

DESENVOLVIMENTO DE UMA FERRAMENTA PARA A GESTÃO DE UM SERVIÇO DE INFORMAÇÃO, BASEADO NA INTERAÇÃO UNIVERSIDADE E SOCIEDADE: O CASO DO UFSCAR

Roniberto Morato do Amaral¹, Pedro Ivo Silveira Andretta², Wanda Aparecida Machado Hoffmann³

¹ Doutor em Engenharia de Produção, UFSCar, São Carlos, SP

² Graduando em Biblioteconomia e Ciência da Informação, UFSCar, São Carlos, SP

³ Doutora em Ciência e Engenharia de Materiais, UFSCar, São Carlos, SP

Resumo

Com o propósito oferecer uma opção à sociedade brasileira na busca de informações para o desenvolvimento sustentável a partir de um serviço de informação a Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) lançou o UFSCar-Responde. Neste artigo é apresentado o processo de desenvolvimento da aplicação computacional para a gestão deste serviço, gerada a partir de uma pesquisa-ação na qual estiveram envolvidos docentes do Departamento de Ciência da Informação, estagiários e bolsistas de extensão da UFSCar. A solução desenvolvida para o serviço UFSCar-Responde é interativa, contempla metadados para a descrição e categorização das fontes de informação, demandas e respostas; viabiliza a emissão de relatórios sobre o perfil da comunidade demandante, entre outros resultados; sinalizando o bom desempenho na organização, tratamento e disseminação de informações, fortalecendo o trabalho da equipe que pesquisa, desenvolve e atua no serviço UFSCar-Responde. Conclui-se que a pesquisa contribui para reduzir a carência de informação da sociedade e potencializa a interação universidade e sociedade. Com base nos resultados, bibliotecas universitárias que adotarem a proposta de oferecer um serviço de atendimento às demandas de informação da sociedade, terão subsídios técnicos e metodológicos para sua implantação.

Palavras-Chave: Serviço de resposta técnica; Serviço de Informação; Necessidade de informação.

Abstract

With the purpose to offer an option to Brazilian society in search of information for sustainable development from an information service to the Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) provides the service UFSCar-Responde. This paper presents the process of developing new software for managing this service, generated from an action research in which teachers were involved in the Department of Information Science, interns and fellows extension of UFSCar. The solution developed for the service UFSCar-Responde, is interactive, includes metadata for description and categorization of information sources, demands and responses, allows for the issuance of reports on the community profile plaintiff, among other results, indicating the good performance in the organization, processing and dissemination of information, strengthening the work of the team that researches, develops and operates in the service UFSCar-Responde. Concludes that the research helps to reduce the need for information society and enhances the interaction between universities and society. Based on the results, university libraries that adopt the proposal of offering a service meeting the demands of information society, have technical inputs and methodology for its implementation.

Keywords: Service response technique; Information Service; Information need.

1 Introdução

A sociedade brasileira contém carências de informação sobre soluções de suas necessidades sócio-econômicas para as quais a universidade pode contribuir. O surgimento de iniciativas de acesso à informação faz com que ocorra melhoria deste cenário e, também que se intensifique a cooperação entre organizações "ofertantes" de informações e conhecimento, como as universidades, com a sociedade, "demandante" de informações e conhecimentos.

Considerando que é função das universidades servirem não apenas como unidades de ensino como também de pesquisa e extensão e a biblioteca um ambiente privilegiado para o desenvolvimento de serviços de informação, neste artigo é apresentado o processo de desenvolvimento e aplicação de uma solução computacional para o atendimento às demandas de informações da sociedade à Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), objeto de estudo da pesquisa.

O atendimento através do serviço de informações denominado serviço "UFSCar-Responde Informação para o Desenvolvimento da Sociedade"¹ gera um conjunto de

¹ Disponível em: < www.responde.ufscar.br >

respostas e de conteúdos abrangentes que fortalecerão a disponibilização e o compartilhamento das informações da universidade e das fontes públicas disponíveis para atendimento da sociedade.

2 Revisão de Literatura

Na economia da informação, “a competitividade organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de modo eficaz”, a criação e oferta de produtos e serviços de informação mostram-se desejáveis ao desenvolvimento social e econômico de uma nação. Ou seja, quanto maior o acesso a informação, maiores são as oportunidades de crescimento do cidadão ou ainda de produtividade e competitividade de uma organização (MCGEE e PRUSAK, 1994, p.3).

Segundo Santos (1997) um serviço de resposta técnica compreende todo um conjunto de atividades e funções de atendimento a solicitações de um indivíduo ou organização por informações detalhadas sobre o mercado, gerenciais, tecnológicas, econômicas, entre outras, no qual não se procura desenvolver soluções, mas demonstrar realidades e conhecimentos disponíveis em documentos e banco de dados trabalhados por especialistas e pesquisadores, deixando ao cliente, isto é, ao usuário do serviço de informação, as conclusões. No Brasil, foi implantado com essa finalidade, nos final dos anos 90, o Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas (SBRT)² através de uma parceria entre instituições estaduais e federais brasileiras (IBICT, 2010). Araujo e Hanefeld (2006, p. 132) descrevem o SBRT como:

[...]um serviço de informação tecnológica que foi desenvolvido em bases dinâmicas com o uso intensivo da web e de operações em rede, com o objetivo de facilitar o rápido acesso das empresas a soluções tecnológicas de baixa complexidade e em áreas específicas, bem como promover a difusão do conhecimento e contribuir para o processo de transferência de tecnologia, especialmente para as micro, pequenas e médias empresas.

² Disponível em: < www.sbirt.ibict.br >



Com a proposta de complementar e oferecer outra opção à sociedade brasileira na busca de informações para o desenvolvimento sustentável a UFSCar desenvolveu e implantou um serviço similar, o “UFSCar-Responde Informação para o Desenvolvimento da Sociedade”, um serviço gratuito de informação para a sociedade, principalmente para São Carlos e região, disponibilizando diversos conteúdos que a universidade e outras fontes possuem. Esse serviço compreende informações que respondam a demandas não complexas gerais ou específicas de várias áreas do conhecimento, e que também permite, quando ocorrer demandas complexas, e dependendo da natureza da informação solicitada, serem encaminhadas de forma adequada, via disponibilização de contatos com pessoas ou instituições, ou indicando fontes de informação para o acesso à informação desejada.

O serviço UFSCar-Responde foi desenvolvido baseado na iniciativa do Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas (IBICT, 2010) e nos trabalhos de Santos (1997), Ramos, Carvalho e Cunha (2006), Araujo e Hanefeld (2006), Amaral et al (2003), Albuquerque, Bastos e Lino (2009) e Rowley (1994).

3 Método e desenvolvimento da solução computacional

A ausência de soluções computacionais, de acesso livre, para a implantação do serviço de informação Responde-UFScar, desdobrou-se na necessidade do desenvolvimento de uma solução própria pela UFSCar, por meio da pesquisa-ação (THIOLLENT, 2004). Uma investigação que caminhou na direção do desenvolvimento e aplicação de uma solução para a gestão e o atendimento às necessidades de informação da sociedade pela UFSCar. Estiveram envolvidos docentes do Departamento de Ciência da Informação da UFSCar, estagiários de graduação, bolsistas de extensão e um analista de sistema da UFSCar, que juntos realizaram estudos em torno do levantamento de metodologias já existentes para um serviço de repostas técnicas, identificação dos melhores métodos e práticas para esse serviço, desenho e estruturação do atendimento ao público e do sistema de gestão de informação, além ainda do levantamento e armazenamento dos dados referenciais das fontes de informações necessárias ao



atendimento às demandas de informação. A solução foi desenvolvida, com tecnologia de software livre, baseada no método de desenvolvimento apresentado por Rowley (1994). A solução computacional, visualizada na Figura 1, compreende todas as rotinas de atendimento e gestão do serviço, um guia de fontes de informações, controle de usuários e operadores, uma base de demandas e respostas às necessidades de informação da sociedade.

4 Resultados Parciais/Finais

O levantamento de subsídios para o entendimento do fluxo de trabalho em um serviço de resposta técnica recuperou os trabalhos de Santos (1997), Ramos, Carvalho e Cunha (2006) e Araujo e Hanefeld (2006), contudo não foram encontradas indicações de como de dava em termos práticos a implantação deste serviço, apenas algumas propostas e formas de avaliações do SBRT. Somado a esta dificuldade, esta a característica peculiar da proposta da UFSCar, a de oferecer informações de baixa complexidade à sociedade, desta forma, os procedimentos de trabalho foram definidos pelos integrantes da pesquisa baseados no referencial teórico apresentado e em suas experiências de pesquisa e trabalho.

A ausência de um modelo planejado, especialmente para um serviço de resposta técnica, para categorização de fontes de informação levou a adoção do modelo de Amaral et al (2006) usado na estruturação de um guia de fontes para apoio as atividades de inteligência competitiva. No Responde-UFScar as fontes de informação foram organizadas, em um guia de fontes, segundo a sua tipologia (Pessoa, Entidade, Projeto, Ferramenta, Software, Publicação e Evento). O Quadro 1 apresenta os metadados utilizados para descrever as fontes de informação utilizadas no serviço Responde-UFScar

O Quadro 2 apresenta os metadados referentes às questões a serem respondidas e o Quadro 3 os metadados utilizados para descrever uma resposta do Responde-UFScar.

UFSCar-Responde
Informação para o Desenvolvimento da Sociedade

O que é o UFSCar-Responde?
UFSCar-Responde é um serviço gratuito disponível para a sociedade onde são respondidas dúvidas de pessoas jurídicas ou físicas cadastradas no sistema sobre diversas áreas de conhecimento.

Como utilizar o serviço?
Faça uma busca no banco de dados de respostas existentes ou faça sua pergunta preenchendo o formulário de cadastro, se ainda não for cadastrado.

Parceiros / Apoio:
DCI/UFSCar Núcleo de extensão UFSCar Empresas Irs UFSCar
Rodovia Washington Luis, km 235 - SP-310 - São Carlos - São Paulo - Brasil - CEP 13565-905
Telefone: (16) 3361-1166
E-mail: responde@ufscar.br

Resposta Técnica
[Inserir Questão](#)
[Listar Questões](#)
[Listar Minhas Questões](#)
[Contato](#)
[Retir](#)

Figura 1. Interface gráfica do serviço de Informação Responde-UFSCar.
Fonte: Responde-UFSCar, 2010.

Elementos	Publicação	Entidade	Ferramenta	Evento	Software	Projeto	Pessoa
Abrangência	X	X	X	X	X	X	X
Acervo	X						
Anexos	X	X	X	X	X	X	X
Autor	X						
Classificação conteúdo	X	X	X	X	X	X	X
CNAE	X	X	X	X	X	X	X
Dados adicionais	X	X	X	X	X	X	X
Data	X	X	X	X	X	X	X
Descrição	X	X	X	X	X	X	X
E-mail	X	X	X	X	X	X	X
Endereço	X	X	X	X	X	X	X
Nome	X	X	X	X	X	X	X
Palavra-chave	X	X	X	X	X	X	X
Preenchido por	X	X	X	X	X	X	X
Projeto vinculado	X	X	X	X	X	X	X
Referência	X						
Título	X						
URL	X	X	X	X	X	X	X
Vinculação	X	X	X	X	X	X	X

Quadro 1. Metadados das fontes de informações do Responde-UFSCar.

Campo	Descrição
O que quero saber:	Neste campo digite de forma objetiva, qual é a sua dúvida. Ex. Quais raças de gatos são mais dóceis?
Resumo	Agora informe mais detalhadamente a sua situação, ou seja, o fato que gerou a dúvida apresentada. Ex. Moro em apartamento e tenho dois filhos (3 e 5 anos), por esse motivo gostaria de obter informações sobre raças de gatos que se adaptam melhor em pequenos espaços e, principalmente às crianças.
Usuário	Este campo é completado automaticamente pelo sistema a partir do login.
Palavras-Chave	Insira pelo menos 3 palavras relacionadas à sua questão e que permitam a fácil recuperação da informação no futuro. Ex. gatos; raças; crianças; apartamento.
Data de inclusão	Este campo é completado automaticamente pelo sistema a partir do acesso ao sistema.
CNAE	Classificação Nacional de Atividades Econômicas. Neste campo selecione a(s) opção(ões) que mais se aproxima(m) do seu caso.

Quadro 2. Metadados das questões a serem atendidas pelo Responde-UFSCar.

Campo	Descrição
Questão	Este campo armazena o conteúdo do campo "O que eu quero saber" da
CNAE Questão	Este campo armazena o conteúdo do campo "CNAE"
Data da questão	Este campo armazena o conteúdo do campo "Data de inclusão".
Resposta	Este campo armazena a resposta técnica desenvolvida pela Equipe Responde-UFSCar.
Fonte Utilizada	Este campo armazena a Fonte de Informação utilizada para desenvolver a resposta técnica.
Fonte complementar	Este campo indica outras Fontes de Informação que podem ser consultadas pelo usuário para esclarecimentos da resposta.
Data da Resposta	Este campo é completado automaticamente a partir da data de envio da resposta ao usuário.

Quadro 3. Metadados das respostas atendidas pelo Responde-UFSCar.

UFSCar-Responde é um serviço gratuito disponível para a sociedade onde são respondidas dúvidas de pessoas jurídicas ou físicas cadastradas no sistema sobre diversas áreas de conhecimento. A figura 2 apresenta a interface de cadastro de usuários do Responde-UFSCar.

The image shows a web interface for user registration. At the top left is the UFSCar logo. In the center, it says 'UFSCar-Responde Informação para o Desenvolvimento da Sociedade'. On the right, there are logos for PROEX and DCI (Departamento de Ciência da Informação). The main heading is 'Inserir Usuário'. Below this, there are several input fields: 'Nome', 'E-Mail', 'CPF', 'Senha', 'Senha confirmação', 'Endereço', 'Bairro', 'Cidade', 'CEP', 'País', and 'Estado'. There are also 'Inserir Usuário' and 'Cancelar' buttons at the bottom.

Figura 1 - Cadastro de usuário
Fonte: Responde-UFSCar, 2010.

Apesar da implementação do serviço UFSCar- Responde ser recente já é possível apresentar resultados avançados, tais como: os metadados para a descrição e categorização das fontes de informação, segundo sua tipologia (pessoa, entidade, ferramenta, software, evento, publicação e projeto), para a descrição e categorização das demandas e suas respostas. A solução viabiliza a emissão de relatórios sobre o perfil da comunidade demandante, entre outros resultados. Sinalizando o bom desempenho na organização, tratamento e disseminação de dados e informações, fortalecendo o trabalho da equipe que pesquisa, desenvolve e atua no serviço UFSCar-Responde.

5 Considerações Parciais/Finais

Esta pesquisa contribui para reduzir a carência de informação da sociedade, ao fornecer e disponibilizar informações na forma de respostas, e assim, também

potencializa a interação universidade e sociedade. Considera a necessidade de divulgar as práticas para a implantação de um serviço para futura utilização em bibliotecas universitárias, atendendo a necessidades locais de sua comunidade.

Com base neste trabalho, bibliotecas universitárias que adotarem a proposta de oferecer um serviço de atendimento às demandas de informação da sociedade, terão subsídios técnicos e metodológicos para sua implantação..

6 Referências

ALBUQUERQUE, A. S.; BASTOS, R. C.; LINO, M. R. O. A qualidade da informação em portais do judiciário. **Encontros Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v. 14, n. 27, p. 115-134, 2009.

AMARAL, R. M. do et al. Construção de um guia de fontes de informação para apoio das atividades de Inteligência Competitiva do NIT/Materiais. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGENCIA COMPETITIVA E GESTÃO DO CONHECIMENTO, 4, 2003. Salvador. **Anais...** Salvador: ABRAIC, 2003.

ARAUJO, N. C.; HANEFELD, A. O. Serviço Brasileiro de Resposta Técnica. *Journal of Technology Management & Innovation*, v.1, n.4, 2006.

IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Disponível em: <www.ibict.br> Acesso em: 2010.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Tradução de Astrid Beatriz de Figueiredo. 15 ed. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 1994.

RAMOS, H. C; CARVALHO, F; CUNHA, M. B. Avaliação do uso do Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas: um serviço de informação destinada à microempresa brasileira. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 255-269, set./dez. 2006.

ROWLEY, J. **Informática para bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1994.

SANTOS, V. Resposta técnica: proposta de metodologia para os Agentes Sebrae da Região Centro-Oeste. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 1, jan./abril, 1997.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 13. ed. São Paulo: Cortez, 2004.