

DOCUMENTOS PARA DISSEMINAÇÃO - 3

**Pensando a Disseminação
de Informações
(o caso do IBGE)**

**Nelson de Castro Senra
Economista e Mestre em Economia**

2ª Edição

Presidente da República
Itamar Franco

Ministra-Chefe da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Coordenação
Yeda Rorato Crusius

**FUNDAÇÃO INSTITUTO
BRASILEIRO DE GEOGRAFIA
E ESTATÍSTICA- IBGE**

Presidente
Eurico de Andrade Neves Borba

Diretor de Planejamento e Coordenação
Djalma Galvão Carneiro Pessoa

ÓRGÃOS TÉCNICOS SETORIAIS

Diretoria de Pesquisas
Tereza Cristina Nascimento Araújo

Diretoria de Geociências
Sergio Bruni

Diretoria de Informática
Francisco Quental

Centro de Documentação e Disseminação de Informações
Nelson de Castro Senra

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE
Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI

DOCUMENTOS PARA DISSEMINAÇÃO - 3

Pensando a Disseminação de Informações (o caso do IBGE)

Nelson de Castro Senra
Economista e Mestre em Economia

2ª Edição

Rio de Janeiro
1993

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE

Av. Franklin Roosevelt, 166 - Centro - 20021-120 - Rio de Janeiro, RJ - Brasil

ISBN 85 - 240-0459-2

© IBGE

1ª Edição - 1992

2ª Edição - 1993

CONSELHO EDITORIAL DO CDDI

Coordenador

Paulo César de Souza Quintsr

Editores

Série "Documentos para Disseminação"

Maria Julia Pinto Moreira Pereira - CDDI/D

Subsérie "Memória Institucional"

Icléia Thiesen Magalhães Costa -
DIESP/DEDOC

Subsérie "Fontes de Documentação"

Maria Nazareth Furtado Gomes - DEDOC

Subsérie "Obras de Referência"

Regina de Almeida Sá - DIDOC/DEDOC

"Informativo CDDI"

Paula Ururahy Heyder Borba - DESIF

Maria Julia Pinto Moreira - CDDI/D

EQUIPE EDITORIAL

Publicação editorada e elaborada pelo Sistema de Editoração Eletrônica na Divisão de Editoração - DEDIT/CDDI.

Estruturação Editorial

Alzira Magalhães Casemiro

Katia Vaz Cavalcanti

Copidesque

Antonio Carvalho da Silva

Solange Gomes de Souza

Revisão

Maria da Penha Uchôa da Rocha

Umberto Patrasso Filho

Edição

Vanda Ribeiro dos Anjos

Diagramação

Omar Ximenes da Cunha

IMPRESSÃO

Divisão de Gráfica/Departamento de Editoração e Gráfica - DEDIT/CDDI, em maio de 1993, OS 05.01.1.0351-93

CAPA

Aldo Victorio Filho - Divisão de Promoção - Departamento de Promoção e Comercialização - DECOP/CDDI

Série Documentos para Disseminação

ISSN 0103-6335

A Série Documentos para Disseminação é o espaço criado pelo CDDI para disseminar métodos e/ou reflexões sobre as diversas formas de armazenamento, de recuperação e de veiculação do acervo de informações geradas ou disponíveis na Instituição, visando ao amplo acesso da sociedade. Ademais, visa à divulgação de documentos representativos da Memória Institucional.

Subsérie Memória Institucional

ISSN 0103-6459

Senra, Nelson de Castro.

Pensando a disseminação de informações (o caso do IBGE) / Nelson de Castro Senra. — 2. ed. — Rio de Janeiro: IBGE, Centro de Documentação e Disseminação de Informações, 1993.

39p. - (Documentos para disseminação, ISSN 0103-6335 ; 3)

Inclui bibliografia.

ISBN 85-240-0459-2

1. IBGE. Centro de Documentação e Disseminação de Informações - Atividades. 2. Serviços de informação - Brasil. I. IBGE. Centro de Documentação e Disseminação de Informações. II. Título. III. Série. IBGE.CDDI. Dep. de Documentação e Biblioteca RJ-IBGE/93-05 CDU 061.27 IBGE/CDDI

Impresso no Brasil/Printed in Brazil

Apresentação

" Não encerramos aqui, apenas interrompemos. As senhoras e os senhores podem prosseguir estas considerações com o auxílio de qualquer boa livraria, porém mais profundamente sem ela. "

Walter Benjamin

Ao longo do tempo, em aproximações sucessivas, enfrentando a complexa questão da disseminação, vimos procurando estabelecer o corpo teórico do CDDI, considerado na estrutura do IBGE como um de seus quatro órgãos técnicos setoriais.

Um primeiro passo nessa direção foi dado com o documento O IBGE e o Atendimento à Sociedade, onde se prefaciou o projeto técnico do CDDI. Então, sintetizamos a missão institucional do CDDI na idéia de atendimento à Sociedade; passamos a nos ver sob esse princípio, início e fim de nossas ações.

O passo seguinte, a partir do anterior, foi dado com o documento Vendo o Passado e Pensando o Futuro, onde se relatou as atividades do CDDI em 1990. Então, pensamos a idéia de portfólio de disseminação, mostrando a necessária inserção do CDDI nos processos de produção das informações.

Por esse caminhar, chegamos ao estabelecimento dos Métodos de Relacionamento, pelos quais procuramos disciplinar a participação do CDDI nas atividades institucionais, mostrando suas responsabilidades vis-à-vis às responsabilidades das áreas produtoras.

Finalmente, somos levados a elaborar este texto retomando as questões anteriormente abordadas, dando-lhes um tratamento mais sistemático e mais ampliado. Isto, contudo, não retira dos textos precedentes suas funções específicas, no tempo e no espaço. Entretanto, queremos mais e melhor conhecimento sobre disseminação de informações.

A propósito, como nos ensina Karl Popper, o conhecimento é uma busca da verdade, a busca de teorias explicativas, objetivamente verdadeiras. O conhecimento não é a busca da certeza, porquanto todo conhecimento humano é falível e, conseqüentemente, incerto.

É ainda Karl Popper quem nos adverte que o método do conhecimento científico é o método crítico, o método da busca e da eliminação do erro ao serviço da busca da verdade, ao serviço da verdade. De outro modo, Gaston Bachelard nos ensina que inexiste a verdade científica, que não passa de um ideal a ser atingido; conhecer, desperta o desejo de conhecer mais, de conhecer melhor. Na produção do conhecimento científico vive-se um processo dialético de constante retificação dos conceitos.

Na elaboração deste texto contamos com a colaboração de Lídia Vales de Souza, Engenheira e Pós-Graduada em Economia, Superintendente-Adjunta do CDDI. Sem sua visão da disseminação de informações, fluente e densa, não teríamos chegado a bom porto. Sua disposição de pensar a disseminação de informações, embatendo as óticas pública e privada, é altamente estimulante.

Por fim, é de justiça reconhecer que muito nos beneficiamos do diálogo diuturno com as chefias que compõem a direção colegiada do CDDI. Trata-se de profissionais competentes e dedicados a seus afazeres institucionais, não medindo esforços na busca de um crescente reconhecimento da imprescindibilidade do IBGE no seio da Sociedade.

Rio de Janeiro, 05 de dezembro de 1991

Centenário do falecimento, no exílio, do Imperador D. Pedro II

Nelson de Castro Senra
Superintendente do Centro de Documentação
e Disseminação de Informações - CDDI

Sumário

Introdução.....	9
1 Os Pressupostos da Disseminação	11
1.1 O Valor da Informação	11
1.2 O Planejamento da Informação.....	11
1.3 A Disponibilidade da Informação	12
2 O Corpo Teórico da Disseminação.....	15
2.1 A Dimensão Teórico-conceitual.....	15
2.2 A Dimensão Teórico-processual	16
3 O Cotidiano da Disseminação	17
3.1 A Estruturação dos Acervos	17
3.1.1 A noção de portfólio	17
3.1.2 A idéia de comunicação	18
3.2 A Elaboração dos Acervos.....	19
3.2.1 A materialização dos acervos.....	19
3.2.2 A documentação dos acervos	20
3.3 A Utilização dos Acervos	20
3.3.1 As modalidades do atendimento.....	20
3.3.2 A espacialização do atendimento.....	21
4 Os Atores da Disseminação.....	23
4.1 As Políticas de Formação de Pessoal	23
4.2 Os Procedimentos da Formação de Pessoal.....	24
Anexos	
1 Missão Institucional do IBGE	25
2 Estrutura do IBGE, síntese.....	27
3 Estrutura do CDDI, completa	29
4 Síntese do Plano Geral de Informações Estatísticas e Geográficas - PGIEG	31
5 Concepção de Portfólio de Disseminação, aproximação	33
6 Atendimento à Sociedade, opções.....	35
Bibliografia	37

Introdução

Os pesquisadores, nós falamos em divulgação ao nos referirmos à finalização das pesquisas voltadas à mensuração do real. Temos em mente a preocupação de tornar público os seus resultados, publicar. Mais ainda, queremos propagar, queremos difundir, queremos mesmo vulgarizar o fruto de nosso trabalho.

A tanto nos dedicamos, não raro com competência. Ao longo de todo o processo de pesquisa, procuramos ter presente o seu instante final, mas nossa preocupação maior é com o fenômeno que estamos medindo. Nossa concentração vem, em geral, de anos de estudos, sendo fruto de intensa reflexão; costumamos ver o mundo na ótica daquela área temática, parte de nossas vidas.

Então, ainda que queiramos ver nosso esforço reconhecido amplamente, tornando nosso trabalho, o resultado de nosso trabalho, conhecido e usado por todos, tratamos de sua divulgação de modo leigo, vendo-a como uma atividade não especializada do processo de pesquisa. Não agregamos à equipe de pesquisadores um profissional voltado a esse fim, divulgação.

Entretanto, nos últimos anos vem-se tornando mais e mais evidente que o ato de tornar público um conhecimento tem especificidades, constituindo um saber próprio. Cresce sua importância em meio a uma complexidade cada vez maior da comunicação entre pessoas, numa dinâmica alucinante e mesmo alucinada.

Impõe-se o uso dos muitos veículos de comunicação, disponíveis, crescentemente incorporando sofisticados recursos de informática. Precisamos potencializar este instante, chegando a um número maior de pessoas, alcançando-as nos seus estágios culturais, onde o tempo e o espaço atingem novas dimensões, não raro volúveis e mesmo fúteis. A aldeia é mesmo global.

Na verdade, mais do que divulgar os resultados de nossas pesquisas, devemos, os pesquisadores, ter uma preocupação maior, qual seja, a da disseminação. Disseminar é semear por muitas partes, é o espalhamento, o derramamento de sementes para que germinem. Espaço e tempo em manifestações mais intensas, coroando a dedicação dos pesquisadores na busca de um conhecimento maior e melhor da realidade.

Assim, a finalização de uma pesquisa é tarefa para especialistas. Deve ser posta nas mãos de profissionais preparados, afinados com os avanços tecnológicos, capazes de unir a forma ao conteúdo. Uma forma justa e ajustada só valoriza um conteúdo, tornando-o mais conhecido e mais utilizado. Um novo pesquisador surge, aquele voltado à disseminação de informações. Que se amplie a equipe de pesquisadores dedicados à mensuração do real!

Ao longo do tempo, os pesquisadores temáticos, aqueles que dominam o fenômeno sob medição, capazes de definir um seu isolado, foram se associando a outros pesquisadores especialistas em diferentes segmentos do processo de pesquisa, co-

mo são os amostristas, os analistas de sistemas, os treinadores, os recrutadores e tantos outros. Pois chegou a hora de mais intensamente se associarem aos especialistas em disseminação, inegavelmente um campo de pesquisa multifacetado.

Dessa forma, se dará mais substância a um processo de pesquisa, tornando-o mais abrangente. Agora, que se o incorpore plenamente, desde o início, e não só ao final, quando então se terá que conviver com muitas restrições em face do já feito ou do não mais feito; agregá-lo apenas ao final de um processo de pesquisa é limitativo, Inês estaria morta... Será preciso ouvi-lo e acatá-lo, longamente.

Por outro lado, há que se perceber que por trás da ação desse profissional, especialista em disseminação, há uma complexa cadeia de ações, direta e indiretamente voltadas à disseminação de uma dada pesquisa. Ademais, há todo um saber a se tornar crescentemente substantivo e notadamente atualizado, ou seja, trata-se de uma área de conhecimento aberta em leque, ainda que articulado entre si.

Conseqüentemente, no âmbito institucional, justifica-se plenamente que a disseminação de informações seja setorializada, como forma de se gozar das economias de escala subjacentes ao seu desenrolar. Assim é que o IBGE houve por bem criar, numa feliz visão do legislador de então, o *Centro de Documentação e Disseminação de Informações*, a par com suas Diretorias de Pesquisas, de Geociências e de Informática.

* * *

Pois tratar dessas questões, tornando-as mais claras, é o que pretendemos fazer neste texto. Estaremos aqui e agora *Pensando a Disseminação de Informações*, tomando o caso do IBGE como um referencial, até porque idealidade e realidade mais e mais *vêm se confundindo* nos últimos tempos.

Caminharemos *pari passu* em quatro grandes seções. Trataremos dos pressupostos, do corpo teórico, do cotidiano e dos atores da disseminação, dando-lhe um tratamento bastante abrangente. Queremos mostrar o atual estado das artes no que tange à disseminação de informações no IBGE.

1 Os Pressupostos da Disseminação

Nesta seção trataremos das precondições para que possa se dar a disseminação, todas elas referidas à própria informação. Primeiro, é preciso que a informação seja *desejada*; segundo, é preciso que a informação seja *produzida*; terceiro, é preciso que a informação seja *liberada*. Ainda que se trate de condições anteriores à disseminação, uma vez que causam impacto direto, não se dissociam do saber do especialista em disseminação.

1.1 O Valor da Informação

A informação pode ser vista como a pura e simples relação de fatos (situação, ação, pensamento) em todos os campos, reduzindo ao mínimo os resíduos de subjetivismo inerentes a todo o testemunho. Trata-se, sem dúvida, de um conceito da maior importância, a exigir atenta reflexão, capaz de provocar instigantes polêmicas. Devemos prosseguir com cuidado.

Precisaremos, para nosso intento, trabalhar com os termos informação, mensagem, transmissão, numa utilização em conjunto com o termo comunicação. Assim, a comunicação é a transmissão de informação através de mensagens. Uma mensagem é um grupo finito e ordenado de elementos de percepção, que se extraem de um repertório e se organizam em uma determinada estrutura.

De outra forma, a comunicação é a transmissão de mensagens que difundem o patrimônio de conhecimentos que a humanidade vai acumulando. Assim, o ingrediente da mensagem é o seu conteúdo ou significado, que não se limita ao seu momento criador, trazendo intrínseco o momento da transmissão.

Na verdade, uma mensagem só é considerada informação à medida que é capaz de fazer-se entender por algum receptor. Uma mensagem sem sentido, incapaz de permitir a compreensão de seu significado, não transmite informação, uma vez que não reduz a incerteza ou a ignorância do seu receptor.

Então, explicita-se, o fim da informação é a eficácia. Uma ação às cegas raramente alcançará seus

fins, enquanto uma ação informada quase sempre os alcançará. Logo, pode-se dizer que o valor de uma informação vai ser definido em função do seu receptor último e o que tem valor é o que é utilizável por ele.

A transmissão de uma informação, constituindo uma mensagem coerente, pressupõe um código total ou parcialmente comum entre emissor e destinatário. A comunicação da mensagem será tanto mais eficaz quanto menos apresente ruídos, isto é, sinais indesejáveis, deformadores da informação. É preciso estar atento para se prevenir erros e absorver ruídos.

Uma boa comunicação, então, contribui diretamente para a propagação de conhecimentos e conseqüentemente para a formação do ser humano. Por esta razão, configura-se como uma liberdade individual que se concretiza no direito do homem à emissão, expressão e recepção de informações.

Donde deve-se ter a maior preocupação em se estruturar a disseminação de informações sob princípios democráticos. Será preciso garantir que todos tenham livre acesso à informação, por utópico que isso possa ser em seu limite. Assim, se dará ao ser humano condições maiores de bem exercer sua cidadania. Entendemos que essa busca se concretiza na idéia de portfólio de disseminação tratada adiante.¹

1.2 O Planejamento da Informação

Sendo desejável uma informação, no sentido que tratamos anteriormente, será preciso produzi-la de modo sistemático. Explicitamente, é preciso que tal produção seja amplamente planejada, que se submeta à contingência das classificações, sem esmorecimento em face de sua complexidade.

Na matéria de que estamos aqui tratando, a mensuração do real, no que tange ao seu planejamento,

¹ A forma final desta subseção beneficiou-se dos comentários de Pedro Luiz de Souza Quintsler a outro de nossos textos sobre disseminação.

há dois encontros marcantes entre os que desejam e os que produzem informações. Depois, no avançar deste texto, trataremos de um terceiro encontro entre tais agentes do processo.

O primeiro encontro é o do estabelecimento de um corpo coerentemente ordenado de informações desejáveis à compreensão do real, em toda a sua interdependência e sua fluência. Trata-se como que de uma *metademand*a por informações sobre a realidade que nos envolve e da qual somos partícipes.

No caso do IBGE, costuma-se denominar esta metademand a de informações como seu Plano Geral de Informações Estatísticas e Geográficas - PGIEG -, entendido como seu grande orientador técnico. Naturalmente, o bom ordenamento desse plano pressupõe que haja um corpo teórico para seus dois grandes segmentos, o econômico e o social (afora o geocientífico). Como já se mostrou, aquele tem mais substância que este, com evidentes reflexos no plano.

Como quer que seja, o plano reflete uma metademand a passível de modificação ao passar do tempo, o que implica a necessária alteração do plano. Então, será preciso criar mecanismos para a verificação de sua atualidade, devidamente institucionalizados.

No caso do IBGE, prevê-se a convocação, em intervalos não superiores a três anos, das Conferências Nacionais de Estatística (Confest) e de Geociências (Confge), quando produtores e usuários de informações ajustam suas sintonias. Ademais, no nosso entender pessoal, dever-se-ia amiar estes contatos fazendo-se uso das Câmaras Técnicas associadas às Diretorias de Pesquisa e de Geociências.

O segundo encontro é o do estabelecimento do contorno da informação a ser produzida. Trata-se como que de uma *macrodemand*a, colocando-se produtores e usuários em dialética de cooperação. Constitui um dos instantes mais ricos e instigantes do processo de pesquisa, no qual se define um isolado da realidade.

Os pesquisadores encarregados de conduzir uma dada pesquisa, compondo uma equipe interdisciplinar, buscam o que há de mais límpido sobre o tema em apreço, seja no livro ou no periódico, seja mesmo no acervo das mentes. É o momento em que se materializa a cidadela da ciência e os pares se encontram. Definem-se os objetivos da pesquisa.

No caso do IBGE, quando no papel de produtor da informação, procura-se este embate de idéias, em busca do melhor conhecimento. Entretanto, nem toda a informação prevista no PGIEG é produzida pelo IBGE e, quando não o é, delegando-a a outra entidade, cabe-lhe a coordenação.

Ora, coordenar é mais difícil do que produzir, porquanto não se consegue ter controle o tempo todo de todo o processo de produção. Não obstante, sempre que há o envolvimento de pesquisadores, é de se crer que se terá estabelecido a dialética antes mencionada.

Então, havendo informação, produzida a partir de um claro desejo, com base em um preciso encontro de idéias, está-se no caminho de se viabilizar a disseminação. Seus profissionais estarão atentos para a materialização do portfólio de disseminação, a ser definido ao longo do processo de pesquisa.

1.3 A Disponibilidade da Informação

É essencial que, enquanto produzindo uma informação, se tenha pensado no seu armazenamento, tornando-a disponível para a disseminação. Daí, determinadamente, a disseminação da informação produzida será mais ou menos ágil, mais ou menos diversificada, mais ou menos ampla.

Nos tempos presentes, é de se supor que as informações produzidas sejam armazenadas em meio magnético, donde se poderá transportá-la para diferentes formas de veiculação. Hoje em dia, não é mais aceitável que se pense no armazenamento de informações em meio impresso, que deve ser visto apenas como uma das possíveis formas de veiculação facilmente derivada do meio magnético.

Assim, sobreleva que as tecnologias de produção, de armazenamento e de veiculação das informações estejam plenamente integradas; naturalmente, o armazenamento deve supor a identificação e a recuperação das informações, sem o que não se viabilizará um processo de disseminação ágil e eficiente.

Para tanto, é vital que se promova um efetivo gerenciamento das informações armazenadas, com vistas a um acesso amigável. Em um ambiente de base de dados, verdadeiro, as informações não estarão em arquivos tradicionais, mas sim armazenadas sob um *software* gerenciador, tais como o IDMS, o DB2, o REDATAM e outros.

As informações até podem ser apuradas sob algum outro *software*, mas, ao final, deverão ser migradas para debaixo do *software* gerenciador. Na verdade, o ideal é que não fosse preciso fazer tal migração, desde que o processo de produção fosse feito no próprio ambiente de base de dados, donde a liberação da informação seria só uma alteração de *status* no mesmo ambiente.

Entretanto, não basta gerenciar a base de dados, cuidando do armazenamento da informação, é preciso administrar a própria informação, não permitindo que uma mesma informação tenha nomes diferentes, que diferentes informações tenham um mesmo nome, e por aí em diante.

Assim, cabe ao administrador de dados referenciar, conceituar, endereçar as informações disponíveis, compondo-se um banco de metadados, isto é, um dicionário. Trata-se de um saber já existente a milênios entre os documentaristas, não sendo aceitável que os analistas de sistemas reinventem a roda.

Daí em diante, a questão é de como extrair uma informação, mais exatamente um conjunto de informações, transportando-a para diferentes formas

de disseminação, compondo um portfólio. De fato, como se sabe de antemão como as informações estarão armazenadas, terá sido possível dar início com antecedência ao processo de disseminação.

Vale dizer, o processo de disseminação estará avançando, plenamente encaminhado, no instante em que a informação tiver sido apurada e armaze-

nada. Por essa ação paralela, ganha-se em eficiência, em *timing*; ganham os usuários que receberão um dado correto, em tempo certo, no veículo adequado.²

² A forma final desta subseção contou com o saber de Lídia Vales de Souza, também coordenadora do Comitê Curador da Base de Dados do IBGE.

2 O Corpo Teórico da Disseminação

Nesta seção procuraremos teorizar sobre a disseminação de informações, seja em sua *dimensão conceitual*, seja em sua *dimensão processual*. Após a ocorrência dos pressupostos enfocados na seção anterior, dá-se início à disseminação propriamente dita. Entretanto, como vimos, o sucesso da disseminação depende de ela ter sido bem tratada previamente; se tal não se deu, os esforços de agora serão frustrantes.

2.1 A Dimensão Teórico-conceitual

Estando disponível, a informação deve ser posta nas mãos de cada interessado na forma que a desejar; trata-se como que de uma *microdemanda* por informações. Um amplo conjunto de formas pode ser pensado, seja em meio impresso, seja em meio magnético.

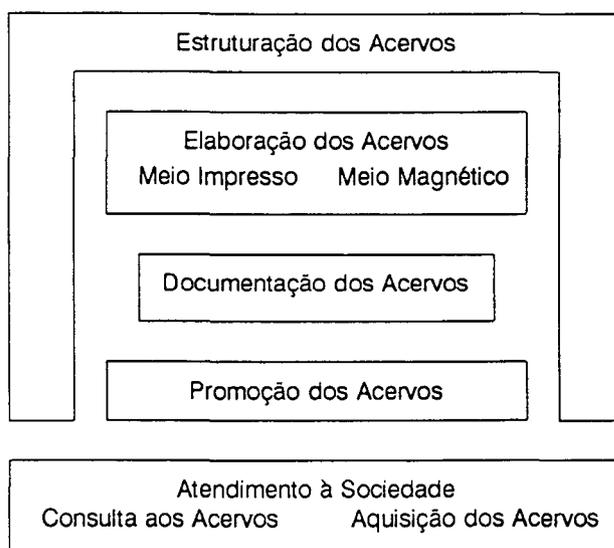
Naturalmente restrições operacionais impedem que se dê um tratamento pontual à questão da acessibilidade. Há que se eleger algumas formas, cuidando-se para que sejam de fato aquelas que atendam a um grande número de interessados. Àqueles não previamente atendidos há que se dar tratamento específico, operacionalmente viável.

Veja-se que o esforço da disseminação é no sentido de atender a um público especializado e/ou a um público genérico, vale dizer, atender à Sociedade; obviamente atender bem e rápido, tornando a Sociedade plenamente satisfeita, desejosa de mais informações. Este é o mote da disseminação, atender à Sociedade.

Atende-se à Sociedade, seja por um movimento de reação, quando por ela procurado, seja por um movimento de pró-ação, quando se a procura. Ambos os movimentos devem existir, devem ser densos, devem ser intensos, marcando a eficiência e a eficácia da disseminação.

Para o atendimento à Sociedade dá-se estrutura ao acervo de informações, vale dizer, constituí-se as formas em que serão postas as informações, de modo a serem veiculadas. Compõe-se o que vimos chamando de *portfólio de disseminação* e que adiante retomaremos.

Finalmente, isso posto, vemos três grandes etapas no processo de disseminação, a saber: a *estruturação*, a *elaboração* e a *utilização dos acervos*. O fluxo a seguir ajuda a esclarecer a conjugação de tais etapas:



e onde se pode ver que a elaboração dos acervos se vê ampliada com as idéias de documentação e de promoção dos acervos, bem como se pode ver que o atendimento à Sociedade está aberto nas possibilidades de consulta e de aquisição.³

Note-se que a estruturação dos acervos se dá em íntima associação ao atendimento à Sociedade, num exercício de idas e vindas contínuas. Os acervos estruturados, vale dizer, idealizados, concebidos, são elaborados, seja no meio ou forma impressa, seja no meio ou forma magnética.

Enquanto sendo elaborados, os acervos são documentados, isto é, são exaustivamente indexados com vistas à recuperação das informações neles

³ No caso do IBGE, vimos adotando um fluxo ligeiramente diferente, mas com o mesmo resultado final. Veja-se o livroto Disseminação de Informações (Para Compreender o IBGE, n.º 2, maio 91).

contidas. Também a par com a elaboração, mas principalmente ao seu término, os acervos são promovidos, de modo a terem sua existência conhecida, criando-se a demanda.

Supõe-se que um acervo bem estruturado, idealmente por área temática, terá se antecipado aos desejos da Sociedade, o que deverá ser conferido continuamente. Donde a geração sistemática de informações do atendimento é de vital importância como fonte de realimentação.

Concluindo, vemos que a dimensão teórico-conceitual aqui desenvolvida é bastante para explicitar a *identidade técnica* da área encarregada da disseminação, no caso do IBGE, do Centro de Documentação de Informações - CDDI, como já dito, um de seus quatro órgãos técnicos setoriais.

2.2 A Dimensão Teórico-processual

Por via de consequência, deriva-se facilmente sua *unidade setorial*, explicitando-se o elo entre suas áreas de trabalho, ou seja, o CDDI forma um todo coerente, como era de se esperar. Vemos claramente dois grandes processos de trabalho, a saber:

1 - Na Estruturação/Elaboração/Utilização do acervo de informações em meio impresso

$$\{ DDM \cap [(DEDIT \cup DEDOC) \cap (DECOP \cup DAT)] \} \cup Sociedade$$

2 - Na Estruturação/Elaboração/Utilização do acervo de informações em meio magnético

$$\{ DDM \cap [(DESIF \cup DEDOC) \cap (DECOP \cup DAT)] \} \cup Sociedade$$

onde: DDM = Divisão de Desenvolvimento de Mercado
DEDIT = Departamento de Editoração e Gráfica
DESIF = Departamento de Sistemas de Informações
DEDOC = Departamento de Documentação e Biblioteca
DECOP = Departamento de Promoção e Comercialização
DAT = Divisão de Atendimento Integrado

e onde os símbolos (U, \cap), tomados de empréstimo à teoria dos conjuntos, significam união e interseção, respectivamente.

Observe-se que a única diferença nos dois processos é a troca da unidade básica envolvida na elaboração dos acervos: se em meio impresso entra o DEDIT e se em meio magnético entra o DESIF. Antecipe-se algo que veremos adiante, à medida que a editoração e a impressão cada vez mais se informatizam, as distinções entre os dois processos se tornam tênues, tendendo no limite a um único processo.

Antes de avançarmos é preciso que se compreenda que a especificidade histórico-cultural do IBGE faz com que todas essas áreas façam parte de sua estrutura, no caso, mais exatamente, da estrutura do CDDI. Contudo, em que pese daí advir comunidade, não é essencial que assim seja; pode-se trabalhar perfeitamente com a aquisição de serviços especializados para a maioria das atividades.⁴

Como quer que seja, os dois processos de trabalho anteriormente anunciados exigem o estabelecimento de um complexo conjunto de métodos de relacionamento. As ações de cada área se dão em várias ocasiões no tempo e no espaço; se não houver um claro ordenamento prévio há grande risco de emperramentos desastrosos.

Para tanto, o CDDI está em vias de concluir um *Sistema de Métodos de Relacionamento*, composto de seis módulos, cada qual sob a ótica de uma unidade envolvida. As inter-relações são ressaltadas, as normas e os procedimentos, tomados como suportes, são explicitados. As próprias relações com os demais órgãos técnicos setoriais do IBGE são destacadas.

Finalmente, convém deixar claro que não basta que os métodos de relacionamento sejam estabelecidos. É preciso que eles sejam cumpridos com rigor, enquanto vigendo, devendo-se controlá-los minuciosamente. Por outro lado, eles não são imutáveis, podendo ser alterados, novamente passando a vigor com determinação.

⁴ Ressalte-se, com ênfase, que esta opinião é pessoal do autor, não sendo necessariamente a da Instituição.

3 O Cotidiano da Disseminação

Nesta seção procuraremos discutir o dia-a-dia da disseminação, a partir da concepção teórica anteriormente vista. Seguiremos a seqüência anunciada, a saber: a estruturação, a elaboração, a utilização dos acervos. Particularmente, nesta seção, faremos uso de nossa experiência no CDDI.

3.1 A Estruturação dos Acervos

A estruturação dos acervos se dá através de intenso diálogo entre os profissionais da área de disseminação e os profissionais da área de produção das informações. De uma forma ou de outra, o encontro se dá em torno de uma área temática, às vezes reduzida à ótica desta ou daquela pesquisa, mas sempre sob um tema.

O profissional da disseminação leva para esse diálogo, que não pode ser pontual, que precisa ser diuturno, um saber próprio, isto é, seu domínio de causa na questão da forma, vale dizer, ele tem pleno conhecimento, atualizado, da tecnologia da disseminação; suas variantes, cada qual com sua potencialidade, lhe são familiares.

Entretanto, este conhecimento é apenas uma condição necessária, não é suficiente para tornar positivo, plenamente, o diálogo com os profissionais da área produtora. Tais profissionais são exigentes, conhecem um tema como poucos, não aceitam interferências em seu trabalho, a menos que muito bem fundamentadas.

Ora, então o profissional da área de disseminação deve se preparar para tal encontro, procurando conhecer aquela área temática não só quanto ao processo de obtenção da informação, mas também, e principalmente, da experiência no seu uso, de sua aplicação. Só assim será capaz de estabelecer um bom diálogo com os profissionais da área temática, só assim mostrará que de fato bem conhece a microdemanda de que falamos anteriormente.

Obviamente, este encontro será tanto mais eficaz quanto mais ele seja contínuo, ou seja, quanto mais o especialista em disseminação se integre ao processo de produção. Dessa forma, dará sua contri-

buição ao armazenamento da informação, bem como saberá comandar o processo técnico de disseminação.

Em síntese, esse profissional deverá fazer a ponte entre os processos de produção e de disseminação. Aconselha-se ao processo de produção, dá-se curso ao processo de disseminação. Permite-se que o processo de disseminação esteja em marcha e esteja ajustado ao instante de término do processo de produção. Então, a disseminação se acelera em prol de um atendimento fluente.

3.1.1 A noção de portfólio

A primeira parte da estruturação dos acervos diz respeito à definição do portfólio de disseminação de uma dada área temática em seu todo (quando referida a todas as pesquisas envolvidas) ou em parte (quando referida a uma ou outra pesquisa). Naturalmente só se chega à área temática por inteiro através das partes.

A noção de portfólio é tomada de empréstimo à Ciência Econômica. Assim, entende-se portfólio como um conjunto de títulos e valores que um investidor possui, seja pessoa física ou jurídica, podendo estar concentrado em alguns títulos selecionados ou diversificar-se numa grande variedade, passando dos mais rentáveis aos menos rentáveis.

Mutatis mutandis, entendemos o portfólio de disseminação como um conjunto de formas ou veículos utilizados na veiculação de informações, podendo ser mais ou menos concentrado num meio, impresso ou magnético, devendo ser bastante diversificado para atender a diferentes públicos, especializados ou não.

Assim, o primeiro nível classificatório do portfólio de disseminação refere-se ao meio utilizado, se impresso ou se magnético. Entendemos que este meio, o magnético, deve ser enfatizado no que tange ao atendimento a um público especializado, vale dizer, aos pesquisadores interessados em informações detalhadas, enquanto que aquele, o impres-

so, se destina a um público mais geral, interessado em grandes sínteses.

No meio impresso vemos o livro, o periódico, o folheto, o fascículo, a série. Como dissemos, deve-se evitar a divulgação de séries históricas, de inúmeros cruzamentos, de grandes detalhes, por este meio. Que se o use para sínteses numéricas, para estudos e análises.

Dominando este meio devem estar as ditas obras de referência, como são o *Anuário Estatístico do Brasil*, autêntica síntese do Sistema Estatístico Nacional, o *Brasil em Números*, autêntica síntese da síntese. Aquele funcionando como um grande catálogo de informações e sendo dirigido a um público culto, curioso, interessado; este, servindo como um instantâneo do Brasil e sendo dirigido a um público curioso, volúvel.

Passando para o âmbito de uma área temática, ou de uma pesquisa, deve-se divulgar, pelo meio impresso, sínteses de resultados (seja espacial, seja temporal), preferentemente com estudos analíticos. A associação do número à realidade que ele mede é essencial até para se perceber se a fundamentação da pesquisa que gerou o número foi bem feita.

Os estudos metodológicos e as próprias metodologias devem ser divulgados em meio impresso; aqueles em revistas técnicas, estas em séries especializadas. Que se cuide da divulgação de sínteses metodológicas também, tornando mais conhecidas as naturezas dos números, e mesmo contribuindo para as formações acadêmicas.

Os resultados de conjuntura devem ser divulgados na forma de fascículo ou mesmo de folheto. Pelo interesse imediato que geram, devem ser postos com agilidade à disposição dos usuários. A presteza da divulgação é essencial, sob pena de se deixar escapar sua grande razão de ser, ou seja, de medir a conjuntura.

No meio magnético vemos os arquivos em fitas ou em disquetes ou disco ótico, os acessos *on-line*, os acessos especiais. Vale dizer, que se deixe a este meio a grande parte das informações geradas em cada pesquisa. Que suas informações sejam especificamente recuperadas por/para estudiosos no assunto.

Se o armazenamento da informação cuidou de atender a tantas e tais formas, não será difícil atender aos interessados, colocando-lhes em mãos subconjuntos de informações gerados segundo suas especificações. De posse dos arquivos desejados, os estudiosos, fazendo uso de *softwares* existentes no mercado, gerarão as tabelas que desejarem para seus estudos e análises.

Abrindo-se todas essas possibilidades elimina-se a necessidade de se preparar tabulações especiais para certos usuários. Este serviço é muito lento e muito caro, atendendo a um pequeno número de pessoas; é muito pouco democrático. Em lugar de se alocar analistas de sistemas a este atendimento privilegiado, deve-se alocá-los na geração

de formas mais amplas de divulgação, como são os arquivos filtrados e os sistemas de acesso automático.

A propósito do acesso *on-line*, com o avanço da microinformática o usuário não quer apenas consultar ou visualizar uma informação, ele quer transportada para sua estação de trabalho, onde poderá adequá-la às suas necessidades. Em geral, o usuário quer um subconjunto das informações armazenadas na base de dado, institucional.

No caso do IBGE, a idéia de entregarmos aos usuários subconjuntos de informações, filtrados por registros e por variáveis, é bastante complicada, uma vez que as informações da base de dados não estão plenamente sistematizadas. Ademais, o sistema *on-line* atualmente disponível ainda traz a antiga concepção de consulta. Estas questões estão sendo tratadas em prol de um melhor atendimento.

3.1.2 A idéia de comunicação

Definido o portfólio de disseminação, ou seja, estabelecidas as formas de veiculação em cada meio, impresso ou magnético, entendemos que o atendimento estará facilitado. Em tese, o usuário que chegar em busca de uma informação a encontrará na forma desejada, não precisando esperar muito.

Isto, obviamente, supõe que se conhece o público de cada pesquisa, ou de cada área temática, e que se utilizou este conhecimento na geração do portfólio. Trata-se de um conhecimento de mercado que pode ser adquirido por diferentes vias, passivas ou ativas.

Enquanto vias ativas, temos as próprias pesquisas de mercado, bem complexas no que tange à veiculação de informações, bem dispendiosas em suas execuções. Enquanto vias passivas, temos as informações do atendimento, bem assim as informações das áreas produtoras. Naturalmente, as vias ativas são mais completas, enquanto as vias passivas são mais tendenciosas.

Entretanto, nem sempre se poderá fazer uma pesquisa de mercado, o que imporá o uso da informação indireta disponível. Como quer que seja, há que se explicitar uma noção de público como precondição para a concepção de um portfólio, que jamais deve ser vista como estática.

Assim, um portfólio definido deve ser permanentemente avaliado e, quando necessário, reconstituído. Ele retrata um desejo; se o desejo foi mal captado ou se mudou, o portfólio deve ser modificado. Ademais, deve-se estar atento para os avanços na tecnologia da disseminação, criando novas formas.

Não obstante toda esta intenção de uso dos portfólios temáticos, ou seja, atendendo à Sociedade em sua busca de informação, há um movimento de comunicação a ser realizado. Esta é a segunda parte da estruturação dos acervos, a informação de sua existência, sua promoção.

Então se decidirá como promover o portfólio criado, dando conhecimento de sua existência ao público.

blico certo. A mensagem a ser levada em cada modalidade de comunicação a ser usada deverá ser tratada em conjunto com as áreas produtoras. O cartaz, o folheto, o postal, o *release*, a correspondência terão o seu lugar; o seminário técnico, a imprensa, a entrevista serão vias.

Por fim, convém ressaltar que o trabalho de comunicação de uma dada informação será tanto mais fácil quanto mais a instituição que a produzir seja conhecida e mereça crédito. Então é preciso que haja como que um portfólio de disseminação institucional.

Neste sentido, criou-se o programa *Revelando o IBGE*, composto da série "Para Compreender o IBGE", de folhetos, de catálogo, de listas de publicações, de mapas e outros. Enfim, de material que apresente a Instituição, mostrando-a em seu todo, sua história e sua estrutura e sua missão.

3.2 A Elaboração dos Acervos

Estabelecida a estruturação dos acervos, desde o início do processo de produção, passa-se à elaboração do que foi programado. Obviamente, a plena concretização da elaboração dos acervos pressupõe a própria existência da informação constitutiva do acervo institucional. Entretanto, algumas etapas podem se dar paralelamente.

A elaboração dos acervos seguirá as duas vertentes maiores do portfólio estruturado, se um meio impresso ou se um meio magnético. Caminha-se por saberes especializados, de um lado com a editoração/impressão, de outro com a análise de sistemas e a programação. Cumprem-se os dois grandes processos de trabalho da disseminação.

Os acervos em elaboração deverão ser documentados, ou seja, analisados e indexados, com vistas à imediata recuperação das informações. Tanto melhor que a documentação seja tal que as formas criadas falem entre si, isto é, que não haja apenas documentação isolada.

Paralelamente, vai-se materializar a promoção dos acervos, criando-se e elaborando-se peças promocionais, definindo-se as rotas de distribuição, estabelecendo-se preços, doações, intercâmbios. Enfim, toda a gama de atividades inerentes à promoção e à comercialização, sempre com vistas ao atendimento.

Em tese, quando da estruturação dos acervos se terá tomado as especificações de cada produto ou serviço a ser elaborado, documentado e promovido. Entretanto, na prática se imporá a presença dos profissionais de cada área especializada da disseminação com os profissionais da área produtora.

Ao se abrir este diálogo é preciso que haja fina sintonia com os profissionais da disseminação que trataram anteriormente da estruturação dos acervos, sob pena de haver muito ruído no ar. A área de disseminação, ainda que agora ampliada em sua representação, deve continuar a se apresentar unida com um discurso coerente, de modo a não confundir a área produtora.

3.2.1 A materialização dos acervos

Concretizar a elaboração dos acervos é fazer uso de claras especializações, conforme se esteja tratando do meio impresso ou do meio magnético. Tem-se aí duas áreas técnicas do processo de disseminação, cada qual com suas especificidades, tendo necessidades de tempo próprias.

Assim, os cronogramas de ação devem ser estabelecidos por tais áreas e não pela área produtora, que não domina seus processos. No caso do IBGE, é muito comum ignorar-se este fato, com sérios prejuízos para todos; não adianta querer para amanhã um pedido feito hoje se o processo técnico exige três ou quatro dias, por hipótese.

Outro aspecto é que a elaboração dos acervos exige recursos e equipamentos apropriados, sem o que os profissionais das áreas, por melhor que sejam, pouco poderão fazer. Vale dizer, são atividades que exigem planejamento, que pressupõem investimento. Sem acompanhamento tecnológico vai-se perdendo o bonde da história.

Aliás, sobre este tema, a questão tecnológica, temos algo a dizer. Houve época em que as elaborações dos acervos em meio impresso e em meio magnético utilizavam tecnologias muito distintas entre si. Hoje, com a informatização da editoração e da impressão, os processos já apresentam convergências, guardam semelhanças, uniformizações de linguagem.

Retornando, as questões de tempo e de tecnologia inerentes a cada processo técnico evidenciam ainda mais a necessidade de perfeita associação dos profissionais das áreas de disseminação e de produção. Só assim, caminhando juntos, é que estes saberão das necessidades daqueles.

Ademais, por mais que a área produtora passe especificações dos produtos e serviços que se decidiu colocar no portfólio, suas formas finais irão incorporar as possibilidades e as restrições técnicas das atividades especializadas da disseminação. Não adianta querer um livro deste ou daquele tamanho, com esta ou aquela capa, se não há recursos para tal.

Na verdade, mais do que recursos, não adianta querer isso ou aquilo se não estiver acorde com o conhecimento e a recomendação da área promocional, outra área especializada da disseminação. É preciso que se valorize a forma, dando-lhe uma correta apresentação.

Veja-se que, ao se iniciar todo o processo da disseminação, se parte de um princípio ético, ou seja, que o conteúdo é bom. Desenvolve-se a disseminação com vistas à incorporação de um princípio estético, ou seja, que a forma seja bela. Bom e belo se encontrando em prol de um atendimento.

A Sociedade sempre merece o melhor, no conteúdo e na forma, para tanto exigindo perfeita união dos profissionais da disseminação e da produção, ligando os dois processos. O embate de idéias será sempre bem-vindo e saudável, mas o encontro de idéias é essencial.

3.2.2 A documentação dos acervos

De um lado a outro do processo de produção-utilização da informação estão os especialistas da documentação, outra das áreas especializadas da disseminação. Cabe-lhes tratar, selecionar, difundir as informações com vistas a imediata recuperação, facilitando o trabalho dos usuários.

Os principais instrumentos da documentação são a classificação e a normalização. Todos os documentos, amplamente entendido, devem ser normalizados, isto é, produzidos e divulgados, de acordo com normas internacionalmente aceitas. O objetivo da normalização é tornar internacionalmente acessíveis os resultados do trabalho intelectual de cada autor.

A falta de disciplina, livremente consentida na área produtora, acaba gerando documentos inúteis, porquanto não acessíveis. Ou, ainda, acaba gerando um grande gasto, porquanto para ser tornado útil há que se investir muito em classificação e em normalização, o que nem sempre é possível a *posteriori*.

Como já dissemos alhures, neste texto, o esforço de documentação deve estar presente em todo o processo de produção e sobretudo no de disseminação. Do início ao final de um processo de pesquisa há que se pensar na questão da documentação, deve-se contar com os profissionais da área.

Já foi dito e repetido, por especialistas, que longe de inibir a criatividade, a normalização contribui para o desenvolvimento da comunicação, sendo esse desenvolvimento estimulante e não inibidor da criatividade. É o estímulo que um pesquisador encontra ao entender outro pesquisador.

O trabalho da documentação também tem o seu tempo próprio, inserido no processo de elaboração dos acervos. Esse tempo precisa ser respeitado, sob pena de se tornar em vão o esforço da documentação, com prejuízo para o atendimento à Sociedade.

Completa-se a atividade de documentação com a difusão dos documentos (através das obras de alerta), colocando-os fisicamente à disposição do público, em geral nos espaços das bibliotecas, nos museus, nas pinacotecas, nas mapotecas, nas filmotecas, nas fitotecas e outras n-tecas, como já se disse.

No caso do IBGE, há uma rede de bibliotecas e uma rede de salas de leitura. Uma Biblioteca Central coordena cinco bibliotecas setoriais, aquela no CDDI e estas nas Diretorias de Pesquisa, de Geociências, de Informática, na Procuradoria-Geral e na Escola Nacional de Ciências Estatísticas. Por outro lado, o CDDI coordena cerca de trinta salas de leitura em todo o País.

3.3 A Utilização dos Acervos

Tendo sido estruturados e elaborados, os acervos são então utilizados; inicia-se propriamente o atendimento à Sociedade. Todo o esforço até então desenvolvido foi no sentido de fazê-lo fluente. tor-

nando os usuários satisfeitos. Esta eficiência deverá ser contida.

Quanto menor for o atendimento *ad hoc*, ou seja, não previsto, ou, ainda, não beneficiado por alguma das peças do portfólio, mais marcante será o sucesso. O ideal é que, no limite, o portfólio satisfaça plenamente às possíveis necessidades, cobrindo a microdemanda da Sociedade.

Como quer que seja, é vital que se estabeleça um fino controle do atendimento capaz de gerar informações re-alimentadoras do processo. No caso do IBGE, concebemos um *Sistema de Informações do Atendimento*, que, além de atender a este aspecto, dará condições a qualquer pessoa de monitorar uma certa demanda; trata-se de um sistema *on-line*.

Ademais do portfólio, como um projeto, e em si mesmo, materializado em produtos e serviços, a área de atendimento precisará contar com informações abrangentes e minuciosas sobre o acervo institucional. No caso do IBGE, preparamos um *Sistema de Catálogo do IBGE* e uma *Lista de Preços das Publicações*.

A concentração do atendimento é essencial para a Sociedade, dando-lhe a facilidade de tudo encontrar num só lugar. Ademais, por ser uma atividade especializada, muito exigente, é um desafio para as áreas produtoras não terem que desempenhá-la, podendo se dedicar ao que lhes cabe por excelência.

O profissional do atendimento tem que ter domínio do conteúdo do acervo institucional, em suas diversas formas de apresentação. Não lhe é dado o direito de dizer não a um usuário por desconhecer a existência da informação. Aliás, o ideal é que tal profissional não precise dizer não em face de uma demanda de informações.

O profissional dessa área tem por ética sempre defender a qualidade da informação. Diante de um usuário não há horário, não há tempo, não há espera. Por sua ação, ele passa uma boa imagem da Instituição, sua competência, sua seriedade, sua eficiência. Cumprimento da missão institucional.

No caso do IBGE, a área de atendimento tem no Plano Geral de Informações Estatísticas e Geográficas - PGIEG - um referencial de ação. Se a informação demandada integra o Plano e se o IBGE a produz, então necessariamente o atendimento deve ser completo. Se a informação demandada integra o Plano e se o IBGE não a produz, então é desejável que haja um bom atendimento, porquanto o IBGE é o coordenador do Sistema Estatístico Nacional - SEN. Se a informação demandada não integra o Plano, então o IBGE procurará atender tão-só por sua longa inserção na cultura nacional.

3.3.1 As modalidades do atendimento

Uma demanda de informações pode se dar por correspondência, telegrama, telex, fax, por telefone, por visita do usuário à área de atendimento. Como quer que seja, pode ter os objetivos de consul-

ta ou de aquisição da informação em alguma de suas apresentações.

A consulta é inteiramente gratuita, a aquisição é modicamente paga. A informação é pública e já foi paga com os recursos públicos. A cobrança feita é apenas dos custos do processo de disseminação, vale esclarecer, paga-se pelo conforto de se levar a informação consigo.

Convém insistir, paga aquele que quer ter a informação consigo, apresentada numa dada forma. Assim é por não ser justo que dos cofres públicos apenas alguns poucos se beneficiem. Os que querem um conforto a mais devem particularmente pagar por ele.

No caso do IBGE, há no CDDI uma área voltada explicitamente ao atendimento: é a *Divisão de Atendimento Integrado*. Cabe-lhe ainda a função de assessoramento aos usuários, esclarecendo suas demandas, dando-lhes alternativas melhores. Esta função é cuidadosamente desempenhada por profissionais altamente dedicados.

Entendemos que o atendimento telefônico funciona para demandas rápidas, notadamente para informações conjunturais. Por outro lado, tem a função de orientação, dando o caminho das pedras aos usuários. No caso do IBGE, dispõe-se de uma telefonia com rastreamento eletrônico de um ramal disponível.

A noção de integrado que se empresta à área de atendimento significa que o usuário não é *jogado* de um lugar a outro dentro do IBGE. Os profissionais ali lotados simplificam, traduzem o IBGE para o usuário, colocam o acervo institucional ao alcance de suas mãos.

Em apoio infra-estrutural ao atendimento, conta-se com um ponto de vendas (e uma livraria no Centro da cidade) e com a Biblioteca Central (denominada Isaac Kerstenetzky) do IBGE. Tem-se um dos maiores acervos bibliográficos do País em geografia e em estatística, de vasta documentação territorial, de ampla mapoteca e fototeca, bem assim a riquíssima documentação da memória institucional íntima da história do Brasil.

3.3.2 A espacialização do atendimento

Ademais da estrutura em sua sede, o IBGE por sua peculiar espacialização, chegando em todo o Território Nacional, tem uma rede nacional de disseminação. Rigorosamente não a tem ainda além do potencial, mas vem agindo no sentido de criá-la efetivamente.

Em cada capital estadual conta-se com um Setor de Documentação e Disseminação de Informações - SDDI - com sua sala de leitura, seu ponto de vendas e seu esforço promocional. Os maiores setores têm também uma sala pública para consulta *on-line* ao sistema de recuperação automática do IBGE - SIDRA -, que dá acesso a um subconjunto das informações do banco de dados da Instituição.

Tem ficado a questão de se saber qual é o acervo ideal em cada um dos SDDIs. Naturalmente, como primeiro parâmetro, o acervo deve ser *ibgeano*, cabendo decidir sobre se nacional ou regional, se completo ou parcial. A questão é muito complexa, conforme se vai passando das grandes às menores Unidades da Federação.

Há uma tendência de se ter mais nas Unidades maiores e menos nas menores. Mas, exatamente nas menores, a presença de uma biblioteca, como o IBGE poderia formar, seria de maior valor. Deve-se decidir sobre o papel sócio-cultural que cabe ao IBGE de modo a se resolver a questão do acervo ideal.

Além dos SDDIs em cada capital, o IBGE tem cerca de 600 agências espalhadas por todo o Território Nacional. Historicamente sua função tem sido de coleta de informações, mas deveria ser também de disseminação. A questão do acervo ideal é menor, sendo certa a presença de obras de referências, das informações conjunturais e das informações municipais.

As consultas a mais deveriam ser repassadas aos SDDIs e mesmo ao CDDI. A aquisição seria por encomenda, repassada aos SDDIs e, se necessário, ao CDDI. Infelizmente, ainda não conseguimos dar curso a tais idéias, ainda não fomos capazes de operacionalizá-las.

4 Os Atores da Disseminação

Nesta seção abordaremos a questão da formação dos atores da disseminação. Desenvolveremos a idéia de que o perfil do profissional dessa área é muito peculiar, a exigir cuidadosa formação. Entendemos que as formações regulares não bastam para habilitar alguém a ser um disseminador.⁵

4.1 As Políticas de Formação de Pessoal

Parece-nos claro que a uma especialização se deva somar uma diversificação, de modo a se ter um profissional adequado à área de disseminação. As especializações estão dadas pelas atividades que compõem a disseminação, ou seja, o bibliotecário, o documentalista, o analista, o editor, o impressor, o comunicador e tantos outros. A diversificação é dada pela função maior da disseminação, vale dizer, atender à Sociedade.

De outra forma, a área de disseminação tem uma identidade maior que a identidade de qualquer um de seus profissionais. Nenhuma especialização de *per si* é capaz de fazer a disseminação que será a união de especializações. Daí, será vital que cada especialista busque o seu entorno, entenda sua inserção, perceba a limitação de sua ação.

Cada especialista estará posto num encadeamento de conhecimentos técnicos, terá que perceber o antes e o após sua inserção no processo. Tem-se isso como consequência direta da tão propalada unidade setorial da área de disseminação, substanciadora de sua identidade técnica.

Ainda que guardando sua especialização, razão mesma de sua posição na área de disseminação, cada profissional deve ampliar seu conhecimento. Precisa-se evitar enfaticamente a constituição de uma babel, isto é, minimamente cada profissional deve buscar ter uma boa noção das demais profissões envolvidas.

Ademais, a natureza da disseminação sugere uma outra necessidade diversificadora. Referimo-

nos à inserção institucional da área disseminadora, ou seja, da sua razão de existir, ou, ainda, da matéria a ser disseminada. Precisamente essa matéria precisa ser conhecida.

No caso do IBGE, a matéria-prima da ação do CDDI são as informações estatísticas e geocientíficas. Então, o profissional da disseminação terá que ter sólido conhecimento nessa matéria. Irá disseminar tais informações, logo deverá conhecê-las, terá que saber manuseá-las. O leque de conhecimento se amplia.

Por outro lado, há o caso peculiaríssimo dos profissionais alocados na definição dos portfólios e na execução do atendimento, áreas integrantes da disseminação. Aqui, a questão da diversificação de conhecimentos é impositiva, marcante, sendo difícil perceber as especializações, absolutamente.

Entretanto, percebe-se que a especialização daquele profissional, para definir portfólio, tem intersecção com a pesquisa de mercado, com o *marketing*. Bem assim, percebe-se que este profissional, para executar atendimento, tem intersecção com as relações públicas. Mas ambos precisam, como ninguém, dominar os conteúdos, ou seja, a matéria da disseminação, numa dada Instituição.

Enfim, o profissional da disseminação deve ter rigor e seriedade, deve ser renovador e inovador, deve associar cultura e formação. Trata-se de um profissional capaz de relacionar um conhecimento específico a um sentido de existência, inserindo-se numa comunidade. Impõe-se-lhe um comportamento responsável e solidário, sempre atento aos clamores da Sociedade, a quem tem por obrigação servir.

No caso do IBGE, a partir de tal concepção do profissional da disseminação, definiram-se alguns princípios básicos para a formação de pessoal, tendo-se consciência de que estaria dirigido a pessoas já detentoras de um saber e já inseridas no processo produtivo.

O primeiro princípio ressalta que "os treinamentos deverão enfatizar, precipuamente, os valores ins-

⁵ Esta seção se apóia nos textos relativos à formação de pessoal do CDDI, citados na bibliografia, cuja elaboração o autor seguiu de perto.

titucionais, no sentido de criar uma cultura voltada ao atendimento à Sociedade, dentro dos princípios éticos e políticos de um órgão comprometido com a causa pública”.

O segundo princípio ressalta que “deverá ser enfatizada, nos programas de treinamento, a formação integral do elemento humano, visando não somente à aquisição de conhecimentos técnicos específicos, mas também ao conhecimento social, político e cultural”.

Com o que partiu-se para a implementação de um plano de formação de pessoal. Buscou-se preparar o profissional da disseminação para a prática do trabalho, numa ação de educar e educar-se contínua e permanentemente.

4.2 Os Procedimentos da Formação de Pessoal

O ponto de partida foi estabelecer junto às áreas que constituem o CDDI suas necessidades básicas. Isso pressupôs que cada qual tivesse noção clara de seu perfil, o que não era explícito. Foi preciso que se discutissem as questões da identidade técnica e a unidade setorial do CDDI.

Resolvidas tais questões, nos termos do que apresentamos nesta monografia, percebeu-se que havia uns desajustes na estrutura do CDDI. Debateu-se e implantou-se uma nova estrutura, mais fluente, mais simples. Só então se pode ver com clareza o perfil de cada área.

Com base em tais perfis foi-se construindo e re-construindo um plano de formação de pessoal para o CDDI. Deu-se ordenamento às demandas, dando-lhes um sentido classificatório. Chegou-se a uma proposta consistente, amplamente posta em debate entre os interessados.

Equacionaram-se as necessidades de formação sob as dimensões teórico-conceitual e teórico-processual da disseminação, como visto na segunda seção desta monografia. Tomou-se, então, como primeira classificação seis grandes etapas: estruturação dos acervos, elaboração do acervo impresso, elaboração do acervo magnético, documentação dos acervos, comercialização dos acervos e atendimento à Sociedade.

Daí, partiu-se para o estabelecimento dos cursos necessários, explicitando-se seus conteúdos e definindo-se os métodos a serem aplicados. Do levantamento realizado chega-se como que a uma grade curricular, na qual os profissionais a serem formados seriam inscritos. Estabelecer-se-ia um duplo compromisso anual, quanto à formação, entre o profissional e a Instituição, com deveres e direitos mútuos.

Não alcançamos tanto, mas tangenciamos bastante. Se tivermos persistência poderemos avançar na implantação de tal processo e poderemos colocá-lo em prática. Claro que sempre se esbarra na questão financeira, cuja primeira vítima, em geral, infelizmente, é a formação pessoal.

Porquanto recorrente, é preciso que se evitem cortes nos sonhos por conta de falta de recursos financeiros. Para tanto, vimos ensaiando aproximações com algumas universidades, das quais teríamos apoio para a formação de nossos profissionais em troca de prestações de serviços rotineiros e institucionais.

Temos o que oferecer em troca do que precisamos receber. Precisamos é a palavra justa, porquanto o profissional da disseminação está ainda por se consolidar, seja recebendo reforço em seu conhecimento específico, seja recebendo diversificações nesse conhecimento.

Missão Institucional do IBGE

O IBGE tem por finalidade básica a produção, a análise, a pesquisa e a disseminação de informações de natureza estatística (demográfica, social e econômica), geográfica, cartográfica, geodésica e ambiental, com vistas ao conhecimento da realidade física, humana, social e econômica do País.

A esse conjunto de informações dá-se o nome de *Plano Geral de Informações Estatísticas e Geográficas - PGIEG*. Compete ao IBGE propor ao Poder Executivo sua revisão periódica, após consulta à Sociedade através das Conferências Nacionais de Estatística (Confest) e de Geociências (Confege), realizadas a intervalos não superiores a cinco anos.

O IBGE, ao longo de mais de meio século, vem sendo o órgão responsável pela produção da grande maioria das informações constitutivas do *PGIEG*. A produção das demais informações é por ele delegada a entidades públicas ou privadas, atuantes nos âmbitos federal, estadual ou municipal.

Todas as entidades envolvidas na produção das informações previstas no *PGIEG* compõem o chamado Sistema Estatístico Nacional - SEN - sob a coordenação legal do IBGE.

Folheto

O IBGE para a Sociedade

Estrutura do IBGE, síntese

1 *Administração Superior*

Presidente

Diretor de Planejamento e Coordenação

2 *Órgãos Colegiados*

Conselho Técnico

Conselho Diretor

Conselho Curador

Conselho Consultivo das Chefias Intermediárias

3 *Órgãos de Assessoramento Superior*

Gabinete da Presidência

Procuradoria-Geral

Coordenação de Auditoria Interna

Coordenação de Comunicação Social

Coordenação de Planejamento, Organização e Cooperação Técnica

4 *Órgãos Técnicos Setoriais*

Diretoria de Pesquisas

Diretoria de Geociências

Diretoria de Informática

Centro de Documentação e Disseminação de Informações

Nota - A cada órgão técnico setorial se associa uma Câmara Técnica

5 *Órgãos Centrais de Administração*

Superintendência de Recursos Humanos

Superintendência de Patrimônio e Finanças

6 *Unidades Regionais/Estaduais/Locais*

Departamentos Regionais

Divisão (Regionais) de Geociências

Divisão (Estaduais) de Pesquisas

Agências

7 *Escola Nacional de Ciências Estatísticas*

Estrutura do CDDI, completa

I - DIREÇÃO

II - DIVISÃO DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

III - DIVISÃO DE DESENVOLVIMENTO DE MERCADO

IV - DIVISÃO DE ATENDIMENTO INTEGRADO

V - DEPARTAMENTO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA

1 Divisão de Documentação

- a) Setor de Normalização
- b) Setor de Indexação
- c) Setor de Divulgação

2 Divisão de Bibliotecas

- a) Setor de Desenvolvimento dos Acervos
- b) Setor de Catalogação e Classificação
- c) Setor de Referência e Circulação

3 Divisão de Acervos Especiais

- a) Setor de Memória Institucional
- b) Setor de Documentação Territorial
- c) Setor de Documentação Cartográfica

4 Serviço de Assessoramento

VI - DEPARTAMENTO DE EDITORAÇÃO E GRÁFICA

1 Divisão de Editoração

- a) Setor de Copidesque e Revisão
- b) Setor de Estruturação Editorial
- c) Setor de Edição
- d) Setor de Diagramação

2 Divisão de Gráfica

- a) Serviço de Programação
 - a.1) Setor de Programação, Controle e Custos
 - a.2) Setor de Almoxarifado
- b) Serviço de Produção
 - b.1) Setor de Fitolito
 - b.2) Setor de Impressão Offset
 - b.3) Setor de Impressão Alternativa
 - b.4) Setor de Acabamento
 - b.5) Setor de Manutenção

3 Serviço de Planejamento, Coordenação e Custos

4 Serviço de Assessoramento

VII - DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

1 Divisão de Desenvolvimento de Produtos e Serviços

a) Setor de Desenvolvimento de Portfólio

b) Setor de Desenvolvimento de Planos Tabulares

2 Divisão de Atendimento Automatizado

a) Setor de Disponibilidade de Dados

b) Setor de Atendimento

3 Divisão de Suporte Tecnológico

a) Setor de Suporte Técnico

b) Setor de Informática e Tecnologia

4 Serviço de Assessoramento

VIII - DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO

1 Divisão de Promoção

a) Setor de Criação

b) Setor de Eventos

2 Divisão de Comercialização

a) Setor de Desenvolvimento de Vendas

b) Setor de Controle, Cobrança e Faturamento

c) Setor de Depósito e Expedição

3 Serviço de Assessoramento

IX - DIVISÃO DE SUPORTE ADMINISTRATIVO

1 Serviço de Recursos Humanos

a) Setor de Administração de Pessoal

b) Setor de Assistência ao Empregado

c) Setor de Segurança e Saúde Ocupacional

2 Serviço de Recursos Materiais

a) Setor de Suprimento

b) Setor de Encargos Gerais

c) Setor de Conservação e Manutenção

3 Setor de Assessoramento

4 Setor de Finanças

Síntese do Plano Geral de Informações Estatísticas e Geográficas - PGIEG

POPULAÇÃO

Demografia; Famílias e Grupos Populacionais Específicos; Trabalho e Rendimento; Saúde, Previdência e Saneamento Básico; Justiça e Segurança Pública; Associativismo e Participação Político-Social.

AGROPECUÁRIA, EXTRAÇÃO VEGETAL E PESCA

Estrutura da Exploração Agropecuária; Armazenagem e Estocagem; Crédito e Assistência Rural; Produção Vegetal; Produção Animal; Efetivos.

INDÚSTRIA

Indústria Extrativa Mineral e de Transformação; Indústria da Construção; Energia; Indicadores Conjunturais; Propriedade Industrial.

SERVIÇOS

Comércio; Indicadores Conjunturais; Transportes; Comunicação; Outros Serviços; Meios de Hospedagem.

PREÇOS

Preços e Índices de Preços ao Consumidor; Preços, Salários, Custos e Índices da Construção Civil; Índices de Preços na Fonte da Produção Agrícola; Índices de Preços por Atacado; Salário Mínimo.

AGREGADOS MACROECONÔMICOS

Finanças Públicas; Sistema Monetário e Financeiro; Setor Externo; Contas Nacionais.

DIVISÃO TERRITORIAL

Evolução/Avaliação da Divisão Político-Administrativa; Divisões Regionais; Mapeamento das Unidades Territoriais.

CARACTERIZAÇÃO DO TERRITÓRIO

Sistema Geodésico Brasileiro; Mapeamento Topográfico; Cadastramento de Nomes Geográficos; Indicadores em Geociências; Recursos Naturais; Geografia do Brasil; Estudos Municipais; Estudos de Qualidade Ambiental; Mapeamento Temático; Mapas Municipais; Atlas.

ORDENAÇÃO DO TERRITÓRIO

Diagnósticos Ambientais, Zoneamento Ecológico-Econômico.

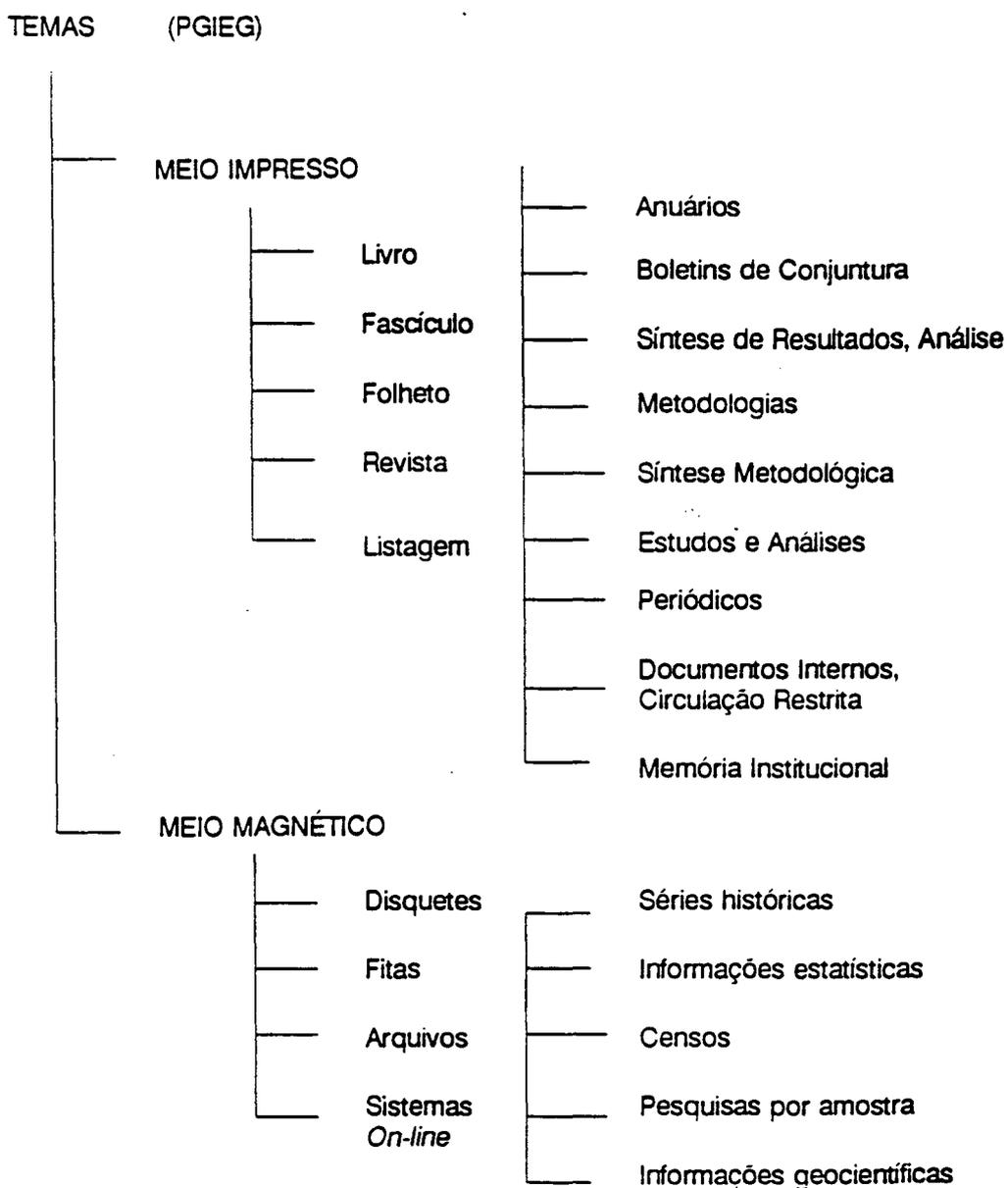
INFORMAÇÕES EM GEOCIÊNCIAS

Mapoteca Topográfica Digital; Informações de Recursos Naturais e Meio Ambiente; Informações de Estruturas Territoriais; Informação Municipal.

Folheto

O IBGE para a Sociedade

Concepção de Portfólio de Disseminação, aproximação



Atendimento à Sociedade, opções

1 - ACESSO AO ACERVO IMPRESSO

A - Consulta

- Referência (livros, periódicos, avulsos)
(obras raras, ibegeanas)
- Documentação Territorial
- Documentação Cartográfica
- Documentação da Memória Institucional

B - Aquisição

- Publicações
- Mapas

2 - ACESSO AO ACERVO MAGNÉTICO

A - Consulta

- Listagens
- Sistema *on-line*
- Produtos em disquetes

B - Aquisição

- Fitas Magnéticas
- Disquetes
- Listagens

Bibliografia

- ANUÁRIO ESTATÍSTICO DO BRASIL - 1991. Rio de Janeiro: IBGE, 1991.
- BRASIL EM NÚMEROS. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, 1991. Dados extraídos do Anuário Estatístico do Brasil - 1991. Primeira versão.
- DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES DE TREINAMENTO. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, NPO, 1991. Acompanha instruções para preenchimento.
- DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, 1991. (Para Compreender o IBGE, 2).
- ENCICLOPÉDIA MIRADOR INTERNACIONAL. São Paulo: Encyclopaedia Britannica, 1975.
- GUIMARÃES, Eduardo Augusto; SILVA, Lenildo Fernandes. Ensaios sobre a produção de estatística. Rio de Janeiro: IBGE, DPE, 1990 (Textos para discussão, 26).
- NOGUEIRA, Elizabeth Saramela; SALGADO Elizabeth Queiroz M. de Andrade. Políticas e procedimentos: formação de pessoal do CDDI. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, 1991.
- PRODUÇÃO DAS ESTATÍSTICAS DEMOGRÁFICAS, ECONÔMICAS E SOCIAIS. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, 1991. (Para Compreender o IBGE, 3)
- PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTATÍSTICAS. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, 1991. (Para Compreender o IBGE, 1)
- PTA - 1992: formulário de disseminação. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, NPO, 1991. Acompanha instruções para preenchimento.
- ROBREDO, Jaime; CUNHA, Murilo B. da. Documentação de hoje e amanhã. 2. ed. rev. aum., Brasília: s. ed., 1986.
- SALGADO, Elizabeth Queiroz M. de Andrade; NOGUEIRA, Elizabeth Saramela; SARAIVA, Gledesonilde Pereira. CDDI: plano de formação de pessoal. Rio de Janeiro : IBGE, CDDI, 1990.
- SENRA, Nelson de Castro. O Cotidiano da pesquisa. São Paulo: Ática, 1989. (Princípios, 171).
- _____. Métodos de relacionamento: apresentação. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, 1991.

_____. CDDI: vendo o passado e pensando o futuro. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, 1991. Relatório de Atividades.

_____. O IBGE e o atendimento à sociedade : prefácio ao projeto técnico do CDDI. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, 1990. (Documentos para disseminação, 1).

_____.; SOUZA, Lídia Vales. CDDI : a construção de uma utopia. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, 1991. Relatório semestral de atividades.

SILVA, Benedicto (Coord.). Dicionário de ciências sociais. Rio de Janeiro: FGV, 1986.

SILVA, Lenildo Fernandes. Coordenação estatística nacional: reflexão sobre o caso brasileiro. Rio de Janeiro: IBGE, DPE, 1989. 63p. (Textos para discussão, 21)

SISTEMA DE CATÁLOGO DO IBGE. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, DEDOC, 1991. v. 1: censos. Primeira versão.

SISTEMA DE INFORMAÇÕES DO ATENDIMENTO. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, NAT, 1991. Anteprojeto.

SISTEMA DE MÉTODOS DE RELACIONAMENTO. Rio de Janeiro: IBGE, CDDI, 1991. Primeira versão.

Série Documentos para Disseminação

ISSN 0103-6335

1 - O IBGE e o atendimento à sociedade (prefácio do projeto técnico do CDDI), de Nelson de Castro Senra e Lídia Vales de Souza. ISBN 85-240-0329-4. 1990. 44p.

2 - Projetos de disseminação, contribuição ao estabelecimento de uma metodologia, de Cláudio Alex Fagundes da Silva. ISBN 85-240-0355-3. 1991, 30p. Proposta metodológica que integra a disseminação de informações com o marketing.

3 - Pensando a disseminação de informações (o caso do IBGE), de Nelson de Castro Senra. ISBN 85-240-0459-2. 2ª Edição 1993. 39p.

4 - Memória Institucional do IBGE: em busca de um referencial teórico, de Icléia Thiesen Magalhães Costa. ISBN 85-240-0446-0. 1992, 40p.

Subsérie Memória Institucional

ISSN 0103-6459

1 - Teixeira de Freitas: pensamento e ação, coord. do Setor de Memória Institucional. ISBN 85-240-0351-0. 1990. 140 p.

2 - Encontro comemorativo do centenário de Teixeira de Freitas, coord. do Setor de Memória Institucional.

Textos das palestras proferidas no Encontro comemorativo do centenário de nascimento de Teixeira de Freitas. ISBN 85-240-0366-9. 1991. 80 p.