

Memorandum nº 190 75/CBPE/CODIN/UNIFRA

Rio de Janeiro, 19 março de 1975

À: Responsável pela Uniper
DE: Mariângela Capistrano
Assunto: Encaminha relatório

Prezada Senhora,

Encaminho a V.S. o relatório relativo às atividades da Equipe de Atendimento, durante o mês de fevereiro-1975.

Estando os levantamentos bibliográficos e os estudos preliminares sobre o Perfil do Usuário em fase já bem adiantada, achamos oportuno e necessário levar ao conhecimento do estatístico do INEP, Prof. Valtor Augusto do Nascimento, o plano de trabalho em anexo para que ele dê seu parecer a respeito.

Solicitamos encaminhe a V.S. que, de acordo com sua conveniência, marque o encontro da Equipe de Atendimento com as demais Equipes da CODIN (Uma de cada vez) para se debater o tema Perfil do Usuário.

Atenciosamente,

Mariângela Capistrano

Ciente: ass.) N. M. L. B. Magalhães
Rio de Janeiro, 18 de março de 1975

Encaminhe-se para conhecimento a
Sra. Diretora do CBPE.

Em 18-3-75

ass.) R. H. T.

Memo nº /75/CBPE/CODIE/Uniper

Rio de Janeiro, de fevereiro de 1975

À : Responsável pela Uniper
DE: Mariangela Capistrano
Assunto : Encaminha relatório

Senhora Responsável,

Encaminho a V.S. o relatório anexo, relativo às atividades da Equipe de Atendimento, pedindo a V.S. que se empenhe junto à Coordenadora da CODIE para que as críticas e sugestões aqui feitas, sejam logo estudadas para melhor proveito do funcionamento da CODIE.

Devo acrescentar que o Documento "Manual de Procedimento" de Teresa Rosas acompanhará somente o original por falta de datilógrafa para executar o trabalho em tempo útil.

Atenciosamente,

Mariangela Felds Capistrano

Mariangela Capistrano

Relatório da Equipe de Atendimento ao Usuário, no período de janeiro de 1975.

1ª Parte

Dois meses após a constituição da equipe responsável pela caracterização do Perfil do Usuário, depois de ouvir sugestões e opiniões de colegas dedicados à pesquisa social, colegas diretamente ligados ao trato com o usuário, depois do estudo dos primeiros levantamentos bibliográficos e sobretudo, depois do balanço da equipe, que não está atendendo às exigências do cronograma da CODIE, resolvi parar para uma análise minuciosa dos pontos críticos que estão entravando seu bom desempenho.

Não se diga que estou pensando em termos de um trabalho isento de falhas ou críticas. Em seu livro "Método de Pesquisa nas Relações Sociais" Selitis e outros, disse que "Einstein engoliu Newton vivo" o que define magistralmente o caráter dinâmico e dialético de toda ciência. Cada trabalho científico deve, como objetivo mais alto e real, oferecer subsídios válidos para os que se lhe seguirem. Mas para tal é preciso que ele atenda às exigências metodológicas da pesquisa experimental. Embora possam parecer exageradas as críticas que abaixo se seguem (na opinião de alguns derivadas do alto grau de exigência que faço a mim própria) devo concordar que realmente estou pondo o problema em termos de alto grau de exigência de produção e qualidade do trabalho, dada a importância do estudo "Caracterização do Perfil do Usuário" definido como Meta 3 do Plano Executivo do MEG, para 1975-79 e que terá, além do mais, uma função operacional como instrumento-base para a implantação do SDI na CODIE.

Não me compete discutir se são realistas realizáveis ou não as Metas expostas em reunião aqui no CBPE com Norma Porto, há alguns dias atrás. O que a mim cabe, como coordenadora da Equipe responsável pela Meta 3 é examinar com seriedade e objetividade se essa equipe, nas condições atuais de estruturação e demais fatores intervenientes no seu funcionamento, está em condições de realizar um trabalho válido para a implantação do SDI, em tempo útil.

A objetividade desse relatório exige que se exponha a "situação de fato" ^{com} em todas suas implicações, sem com isso visar-se pessoas, no sentido de prejudicá-las, diminuí-las, criticá-las em termos pessoais. O sentido de tais críticas ou melhor, sua natureza é de caráter profissional: tudo que for dito terá como objetivo obter um equacionamento do problema de forma a não comprometer a CODIE.

WTC

1ª) Parece-me que o primeiro ponto básico a discutir é o da estruturação da equipe de atendimento. A rigor não há verdadeiramente uma equipe de pesquisa em funcionamento, mas um grupo. O trabalho de equipe requer identidade, semelhança e/ou equivalência de formação profissional, de acordo com os objetivos da pesquisa. No presente caso seria necessário além dos pesquisadores sociais, a presença de um técnico em documentação ou bibliotecário. Além da formação profissional é importante a identidade de treinamento, vivência, interesse, direitos e responsabilidades. A função da coordenadora é, por definição, por em ordem as contribuições dos diversos membros, dar uma linha de procedimentos, distribuir as tarefas mas nunca suprir deficiências. Para a realização desse trabalho, dada a importância acima assinalada, haveria necessidade de uma equipe bem categorizada (treino e competência)

A começar por mim, estes dois itens não estão sendo atendidos e insuficientes pois para levar a cabo ^{de habilitar} a qualidade requerida, no tempo exigido pelo cronograma da CODIE. O meu afastamento de 8 anos do campo dos estudos sociais vem prejudicando bastante a minha função de coordenadora. Enquanto tento a atualização no campo da literatura social descuido da orientação dos outros elementos do grupo. Além do mais não posso contar com seu auxílio, pela sua falta de formação profissional e prática no campo da pesquisa social. É lógico que essa falta de formação profissional específica por si só tem que se refletir no rendimento dos seus membros. Obviamente a falta de formação, com as dificuldades dela resultantes, diminui ainda o interesse da pessoa pelo trabalho. Em suma, parece-me muito difícil aquilatar o rendimento pessoal de uma pessoa que não está preparada para aquele trabalho. Com a maior boa vontade possível, ninguém dá o que não tem. Justificar o baixo rendimento entretanto, não resolve o problema. Para isso temos que debater-lo, tentando a solução para o mesmo.

2ª) Outro ponto, que embora em parte já solucionado, merece discussão para que não se repita essa situação.

Na constituição da equipe, de início, ^{houve} uma ambiguidade na determinação da posição dos seus elementos que em parte responsável pela desarticulação, já difícil, do grupo. Quando sugeri a Nêse Lessa Beraldo Magalhães o deslocamento de Eleonora Beatriz para a mesma sala que ia ser ocupada por Malvina Ghivelder e eu, a minha sugestão não foi aceita, alegando a responsável pela Uniper, que Eleonora Beatriz deveria continuar no lugar onde estava, porque iria atender a outras necessidades da Uniper. Essa duplicidade de

umc

3

funções, por si só, já dificulta a análise do rendimento de um elemento do grupo. Soma-se a isso que, em um trabalho onde uma simples troca de informações, sugerida pela linha de um livro leva às vezes a debates elucidativos, a dispersão física de um grupo é bastante contraproducente.

Quase idêntica foi a situação de Teresa Rosas. Embora oficialmente fizesse parte da Equipe, foi deixado claro que administrativamente ela não estaria subordinada à coordenação do grupo, devendo inclusive entregar sua ficha de produção diretamente à Uniper. O trabalho de Teresa Rosas era realmente administrativo, mas nem por isso deixava de estar em conexão funcional com a Caracterização do Usuário, pois é, como meio de coleta de dados, uma das etapas do plano geral da Caracterização do Perfil do Usuário. Como tal deveria atender às determinações do trabalho do grupo. De tal forma estávamos "distantes" que só agora no princípio de janeiro, tomei conhecimento do "Manual de Procedimento" elaborado por ela contendo informações e instruções imprescindíveis ao nosso trabalho, principalmente no que se refere aos problemas de articulação do Atendimento com as outras Unidades e equipes. O referido documento estava a espera de uma datilógrafa que pudesse pô-lo em condições de levá-lo a debate. Com um pedido meu, de urgência, à datilógrafa Marilene Costa de Freitas, que nos tem atendido com a maior boa vontade e eficiência, em dois dias foram distribuídas cópias pelos membros do grupo para estudo. No dia 28, contando com a presença de Marta Albuquerque, substituta Responsável pela Uniper, ele foi discutido em grupo com resultado bastante satisfatório a meu ver.

3ª) Considero da maior urgência buscar uma solução para a localização do grupo, no momento da coleta dos dados. Não direi a solução ideal, mas uma que pelo menos satisfaça o mínimo das exigências metodológicas de uma pesquisa experimental. Não é possível esquecer, ou melhor, é bom que se tenha sempre em vista que a coleta dos dados vai nos dar a informação procurada, a incógnita do problema. Além do mais certamente vai servir como o universo de onde se extrairá a amostra representativa a ser trabalhada.

É princípio fundamental na pesquisa científica, por mais simples e despretençiosa que seja, que todas as etapas são decisivas para se chegar a conclusões válidas. Qualquer infração às recomendações básicas metodológicas deverá, depois constar no relatório e dependendo do grau dessas infrações, podese correr o risco de perder o trabalho.

Como solução de emergência eu proporia a localização do grupo na parte da secretaria, à esquerda de quem entra, com a retirada para outro lugar, do telefone direto de Brasília.

mtc

Enquanto não se procedem as reformas previstas no prédio, creio não ser descabido pleitear junto a D.Elza Rodrigues, em caráter provisório e de emergência, a seção de sua sala também para o uso do grupo. Esta solução de emergência testaria inclusive as condições para o momento da aplicação dos formulários e entrevistas.

4º) No relatório de novembro foi formalizado o pedido feito no dia 20 à responsável pela Uniper de um assessor estatístico para a pesquisa. No relatório de dezembro esse pedido foi reiterado. Torno a voltar a carga sugerindo que se faça por escrito uma solicitação à Diretora do INEP nesse sentido.

5º) Considero de interesse para o desenvolvimento de nosso trabalho uma reunião com todas as Chefes Unidades e talvez também das equipes, para uma troca de idéias a respeito da articulação do serviço de Atendimento com as demais unidades. Desse debate partir-se-á para um estudo, de preferência com representantes de outras unidades para o estabelecimento de Normas de Procedimento para o estudo do usuário, devendo deixar-se claro no momento que, uma vez começada a coleta de dados nenhuma modificação poderá haver no sistema de atendimento, em qualquer setor. A importância e urgência dessa reunião vem dessa exigência. Se temos que exigir, em obediência aos princípios metodológicos, um sistema definido, temos que dar tempo aos demais setores para que estudem-no.

2ª Parte

Nessa segunda parte do Relatório vamos, partindo do documento elaborado por Teresa Rosas, definir as funções dos elementos componentes do Atendimento do Usuário, segundo pertençam ao grupo de apoio e ao grupo técnico.

I- Documento "Manual de Procedimento" - 1974 - elaborado por Teresa Rosas - Plano Geral.

1- OBJETIVO DO DOCUMENTO

2- SISTEMÁTICA DO TRABALHO RELATIVO AO ATENDIMENTO DO USUÁRIO

Caracterização Geral

2.1 - Fluxograma das Atividades da EA

2.2 - Fluxograma do atendimento ao usuário

2.3 - F.R. - Especificação

2.3.1 - Modelo (ANEXO 1)

2.3.2 - Instruções para preenchimento

WTC

- 2.4 - Roteiro do andamento da F.R. - Especificação
 - 2.4.1 - Modelo (ANEXO 2)
 - 2.4.2 - Instruções para preenchimento
- 3 - SISTEMÁTICA DO TRABALHO RELATIVO AO CONTROLE E AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO;
 - 3.1 - Entrosamento com cada Unidade/Equipe para constatar o andamento das respostas
 - 3.2 - Controle das atividades desenvolvidas
 - 3.2.1 - Movimento mensal dos usuários - FR preenchidas (ANEXO 3)
 - 3.2.2 - Tipo de atendimento x Unidade x Tipo de contacto com o usuário. (ANEXO 4)
 - 3.2.3 - Tipo de usuário x Campos de interesse (ANEXO 5)
 - 3.3 - Entrosagem com a Biblioteca N - Caracterização
 - 3.3.1 - Levantamento dos livros indicados pelos usuários para a Equipe de Aquisição - retirado da FR (ANEXO 6)
 - 3.4 - Registros - Especificação
 - 3.4.1 - Cadastro do usuário (modalidades)
 - 3.4.1.1 - Numerado (ANEXO 7)
 - 3.4.1.2 - Alfabético (ANEXO 8)
 - 3.4.1.3 - Campos de interesse (ANEXO 9)
 - 3.4.2 - Fichário dos ROTEIROS
 - 3.4.3 - Fichário de Informações
 - 3.4.4 - Fichário Administrativo
 - 3.5 - Controle da comunicação com o usuário e com a Rede (Correspondência padronizada - Impressos)
 - 3.5.1 - Modelos (ANEXOS 10 a 15)
 - 3.5.2 - Fluxograma da Comunicação com o usuário - modalidades - Sugestão (ANEXO 16)
 - 3.6 - Atribuição de Descritores - Especificação
 - Levantamento Estatístico
 - Perfil do Usuário - Especificação
- 4 - PESSOAL

II - Reestruturação das Funções da Equipe de Atendimento

A Equipe de Atendimento ao Usuário executa dois tipos de serviços: de apoio técnico e de apoio administrativo. O serviço de apoio administrativo, nesse caso especial da Caracterização do Perfil do Usuário, se inclui

mtc

nos serviços de apoio técnico, sendo a fase da coleta dos dados para o citado estudo. Assim, todas as precauções metodológicas necessárias à pesquisa deverão ser levadas em conta, na execução de suas tarefas.

Funções do Serviço de Apoio Administrativo.

- 1- Controle da entrada do Usuário
- 2- Controle e Avaliação do Atendimento prestado no Mês
- 3- Controle do Atendimento por Correspondência
- 4- Controle do Atendimento por Telefone (ainda em debate)
- 5- Controle do Movimento de Material
- 6- Atualização dos Serviços da CODIE e Comunicação ao Usuário⁹

1- Controle da entrada do usuário

- a) fichamento seja de pessoa física ou instituição que deverá conter: nome completo - endereço completo e número de inscrição (ficha modelo 1) Essa ficha será arquivada por ordem alfabética (nome)
Obs. Cada vez que um mesmo usuário procurar a CODIE ele deverá dirigir-se ao controle e dar o seu nome.
- b) triagem dentro da Equipe de Atendimento, orientando o usuário, de posse de um formulário (modelo 2 para pessoa física e modelo 3 para Instituições) para os elementos que vão acompanhar o preenchimento do instrumento e para a entrevista (roteiro modelo 4)
- c) recolhimento dos formulários depois de preenchidos e encaminhados diretamente para coordenação da equipe para revisão. Depois da revisão será arquivado na pasta de formulários, por ordem alfabética de nome, com o mesmo nº da ficha de entrada.
- d) encaminhamento para os setores da CODIE, segundo as necessidades expostas no formulário. Cada usuário levará um roteiro de atendimento (ficha 6) que deverá ficar retida no último setor que o atender (Sugestão ainda em estudo: junto com o roteiro de atendimento, haverá também um cartãozinho colorido (modelo 7) timbrado, com seu nº de registro, que deverá ser devolvido após a consulta, com a rubrica do último setor que o atendeu).
- e) recolhimento diário dos roteiros de atendimento nos diversos setores da CODIE, a cargo ou de um servente (na eficiência de quem ponho minhas dúvidas) ou a cargo, cada semana, de um dos elementos da equipe.

WTC

2- Controle e Avaliação do Atendimento durante o Mês

- a) A ficha modelo 8, que por ora estamos denominando de atualização, levará o nome e o nº do usuário das fichas precedentes. Na medida do possível deverá ser codificada para que possa preencher sua finalidade - a de atualizar as informações: o nº de consultas feitas pelo usuário, o tipo de consulta de cada vez, a finalidade, a hora em que ele consulta, as mudanças de ocupação, endereço. Com um código bem elaborado, esse a tendimento não prenderá o usuário mais que uns poucos minutos, evitando uma desercão de usuário do CBPE, por cansaço do usuário. O usuário deverá, ou melhor, nós deveremos conseguir um modo de conscientizar o usuário da necessidade, "em seu benefício" dessa atualização de informações, para conseguir sua cooperação.
- No final do mês, uma tabulação dessa ficha poderá ser feita em tempo satisfatório, para constar esse resultado no relatório mensal da Coordenação.
- b) O controle do roteiro do atendimento, terá por fim também levar os resultados de produção para o relatório da coordenação, como também detectar os pontos onde as informações prometidas estão sendo comprometidas nos diversos setores da CODIE. Usaremos para esse controle dois modelos de fichas (9 e 10 - anexos 3 e 4 do trabalho de Teresa Rosa)
- c) relatório para a coordenação.

3- Controle do Atendimento por correspondência

Do mesmo modo que no caso do atendimento pessoal, o usuário será inscrito na ficha modelo 1, receberá o número de ordem na lista geral, mas ocupará um arquivo especial para correspondência, por ordem alfabética de nome. Essa inscrição é feita pela responsável pelo Apoio Administrativo que depois encaminhará ao apoio técnico a correspondência para ser preenchido o formulário, tomada as necessárias providências junto aos setores com o roteiro de atendimento. A solução dos setores será então devolvida pelo apoio técnico, ao administrativo para a resposta ao usuário. Há para isso uma correspondência padronizada - modelos 10 a 16 - anexos 10 a 14 do trabalho de Teresa Rosas

4- Atendimento por Telefone

(ainda em estudo)

mtc

4

5 - Controle do Movimento de Material

- a) Cada fim de mês a responsável pelo apoio administrativo deverá dar um balanço no material disponível, relacionar as necessidades para que a coordenação possa fazer o pedido em tempo útil, conforme determinação do Sr. Jairo Teixeira Araújo, em reunião no dia 24/1/75.
- b) O mesmo procedimento para o material necessário à Reprografia, deverá ser seguido. Os impressos, segundo comunicação da responsável pela Uniper, deverão ficar sob controle exclusivo da coordenação.

6 - Atualização dos Serviços da CODIE e Comunicação ao Usuário (Talvez esse item não esteja dentro da competência do Atendimento, já que temos INEP informa etc.)

Modelos de Instrumentos

- Modelo 1 - ficha de inscrição - anexo
- Modelo 2 - formulário para pessoas físicas (em estudo)
- Modelo 3 - formulário para instituições (em estudo)
- Modelo 4 - folha de codificação (em estudo)
- Modelo 5 - roteiro de entrevista padronizada (em estudo)
- Modelo 6 - roteiro de atendimento - anexo (Maria da Graça)
- Modelo 7 - cartão de controle - anexo
- Modelo 8 - ficha de atualização - anexo
- Modelo 9 - ficha de controle (anexo 3 e 4 - Teresa Rosas)
- Modelo 10 a 16 - impressos para correspondência padronizada (anexos 10 a 14 de Teresa Rosas)

Observação

Achamos conveniente nos modelos de 11 a 16 substituir "Responsável pela Unidade "Pergunta-Resposta" por Responsável pela CODIE, ou responsável pela Equipe de Atendimento ao Usuário.

WTC

Apoio Técnico

O planejamento do estudo sobre a Caracterização do Perfil do Usuário obedecerá às normas estabelecidas pelo INEP para os estudos sobre "Estímulo à Pesquisa Educacional". Os manuais de pesquisa aliás, sugerem o mesmo esquema. Veja-se: Método de Pesquisa nas Relações Sociais de Selitz e outros; Método em Pesquisas Sociais de William Goode e Paul Hatt; Introdução à Pesquisa Social de Blalock Jr.

- 1º) Justificativa
- 2º) Objetivos
- 3º) Hipóteses
- 4º) Definição operacional das variáveis
- 5º) Área para execução do projeto (Região, Estado, Município, Cidade, Bairro, etc)
- 7º) Indicação dos instrumentos que serão utilizados (Relacionar questionários, testes a serem aplicados, fichas de coleta de dados em cadastros, etc. e anexar um exemplar a cada via do presente modelo)
- 8º) Plano para a coleta de dados (inclusive identificação do universo e da amostra adequada. Em caso de amostra, justificar o dimensionamento e o esquema da amostragem adotado)
- 9º) Especificação dos quadros de saída (Relacionar os quadros de saída simples, os cruzamentos duplos, triplos, etc, que vão fornecer informações para os objetivos da pesquisa)
- 10º) Análise estatística dos quadros de saída (Em caso de amostra, para os quadros de saída que conduzam a uma hipótese a ser testada, justificar a escolha de teste a ser empregada. Dar, em anexo, uma nota técnica, com a descrição sucinta sobre o modo de aplicação de cada teste)
- 11º) Fases do projeto e cronograma.

Toda a razão de ser, o sentido de uma pesquisa se baseia na consciência da existência de um problema.

Se há um problema, duas atitudes devem ser tomadas:

- 1) Tentar equacionar os principais fatores e variáveis que intervêm no problema e decifrar a incógnita.
- 2) Tentar resolvê-lo

mtc

10

1 - Dados para o equacionamento do problema

- a) qual a natureza do problema com que nos defrontamos?
- b) qual a problemática que o gerou?
- c) onde? em que áreas sua ocorrência denota maior frequência, intensidade e gravidade?
- d) quando ocorre? ciclicamente, esporadicamente, permanentemente?

Tentativas de respostas

- a) O problema que temos que resolver é basicamente um problema de comunicação da informação científica, corrente e selecionada, em tempo útil, à clientela que ^{se} alimenta para alimentar o progresso.
- b) qual a problemática que o gerou?

Este é um assunto por demais explorado, estudado, debatido, exposto, ~~ocorrendo~~ sendo aqui, tão somente como parte de um corpo de trabalho, algumas considerações.

Um dos fatores foi o enorme desenvolvimento científico tecnológico durante e entre as duas grandes guerras mundiais, principalmente no período de pós-guerra. As necessidades com que se defrontaram os povos do mundo inteiro diante da escassez de todos os bens de consumo, encaminhados prioritariamente para os "front" de batalha, deram o sinal da libertadora ~~"demanda-se"~~ ^{"demanda-se"} para as improvisações, invenções, estudos e pesquisas.

Paradoxalmente, as tragédias das 2 grandes guerras beneficiaram as classes marginalizadas na produção intelectual, permitindo em condições de emergência, sua eclosão. O sentimento da necessidade sempre crescente da pesquisa científica, agora possibilitada pela elevação do poder aquisitivo não só das pessoas como das nações, a descoberta da ^{mo} "escada da mobilidade social ascendente", teve como um dos resultados o aumento prodigioso da informação científica.

Hoje o avanço tecno-científico excede a qualquer estimativa, ^{D12} por O. Frank, editor do livro "Modern documentation and information practices, 1961" "Se um químico, fluente em 30 línguas, começasse a ler em 1º de janeiro, todos os documentos de seu campo de interesse, durante 40 horas por semana numa média de quatro artigos por hora, a 31 de dezembro não teria lido mais do que 1/10 de todo material publicado durante o ano, com a agravante de que não lhe teria sobrado tempo para aplicar o conhecimento adquirido". (Disseminação e Recuperação da Informação - Doc. da F.G.V. já citado)

mtc

Paradoxalmente também o avanço técnico-científico (televisão, telecomunicação, aviões a jato e super-jato) aumentou de tal forma a complexidade do relacionamento humano que as ciências humanas estão hoje com a tarefa nada encorajadora, de resolver ou tentar soluções para problemas que surtem a cada dia que passa.

As especializações das sub-especializações científicas estão criando por seu lado uma incomunicabilidade dentro mesmo da área dos cientistas. Segundo A.N. Whitehead, "conhecimento implicado é conhecimento despojado de sentido".

Já em 1948 a Royal Society's Scientific Information Conference - Inglaterra - tomava consciência dessa problemática, dando as condições para que se sedimentassem as atividades de uma nova ciência: a da Informação, ^{que} envolveria objetivos e interesses de bibliotecários, linguistas, matemáticos, lógicos, engenheiros e cientistas do comportamento social (citado no doc. da F.G.V. de Aldo Barreto e outros)

c) Onde, em que áreas ocorre com maior frequência e intensidade?

Podemos afirmar que esse problema é dos que estão afetando o mundo inteiro nas sua frequência, intensidade e gravidade pelas consequências dele advindas, incidindo na área da pesquisa, administração (pública ou particular) magistério, educação formal.

d) quando ocorre? Ciclicamente, acidentalmente, constantemente?

O mais grave é que o problema constantemente se agrava porque os esforços para resolvê-lo não acompanham o ritmo da explosão geométrica da informação.

2 - Como resolver esse problema?

A solução para o problema é a Disseminação Seletiva da Informação que dependerá do trabalho de vários especialistas, uns dedicados às explorações e pesquisas do comportamento social e outros dedicados ao estudo da documentação das informações. Cremos aqui discutir somente a parte que se situa no campo do cientista social.

Como disse Jean Viet em seu relatório da missão realizada no Brasil em 1973, "antes de se cogitar da informação, torna-se necessário poder apreciar se ela é objeto de demanda.

Para isto está se pretendendo estabelecer o Perfil do Usuário de um sistema de informação educacional. O que importa saber é o tipo de serviço que os usuários gostariam de ter a sua disposição, as categorias de interesse prioritário e haveria também que determinar como se situam esses usuários,

WTC

a que meio profissional pertencem (administradores, estudantes, pesquisadores, etc..) //

quem é o usuário?

Consideramos como usuário aquelas pessoas ou instituições que buscam a informação para a realização de suas atividades dentro do campo da pesquisa científica e metodológica, planejamento e magistério. Por limitação da Diretora da CODIE só poderão ser atendidos no CBPE: normalistas, graduados, pós-graduados, graduandos. No ensino de 2º grau portanto ficam excluídos todos os alunos de outros cursos profissionalizantes.

O objetivo é portanto, o estabelecimento do perfil desse usuário, e verificação de sua compatibilidade com o perfil dos documentos indexados para fins de implantação do SDI (Meta 3). Objetivamente, o que queremos saber sobre esse usuário que nos parece indispensável para atingir esse objetivo? E quais os procedimentos metodológicos que se adequam à consecução desse objetivo?

Parece-nos, que esses dados devem cobrir 7 áreas principais:

- 1) Caracterização pessoal
 - nome
 - endereço
 - faixa etária
 - sexo
- 2) Formação profissional
 - línguas que lê
 - formação profissional com indicação de todas as especializações e estágios que tenha feito após a graduação.
- 3) Ocupação (trabalho)
 - ocupação atual - desde quando (Se é professor, de que grau, de quantas séries, de quantas escolas - Se é pesquisador, o local da instituição, que espécie de pesquisador)
 - faixa salarial mensal
- 4) Interesses

pode ser 1 só. O usuário é ultra especializado em estudar a agressividade da criança no 1º grau, ou pode ter vários campos de interesses, sendo que na maior parte das vezes ele será capaz de classificá-los em ordem prioritária. Pensamos em usar aqui uma lista de 20 descritores para que o usuário possa classificá-los com 1 "x" por ordem

mtc

interesse pessoal

~~de interesse~~ e com um "y" se é interesse profissional, de acordo com sua formação ou de acordo com sua ocupação, que no meu entender ocorre muitíssimas vezes e distorce inteiramente a informação.

5) Necessidades

- aqui deve-se considerar: 1º) o motivo da consulta, no sentido de atender a uma necessidade de trabalho imediato (tese, dissertação, aula, etc); 2º) as necessidades subjetivas e objetivas do usuário. Este ponto ainda não está suficientemente amadurecido para ^{se} poder discorrer sobre ele, estando sendo motivo de estudos - (tendo como subsídio o artigo de Wilfrid Kscheuska, M.A. Berlin, Alemanha Ocidental - Congresso de Buenos Aires - 1970) 3º) As necessidades de informação do usuário, considerandossse essa informação como instrumento de trabalho, no sentido mais objetivo de termo, sem se levar em conta o seu amor ou não pela matéria em estudo.

6) Os tipos de informação de que ele necessita, seja para qualquer dos itens acima expostos. (Nota: junto ao formulário o usuário receberá um instrumento denominado roteiro de atendimento em que serão especificados todos os tipos de informação que o CBPE estiver em condições de fornecer).

7) Opinião do usuário

1º) sobre nosso acervo de documentos; 2º) sobre a qualidade do atendimento. 3º) outras fontes que costuma usar.

Para atingir nosso objetivo, pareceu-nos necessário tirar todas essas informações. Agora nos perguntamos, serão esses dados passíveis de tratamento estatístico, ou este dependerá da metodologia usada?

Optamos por três procedimentos metodológicos:

1) pesquisa bibliográfica;

2) pesquisa de campo com a aplicação de:

- a) formulários acompanhados;
- b) formulários auto-registrados
- c) entrevista padronizada
- d) questionários enviados por correio para as instituições.

WTC

Como não ficou bem esclarecido, páginas atrás, queremos deixar claro aqui, que mesmo que um usuário volte 10, 20 vezes ao CBPE, ele só terá um número de inscrição e de cada vez que ele retornar deverá apenas atualizar a ficha modelo (8) e dirigir-se ao setor que lhe interessa munido de outro "roteiro de atendimento" (modelo 6) (pois não se pode prever que a 1ª não se extravia em algum setor da CODIE) e de outro cartão de controle (modelo 7) que como da 1ª vez, deverá ser devolvido pelo usuário ao Atendimento, com a rubrica do último setor que o atendeu.

Claro está que todo esse fluxograma com seus modelos deverão fazer parte da Fase Piloto da pesquisa por verificação de suas falhas.

Devo acrescentar também que essa escolha de técnicas como das variáveis a serem estudadas estão na dependência de uma discussão com o assessor em Estatística, Prof. Walter Augusto do Nascimento, assim como a determinação do plano de amostragem e do tratamento estatístico dos dados. Como já temos agendada para o dia 4-2, uma entrevista com o mencionado assessor, deixamos de tecer comentários aqui a respeito do assunto.

Até hoje, na parte de apoio técnico, foi o que conseguimos elaborar, no que possa fazer parte de um relatório final. Os formulários, roteiro de entrevista e folha de codificação, em estudo ainda não passíveis de sistematização.

- 3) Análise dos registros relativos aos usuários, nas diversas unidades do CBPE .

WTC

15

3ª Parte

Rendimento do Grupo

Malvina Ghivelder

Estudo com Mariangela Capistrano para a confecção da ficha para a codificação e estudo dos formulários de 73 e 74.

Confecção de 44 fichas

Preenchimento de 88 fichas

Leitura do resumo feito por Mariangela Capistrano do trabalho da F.G.V. sobre Recuperação e Disseminação da Informação.

(a partir do dia 21 entrou em férias)

Maria da Graça Maleskin

(- de 21 a 31 janeiro -75)

- Estudo do Manual de Procedimentos
- Sugestões para as fichas modelo 6 e 7
- Elaboração da Ficha Modelo 6
- Trabalho com Teresa Rosaz para tomar conhecimento da sistemática do mesmo.
- Colocação dos Descritores nos instrumentos (formulários de 75)
- Estudo dos 3º e 4º capítulos do livro Introdução à Pesquisa Social de Blalock Junior
- Estudo do material bibliográfico levantado até hoje
- Estudo da Organização do DIE
- Preenchimento das fichas para análise do instrumento aplicado em 73/74
- Reunião com Teresa e Luiza Dalva para colocar os descritores nos instrumentos aplicados em 75.

Eleonora Beatriz de Azevedo Barroso

(tirou uma semana de férias)

A partir do dia 9/1 foram analisadas as técnicas empregadas na pesquisa empírica visando o levantamento do perfil do usuário do CBPE: análise do conteúdo da pesquisa.

unke

16

IIª Semana: O objetivo da semana foi a continuação da leitura da obra de Achine Echader - Introdução à Pesquisa Empírica: Observação e Discussão de Grupo - Questionário - A entrevista individual. Leitura de 2 capítulos. Outros assuntos foram vistos durante a semana:

- A entrevista grupal e a entrevista em profundidade
- O tratamento estatístico na pesquisa empírica
- Tipos de tratamento estatístico
- Revisão para aplicação na pesquisa sobre os tipos de usuários do CBPE.

Durante a semana foi discutido o fluxograma das atividades da Equipe de Atendimento. Foram tiradas cópias no Serviço de Reprografia do CBPE para serem analisadas no próximo mês pela E.A.

IIIª Semana: Foi realizada reunião com a responsável da Equipe - Atendimento para elaboração de tarefas, para evitar duplicidade de trabalhos.

O objetivo principal da semana foi o preparo das fichas - registro de solicitação do usuário referentes ao ano de 1973 para fins de tabulação.

IVª Semana: Preenchimento de 109 fichas-registro, com dados dos formulários de solicitação dos usuários, contendo o campo de interesse, a ocupação, formação e finalidade da consulta.

Foi feita a codificação do item formação constante da ficha - registro do pedido de informação.

Mariângela Capistrano

Exame e anotações dos Documentos do Serviço de Estatística - Série I Documentos - e Série II Documentos

Resumo do documento da F.C.V. "Recuperação e Disseminação da Informação."

Exame de 24 pastas de documentos antigos do CBPE.

Entrevista com Eleonora Beatriz em 22-1-75

Entrevista com Maria da Graça em 22-1-75

Reunião do grupo, contando com Eleonora Beatriz, Maria da Graça, Martha de Albuquerque (pela Uniper) e Teresa Rosas para discussão de seu documento Manual de Procedimentos, no dia 28-1-75.

unr



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

m. 1

nº

Nome

End.

Tel.

Nº

NOME

DATA

Unidades

IMED

MED

Data-Corresp.

solicit. atend.

observações

Assinatura da Responsável

atend. em curso

UNIPER
BIBLIOTEC.
UNIP
UNIBIB
UNIREP

anál. docum.
elab. respostas
cadastro
aquisição
P. técnico
Referência
circulação
redação
prog. visual
revisão
dist. divulg.
MICRO FILM.
REPROD. DOC.

↓

M. 7

n°	• n°	
data -	• data	ult. atend.
	•	assinatura
	•	
	• carimbo	
	•	
	•	
	•	

mtc

MODELO 8 (VERSUS) FICHA DE ATUALIZAÇÃO

FORMAÇÃO PROFISSIONAL		OCUPAÇÃO PRINCIPAL	OCUPAÇÃO (OUTRAS)	FAIXA ETÁRIA	LÍNGUAS		CAMPOS DE INTERESSE					MÉDIA? REND MENSAL	SUGESTÕES
NOR- MAL	ESPECIALI- ZAÇÃO(A - BERTO)	DATA DE ENTRADA			LÊ	ESCREVE	1	2	3	4	5	FAIXA	aberto
				1-5 / /	1 / /	1 / /	1	1				1 / /	
				6-10 / /	2 / /	2 / /	2	2				2 / /	
				11-15 / /	3 / /	3 / /	3	3				3 / /	
				16-20 / /	4 / /	4 / /	4	4				4 / /	
				21-25 / /	5 / /	5 / /	5	5				5 / /	
							ETC	ETC				6 / /	

MTC

MODELO 9 - FICHA DE AVALIAÇÃO DE FUNÇÃO

[illegible]

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

MEC/INEP - CENTRO BRASILEIRO DE PESQUISAS EDUCACIONAIS

Of.n. — /75/CBPE/CODIE/Uniper

Rio de Janeiro, — de junho de 1975

Respondido pela Unibib.

Da : Coordenadora da CODIE
Para : Guiomar Namó de Mello
do Departamento de Pesquisas Educacionais
Assunto: Atende solicitação

Prezada Senhora,

Em atenção a sua carta, informamos que seu pedido, referente a pesquisa e estudos realizados sobre a situação da mulher brasileira, será atendido pela Unidade de Bibliografia - UNIBIB.

Na oportunidade, apresentamos a V.Sa.

Cordiais Saudações,

Regina Helena Tavares
Coordenadora da CODIE

Ilma. Sra.
GUIOMAR NAMO DE MELLO
Departamento de Pesquisas Educacionais
Fundação Carlos Chagas
Rua Cardeal Arcoverde, 1847
05407 - São Paulo - SP

Proc. CBPE 549/75/SRM/1f1b

U N I P E R

Coordenação de Documentação e Informação Educacionais
CBPE - INEP

Rua Voluntários da Pátria, 107
20.000 ZC.02 Rio de Janeiro-GB

Senhor (a)

Temos o prazer de enviar a V.Sa. a informação solicitada.
Esperando ter correspondido a sua expectativa, ficamos ao
inteiro dispor, pedindo-lhe o obséquio de acusar recebimen-
to.

Atenciosamente,

Responsável pela Unidade "Pergunta - Resposta"

Wto

U N I P E R
Coordenação de Documentação e Informação Educacionais
CBPE - INEP

Rua Voluntários da Pátria, 107
20.000 ZC.02 Rio de Janeiro-GB

Senhor (a)

Lamentamos informar que a solicitação feita por V.Sa. extrapola a área da atuação desta instituição.

Atenciosamente,

Responsável pela Unidade "Pergunta - Resposta"

mtc

U N I P E R

Coordenação de Documentação e Informação Educacionais
CBPE - INEP

Rua Voluntários da Pátria, 107
20.000 ZC.02 Rio de Janeiro-GB

Senhor (a)

Trazemos ao conhecimento de Vossa Senhoria que já se encontram ao seu dispor, em nossa sede, os documentos de seu interesse, n^{os} ^{as} horas. ^{no horário de}

Atenciosamente,

Responsável pela Unidade "Pergunta - Resposta"

WTC

U N I P E R
Coordenação de Documentação e Informação Educacionais
CBPE - INEP

Rua Voluntários da Pátria, 107
20.000 ZC.02 Rio de Janeiro-GB

Senhor (a)

Comunicamos a V.Sa. que determinamos a data de / /
para a entrega do trabalho solicitado, tendo em vista consul-
tas mais extensas a fontes de pesquisa.

Atenciosamente,

Responsável pela Unidade "Pergunta - Resposta"

mtc

U N I P E R
Coordenação de Documentação e Informação Educacionais
CBPE - INEP

Rua Voluntários da Pátria, 107
20.000 ZC.02 Rio de Janeiro-GB

Senhor (a)

Vimos comunicar-lhe que somos obrigados a transferir para
a data de / / a entrega do trabalho solicitado
por V.Sa., em decorrência da descoberta de novas fontes de
pesquisas.

Atenciosamente,

Responsável pela Unidade "Pergunta - Resposta"

mtc

U N I P E R
Coordenação de Documentação e Informação Educacionais
CBPE - INEP

Rua Voluntários da Pátria, 107
20.000 ZC.02 Rio de Janeiro-GB

Senhor (a)

É com prazer que acusamos o recebimento das informações solicitadas à entidade dirigida por V.Sa., de grande utilidade para o nosso acervo.

Atenciosamente,

Responsável pela Unidade "Pergunta - Resposta"

mtc