificações: usuários com *login* no sistema e usuários sem *login*.

Para os usuários sem *login* no sistema, a caracterização do mesmo para localizar documentos é representada conforme apresentada na **figura 3**:

Figura 3 – Tela de buscas de Processo

The screenshot displays the SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos) interface. At the top, it shows the logo of the Universidade Federal do Pará and the date 'Belém, 30 de Agosto de 2022'. A navigation menu on the left lists various system functions, with 'CONSULTAS' and 'PROCESSOS' highlighted. The main area is titled 'Opções de Busca de Processos' and contains several search criteria with checkboxes: 'Nº Processo' (with a pre-filled value '23073' and a date '2022'), 'Nome Interessado', 'Matrícula/CPF/CNPJ', and 'Período de Cadastro'. The 'Assunto Conarq' option is selected. A 'Consultar Processo' button is located at the bottom of the search options.

Fonte: UFPA (c2022).

Na **Figura 3**, identifica-se que os processos e documentos cadastrados no referido SIPAC podem ser recuperados a partir do uso de distintos campos de buscas, como: número do processo/documento, assunto (tipo de processo), nome do interessado, matrícula/CPF/CNPJ, assunto CONARQ e matrícula/CPF/CNPJ para os usuários sem acesso direto ao sistema. Esta modalidade de consulta está disponível a qualquer pessoa por meio do site, na página oficial da UFPA na internet e pelo sítio (UFPA, c2022).

Para os servidores e estudantes da UFPA que possuem *login* de acesso ao sistema, há uma variedade de campos de buscas pelos quais os mesmos podem realizar a localização do documento.

Assim, para estes usuários específicos o sistema oferece mais campos, principalmente, quando não se tem a dimensão de como a informação foi registrada na abertura do processo, visto que são documentos consultados por

servidores diariamente ou esporadicamente, conforme **Figura 4**.

Figura 4 – Tela de buscas de Processo – Usuário com Login

CONSULTA GERAL DE PROCESSOS

Protocolo: 23073 . 0 / 2022 - 0 (Formato: Radical.Número/Ano - Dígitos) [?]

Ano: 2022

Classificação CONARQ: []

Assunto Detalhado: []

Natureza do Processo: -- SELECIONE --

Unidade Origem: []

Período de Cadastro: [] a []

Situação: -- SELECIONE --

Processos Eletrônicos: Sim Não

Mais Opções de Consulta

Código de Barras: []

Origem do Processo: Interna Externa

Número Original: []

Órgão de Origem: []

Período de Autuação: [] a []

Localização Física: []

Observação: []

Instituidor a Pensão: []

Usuário de Cadastro: []

Interessados no Processo

Interessado: []

Tipo do Interessado: -- SELECIONE --

Nome do Interessado: []

Dados da Movimentação

Movimentação: Todas Última Movimentação

Unidade de Origem: []

Unidade de Destino: []

Órgão de Destino: []

Responsável: []

Tramitado entre: [] a []

Urgente: Sim Não

Dados do Documento

Número do Documento: []

Ano do Documento: 2022

Tipo do Documento: -- SELECIONE --

Natureza do Documento: -- SELECIONE --

Observação: []

Assinante do Documento: []

Buscar

Mostrar 25 Processos 0 Itens Selecionados

Fonte: UFPA (c2022).

De acordo com a **Figura 4**, são perceptíveis as inúmeras possibilidades que o usuário possui para localizar documentos no sistema, como os dados do documento, mais opção de buscas, dados da movimentação e dados do documento, identificando assim se o usuário se configura como mediador implícito, diante da usabilidade do sistema SIPAC.

Com a análise realizada no sistema e a partir das entrevistas semiestruturadas realizadas nas secretarias do ICSA, que se configurou em duas etapas, foi possível alcançar os resultados deste artigo.

Com os dados coletados, observou-se que, quando à representação da informação, é realizada para o documento processo ou qualquer outro documento no SIPAC, constatou-se que pelo menos 60% dos entrevistados não estão seguros com a utilização do Sistema, por receio em registrar a informação de forma incorreta ou inconsistente.

No que se refere à recuperação da informação, observou-se que com a implantação do SIPAC, as informações são disponibilizadas em um curto período de tempo aos usuários (internos e externos), principalmente, no ato da busca. Tendo em vista que, o controle e acompanhamento dos processos eram somente realizados pelo setor de Protocolo, conforme relatado pelo entrevistado A, que “antes da implantação do SIPAC, era comum o usuário não localizar seu processo, ficando refém da boa vontade de servidores que se prontificavam a ajudá-los”, e que a busca da documentação a partir do número do protocolo gerado pelo sistema, facilitou o processo de cadastro e localização da informação, embora ainda exista a falta de prática na utilização do sistema.

Indagou-se, também, sobre a facilidade do usuário de verificar onde se localiza um processo ou como o mesmo pode ser recuperado, após ser registrado no SIPAC e em quais destas indagações estão suas maiores dificuldades.

Os dados obtidos foram unânimes quanto à facilidade que o sistema proporciona ao usuário para a realização da busca, e que a praticidade de localização dos documentos, se torna mais prática e com um nível de acessibilidade melhor com a utilização do SIPAC.

No entanto, 100% dos servidores entrevistados acreditam que a quantidade de campos para a realização das buscas pode tornar o ato de recuperação dos documentos, confusa para quem não se sente seguro em utilizar o sistema, apresentando este como um dos pontos negativos do mesmo, já que a busca pelo campo “interessado” é a mais utilizada por 80% dos servidores que participaram da pesquisa.

Quanto às dificuldades identificadas pelos servidores na utilização do sistema, dentre a diversidade de respostas o denominador comum foi à falta de utilização do sistema, por 60% dos entrevistados, haja vista que geralmente há algum usuário, com maior aptidão, que possa fazer pelo sujeito.

Foi apontado, também, que o sistema foi implantado há três anos na UFGPA, mas ainda existe um desconhecimento quanto às funcionalidades do SIPAC, que por mais que a Universidade ofereça cursos, na prática, o sistema é um pouco mais difícil de utilizar, segundo relatado por 40% dos entrevistados.

Nesse sentido, é preciso capacitar os usuários com relação ao uso do SIPAC, para que os mesmos possam se sentir seguros ao utilizar o sistema e até mesmo para identificar melhorias que possam vir a ser implementadas no sistema e contribuindo para a melhoria organizacional do fluxo de atividades e do atendimento aos usuários da instituição de forma implícita.

Por fim, foi ressaltado sobre a Mediação Implícita da Informação entre sistema e usuário, e se na concepção dos servidores há existência da Mediação Implícita entre os usuários (técnicos administrativos) e sistema (SIPAC), todos os entrevistados responderam haver este tipo de mediação.

Foi relatado que acontece quase que naturalmente ao haver uma relação entre a mediação, o homem e os sistemas informacionais, já que ambos se complementam na forma de representar e recuperar a informação, e se apresentam de forma implícita em ambos.

Nesse sentido, acrescenta-se que os processos de mediação da informação são basilares em ambientes organizacionais, uma vez que, é pelo acesso, uso e troca de informações que acontece a realização das atividades da organização, promovendo informações para o seu desenvolvimento e atendimento aos usuários.

O usuário, nesse sentido, aquele que é produtor ou receptor da informação, se configura como mediador implícito diante do SIPAC, e seu papel de mediador, vai além de representar ou recuperar a informação, mas também de torná-la disponível e acessível aos usuários (internos ou externos), fazendo com que o fluxo informacional se torna difuso em todos os setores de interesse àquela informação.

A Mediação Implícita, por sua vez, se apresenta tanto no usuário desde o momento em que o mesmo identifica no sistema quais os campos mais acessíveis para representar a informação extraída do documento, quanto da assistência prestada aos demais usuários em torno da usabilidade do mesmo, e no sistema por meio dos campos indexadores da classificação do CONARQ e pela sua *interface*.

Logo, o uso da informação implica em sua utilização efetiva, considerando-se que os procedimentos que modificam os estímulos (ação de interferência) do mediador, dão-lhe uma postura ativa frente à pesquisa de informações para a satisfação de necessidades informacionais.

O SIPAC, assim, é um sistema de informação gerencial, que há a necessidade de garantir uma melhor qualidade à sua interface para auxiliar o usuário a atingir o seu objetivo na realização de sua atividade administrativa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O avanço desta pesquisa viabilizou concluir que o SIPAC em sua estrutura apresenta diversas formas de se representar e recuperar a informação por meio de campos indexadores e de buscas possibilitando ao usuário, diferentes alternativas para representar a informação, embora tenha sido constatado que para alguns usuários o número de campos que o sistema dispõe pode ocasionar dificuldades no momento de representar ou localizar um documento.

Quanto ao papel do usuário como mediador diante do SIPAC, constatou-se a predominância da Mediação Implícita entre técnicos administrativos e SIPAC, considerando o contexto organizacional, uma vez que as atividades meio e fim estão diretamente ligadas à utilização do sistema, sendo necessário o conhecimento para a realização de tarefas de modo eficaz e eficiente.

A pesquisa reforça que existe a necessidade da formação dos profissionais para que estejam cada vez mais capacitados e inseridos na organização, instituindo um espaço que propicie a aprendizagem constante, desenvolvendo conhecimentos de modo a auxiliar no novo arranjo de mediação implícita existente entre técnicos e sistema na perspectiva de se realizar a Representação e Recuperação da Informação de forma precisa, facilitando a

busca por documentos para os usuários.

Com isto, foi possível identificar como ocorre a representação e a recuperação da informação no SIPAC, até mesmo a que é concretizada de forma implícita pelo CONARQ, com a qual é realizada pelo usuário interno e externo da UFPA, considerando o papel do usuário e o Sistema como mediadores implícitos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p; 89-103, 2009. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170>. Acesso em: 08 jul. 2023.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

BRASIL. Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, n. 194, p. 2, 9 out. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm. Acesso em: 25 Jul 2022.

GOMES, Henriette Ferreira. Dimensão Ética da Mediação da Informação: eixo articulador das demais dimensões e o desafio do intelectual orgânico em favor do protagonismo social. **International Review of Information Ethics**, v. 30, p. 1-14, ago. 2021. Disponível em: <https://informationethics.ca/index.php/irrie/article/view/393>. Acesso em: 26 jun. 2022.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). **ISO/IEC 9126-1:2001**. [S. l.]: ISO, 2001.

LANCASTER, Frederic Wilfrid. **Indexação e resumos**. Tradução de Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

MARTINS, Ana Isabel; QUEIRÓS, Alexandra; ROCHA, Nelson Pacheco; SANTOS, Beatriz Sousa. Avaliação de usabilidade: uma revisão sistemática da literatura. **RISTI: Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**, Silves, v. 11, n. 1, p. 31-44, 2013. Disponível em:

Fabiana Aparecida Chagas Siqueira, Nayane Arnaud da Vera Cruz, João Arlindo dos Santos Neto, Gilberto Gomes Cândido

A mediação implícita na representação da informação no sistema integrado de patrimônio, administração e contratos da Universidade Federal do Pará (SIPAC-UFGPA)

<https://doaj.org/article/7b516b136dd74217a8ff1d9bc8cce77f>. Acesso em: 07 fev. 2024.

MEDIAÇÃO. *In*: DICIO Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, c2022. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/mediacao/>. Acesso em: 04 de ago. 2022.

MENESES, Felipe Augusto Vieira; SOBREIRA, Elizabeth de Jesus; ROSEMBERG, Dulcinéa Sarmiento. Estado do conhecimento sobre usabilidade na revista Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 45, n.1, p. 194-193, 2016. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1848>. Acesso em: 10 mar. 2024.

NOVELLINO, Maria Salet Ferreira. Instrumentos e metodologias de representação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 1, n. 2, p. 37-45, 1996. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1603>. Acesso em: 9 jul. 2023.

QUADROS, André Luiz Lopes. **A mediação da informação**: os mediadores humanos e seus agentes de software inteligentes. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2001.

REDIGOLO, Franciele Marques; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A leitura profissional do catalogador e seu papel como mediadora da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 20, n. 3, p. 356-376, 2015. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/21683>. Acesso em: 08 jul. 2024.

REDIGOLO, Franciele Marques; SILVA, Marli Vitor da. A representação temática como mediadora implícita da informação em bibliotecas universitárias. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 11, n. 2, p. 49-69, 2017. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/download/14307/15195>. Acesso em: 5 ago. 2022.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação implícita da informação no âmbito da Organização e Representação da Informação e do Conhecimento: relações conceituais e tendências de pesquisa. **Informação @ Profissões**, Londrina, v. 11, n. 2, p. 73-95, 2022. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/48135>. Acesso em: 9 jul. 2023.

SILVA, Sérgio Matias da; LACERDA, Aline Lopes de. A análise documental de imagens como processo de mediação da informação nos arquivos. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 3, p. 75-87, 2018. Disponível em: <https://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/960>. Acesso em: 9 jul. 2024.

Fabiana Aparecida Chagas Siqueira, Nayane Arnaud da Vera Cruz, João Arlindo dos Santos Neto, Gilberto Gomes Cândido

A mediação implícita na representação da informação no sistema integrado de patrimônio, administração e contratos da Universidade Federal do Pará (SIPAC-UFPA)

TONELLO, Izângela Maria Sansone; LUNARDELLI, Rosane Suely Alvares; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Palavras-chave: possibilidades de mediação da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 6, n. 2, p. 21-34, 2012. Disponível em:

<https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4524>. Acesso em: 04 ago. 2022.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualificativa em educação. São Paulo: Editora ATLAS, 1987. Disponível em:

https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4233509/mod_resource/content/0/Trivinos-Introducao-Pesquisa-em_Ciencias-Sociais.pdf. Acesso em: 25 mar. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ (UFPA). **PAE UFPA Processo Administrativo Eletrônico**. [Belém]: UFPA, [2022]. Disponível em:

<https://pae.ufpa.br/in%C3%ADcio>. Acesso em 13 de nov. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ (UFPA). **Sistema Integrado de Patrimônio Administração e Contratos (SIPAC)**. Belém: UFPA, c2022.

Disponível em: <https://sipac.ufpa.br/public/jsp/portal.jsf>. Acesso em 13 de nov. 2022.

VAN DER LAAN, Regina Helena; ALVORCEM, Rochelle Martins. A terminologia expressa no discurso dos especialistas da área da Ciência da Informação: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 107-115, 2007. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/53/54>. Acesso em: 05 Ago 2022.

IMPLICIT MEDIATION IN THE REPRESENTATION OF INFORMATION IN THE INTEGRATED SYSTEM OF HERITAGE, ADMINISTRATION AND CONTRACTS OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF PARÁ (SIPAC-UFPA)

ABSTRACT

Objective: analysis of information representation as an instance of implicit mediation within the scope of the Integrated System of Heritage, Administration and Contracts (SIPAC) of the Federal University of Pará (UFPA). Seeking to characterize how the representation and retrieval of information occurs in SIPAC and identify whether the user is configured as an implicit mediator, given the usability of SIPAC. **Methodology:** A case study was used, and in collecting information, interviews were carried out with the application of questionnaires with Administrative Technicians from the Institute of Applied Social Sciences of the Federal University of Pará, direct observation regarding the usability of SIPAC and a bibliographic survey were used. using theoretical references on Information Mediation, Implicit Mediation, Representation, Indexing and Information Retrieval, the screens of the SIPAC system are presented, aiming to characterize the search fields. **Results:** The results achieved demonstrate that the SIPAC structure presents several possibilities for representing and retrieving information through

descriptive fields, which can also be understood as indexers that aim to enable searches, and in which the user also acts as a mediator before of this system, and its role as mediator goes beyond representing or retrieving information, but also making it available and accessible to users. **Conclusions:** The organization becomes responsible for the information mediator, in the implicit mediation between technicians and the system, to achieve the purposes it seeks, the Representation and Retrieval of Information accurately, facilitating the search for documents for users.

Descriptors: Information representation. Information Retrieval. Information Mediation. Implicit Mediation. SIPAC-UFPA.

MEDIACIÓN IMPLÍCITA EN LA REPRESENTACIÓN DE INFORMACIONES EN EL SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMONIO, ADMINISTRACIÓN Y CONTRATOS DE LA UNIVERSIDAD FEDERAL DE PARÁ (SIPAC-UFPA)

RESUMEN

Objetivo: análisis de la representación de la información como instancia de mediación implícita en el ámbito del Sistema Integrado de Patrimonio, Administración y Contratos (SIPAC) de la Universidad Federal de Pará (UFPA). Buscando caracterizar cómo ocurre la representación y recuperación de información en SIPAC e identificar si el usuario se configura como un mediador implícito, dada la usabilidad de SIPAC. **Metodología:** Se utilizó un estudio de caso, y en la recolección de información se realizaron entrevistas con la aplicación de cuestionarios a Técnicos Administrativos del Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas de la Universidad Federal de Pará, observación directa sobre la usabilidad del SIPAC y una encuesta bibliográfica. Se utilizaron referencias teóricas sobre Mediación de la Información, Mediación Implícita, Representación, Indexación y Recuperación de la Información, se presentan las pantallas del sistema SIPAC, con el objetivo de caracterizar los campos de búsqueda. **Resultados:** Los resultados alcanzados demuestran que la estructura del SIPAC presenta varias posibilidades de representación y recuperación de información a través de campos descriptivos, que también pueden entenderse como indexadores que tienen como objetivo posibilitar búsquedas, y en los que el usuario también actúa como mediador ante este sistema. y su papel como mediador va más allá de representar o recuperar información, sino también de ponerla a disposición y acceso de los usuarios. **Conclusiones:** La organización se hace responsable del mediador de información, en la mediación implícita entre los técnicos y el sistema, para lograr los fines que busca, la Representación y Recuperación de la Información con precisión, facilitando la búsqueda de documentos a los usuarios.

Descriptores: Representación de la información. Recuperación de información. Mediación de la Información. Mediación implícita. SIPAC-UFPA.

Recebido em: 03.04.2024

Aceito em: 09.05.2024