



CDD: 025.49

AVALIAÇÃO DO TESAURO DO TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL A PARTIR DOS USUÁRIOS

EVALUATION OF THE THESAURUS OF THE COURT OF THE FEDERAL DISTRICT FROM
USERS

*Rita de Cássia do Vale Caribé¹,
Evelaine Santos de Oliveira²*

RESUMO: Estudo consiste em pesquisa qualitativa realizada junto aos usuários do Tesouro de Contas que integra o sistema Processo Eletrônico (e-TCDF), do Tribunal de Contas do Distrito Federal, Brasil. Foram realizadas 20 entrevistas orientadas, utilizando perguntas abertas e fechadas de múltipla escolha. Por se tratar de uma pesquisa exploratória, pois não foram detectados estudos de avaliação de tesouros a partir do usuário na literatura sobre o assunto. Esta pesquisa possibilitou a caracterização das principais dificuldades enfrentadas pelos usuários, a coleta de sugestões que permitem o aprimoramento do instrumento, bem como a compreensão quanto à utilização do Tesouro pelos usuários. Foi detectada a necessidade de treinamento e de aprimoramento no sistema.

PALAVRAS-CHAVE: Avaliação de tesouro; Usuário da informação; Tribunal de Contas do Distrito Federal; Distrito Federal (Brasil).

ABSTRACT: This study consists of a qualitative survey among users of the Tesouro de Contas which is part of e-TCDF (Electronic Process System), of the Tribunal de Contas of Distrito Federal, Brazil. Twenty guided interviews were conducted using open and multiple choice questions. This could be considered an exploratory research because we're not detected studies on evaluating thesaurus from the user in the literature on the subject. This research allowed the characterization of the main difficulties faced by the users; suggestions were collected that allow the improvement of the instrument, as well as understanding how the Thesaurus is used by users. The need for training and improvement in the system was detected.

KEYWORDS: Evaluation of thesaurus; Information user; Tribunal de Contas do Distrito Federal; Distrito Federal (Brazil).

¹ Doutora em Ciências da Informação pela Universidade de Brasília (2011) rita.caribe@gmail.com

² Graduada em Biblioteconomia pela UNB evelainesoliveira@gmail.com

Submetido em: 17/06/2014 - Aceito em: 09/10/2014

INTRODUÇÃO

O Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF), órgão autônomo, criado na década de 1960, é um tribunal administrativo que exerce o controle externo da administração dos recursos públicos do governo do Distrito Federal, zelando pela legalidade, legitimidade, efetividade, eficácia e eficiência na gestão desses recursos. Atua, também, como órgão fiscalizador, assegurando o uso devido do dinheiro público, de conformidade com a lei, além de trabalhar para a manutenção e preservação do patrimônio do Distrito Federal (DISTRITO FEDERAL, 2013).

No âmbito do processo de gestão do conhecimento e da informação o TCDF realizou diversas ações com o objetivo de melhorar os serviços e produtos oferecidos pelo órgão, dentre as quais, no final de 2012, foi desenvolvido e implantado o Processo Eletrônico (e-TCDF). Consiste em um meio eletrônico para tramitação de processos, comunicação de atos e transmissão de peças processuais, tais como decretos, leis e resoluções, decisões, relatórios, acórdãos etc., sendo os documentos e práticas processuais admitidos, apenas, mediante o uso de assinatura eletrônica conforme Resolução n° 234, de abril de 2012, do TCDF. Assim, os documentos são inseridos pelos próprios usuários no sistema e-TCDF. (DISTRITO FEDERAL, 2012a)

De acordo com o art. 2° da Resolução n° 234, de abril de 2012, do TCDF (DISTRITO FEDERAL, 2012a) os usuários do sistema são definidos como:

- Usuários internos
 - Usuário interno vinculado: autoridade ou servidor ativo do Tribunal que tenha acesso, de forma autorizada, às informações produzidas ou custodiadas pelo Tribunal;
 - Usuário interno colaborador: prestador de serviço terceirizado, estagiário ou qualquer pessoa que preste auxílio interno ao Tribunal;
- Usuários externos
 - Usuário externo colaborador: servidor, empregado ou prestador de serviço terceirizado, estagiário ou qualquer pessoa vinculada aos órgãos e entidades públicas do Distrito Federal, que utilize os sistemas do Tribunal para prestar informações ou realizar consultas, no exercício de suas funções;

- Usuário externo interessado: qualquer pessoa que figure como interessada ou como representante legal em processo ou documento produzido ou custodiado pelo Tribunal;
- Usuário externo visitante: qualquer pessoa que tenha interesse em consultar informações produzidas ou custodiadas pelo Tribunal.

Os servidores que possuem competências para criar documentos que geram a jurisprudência do TCDF são os que ocupam os seguintes cargos: Conselheiro: que cria relatório e voto; Membro do Ministério Público: que gera o parecer; Auditor: que gera o parecer ou relatório e voto quando na função de substituto de Conselheiro; Auditor de Controle Externo: que cria a informação/instrução; Servidores lotados na Secretaria das Sessões: que criam acórdãos, atas e decisões; demais servidores que possuam titularidade para cadastrar um dos tipos de documentos acima citados (DISTRITO FEDERAL, 2012^a).

Com o objetivo de facilitar o tratamento da informação no âmbito do e-TCDF, especificamente para a indexação de documentos, foi desenvolvido, pela Seção de Documentação do Tribunal, o *Tesouro de Contas* (DISTRITO FEDERAL, 2012b).

O Tesouro é uma linguagem documentária utilizada para traduzir o conteúdo dos documentos que fazem uso da linguagem natural para a linguagem do sistema, por meio de atribuição de descritores. O Tesouro foi construído por uma Comissão Permanente, composta por três bibliotecários, um advogado e estagiários estudantes dos cursos de graduação em biblioteconomia e direito lotados na Seção de Documentação. Contou com a consultoria de uma empresa contratada para a implementação do processo de gestão do conhecimento e da informação no TCDF, que mapeou as necessidades de informação do Tribunal, por meio de um estudo dos usuários que culminou em um levantamento das demandas informacionais por assunto. A partir do levantamento das necessidades de informação, as palavras identificadas foram organizadas em uma taxonomia que consistiu no levantamento preliminar das palavras que foram utilizadas para a construção do tesouro (DISTRITO FEDERAL, 2012b).

O tesouro começou a ser construído em novembro de 2011, foi elaborado com base nos métodos indutivo e dedutivo, em que as categorias foram estabelecidas de forma indutiva tendo como base as áreas gerais de atuação do TCDF. Os termos foram levantados durante o estudo dos usuários, organizados inicialmente em uma taxonomia e, posteriormente, estruturados de acordo com relações hierárquicas (termo genérico e termo

específico) e relações associativas (termo relacionado) e relações de equivalência (sinônimos ou quase sinônimos – USE e UP – usado para) (DISTRITO FEDERAL, 2012b).

O Tesouro de Contas contava, em final de 2013, com aproximadamente 5.000 termos, 55 autoridades-entidades, 45 carreiras-entidades, 700 entidades e 800 especificadores. Considerando que a área de atuação do Tribunal consiste na fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, é comum a necessidade de descer a detalhes em projetos de engenharia, educação, transporte, meio ambiente, cultura, dentre outros temas.

O e-TCDF é utilizado pelos servidores do Tribunal de Contas, tanto para a tramitação quanto para a consulta de processos. De acordo com a Comissão do e-TCDF os próprios servidores do Tribunal deveriam ser responsáveis pela atribuição dos descritores aos documentos, pois esses servidores possuem competência para gerar e cadastrar os documentos. No caso do Tribunal os servidores produtores de acórdãos, atas, decisões, pareceres, relatórios, votos etc., ao cadastrar um documento no sistema e-TCDF, se deparam com o campo palavra-chave, de uso obrigatório, no qual devem atribuir descritores para indexar o documento. Para isso devem utilizar o Tesouro de Contas como instrumento de indexação de informações que se encontra interligado ao sistema. Cabe ressaltar que o Tesouro de Contas utiliza palavra-chave como sinônimo de descritor.

Esses mesmos servidores são também os responsáveis pela sugestão de novos termos e o grupo responsável pela atualização e manutenção do tesouro, analisa os termos propostos para eventual inclusão no Tesouro.

O Tesouro de Contas do Tribunal está estruturado no software livre *Tema Tres*, que está instalado dentro do processo eletrônico (e-TCDF), dessa forma os serviços referentes ao tesouro estão disponíveis por meio do próprio sistema, pois no e-TCDF há um campo que faz o *link* direto com o *Tesouro de Contas*, possibilitando sua consulta. (DISTRITO FEDERAL, 2012b).

Quando o usuário não encontra o termo que busca no tesouro o sistema dispõe de um campo no qual o usuário sugere a inclusão de um termo que corresponde ao conteúdo do documento que está analisando, funcionando assim como um campo para descritor proposto. Dessa forma, a proposição de novos termos a serem incluídos no tesouro é efetuada também por meio do próprio e-TCDF, ou seja, todo o processo de sugestão, análise e a decisão quanto à inclusão de termos, é realizado por meio do processo eletrônico.

O termo proposto pelo usuário é encaminhado à Comissão de Gerenciamento do Tesouro, que criará um formulário para o estudo do termo, procederá à análise da necessidade de inclusão do termo, bem como realizará pesquisas na literatura especializada, legislação, jurisprudências, e outras fontes, tais como dicionários especializados e outros tesouros com o objetivo de verificar a pertinência da sugestão e a estruturação do termo. Ao final, atualiza-se o Tesouro de Contas junto ao processo do e-TCDF, comunicando ao usuário acerca do posicionamento da Comissão. O usuário será informado se o termo vai ou não ser incluído no tesouro. Se o termo não for incluído, será enviada uma justificativa para o usuário que o sugeriu, juntamente com um formulário explicando como indexar no e-TCDF utilizando outros termos que correspondem àquele conceito. Se o termo for aceito, o usuário deverá preencher uma ficha de criação de termos no Tesouro de Contas.

Geralmente, um tesouro é uma linguagem utilizada por profissionais da informação para indexação de documentos que ingressam em um sistema, bem como para a recuperação desses documentos. No caso do TCDF, a indexação é realizada pelos próprios servidores que geram os documentos, indivíduos que possuem grande conhecimento na área jurídica, porém leigos quanto à elaboração e utilização de tesouros.

Com o objetivo de sanar este problema, a Seção de Documentação do TCDF tem oferecido treinamentos. No entanto, observou-se que os usuários encontram dificuldades na utilização do tesouro, outros não compreendem a importância da sua utilização, e outros simplesmente não conseguem utilizar os mecanismos do sistema. Assim, torna-se necessário estudar e avaliar o Tesouro de Contas a partir da percepção do usuário que o utiliza para indexação dos documentos no e-TCDF.

A contribuição da opinião dos usuários é de fundamental importância tanto na construção quanto na manutenção do tesouro, bem como para a melhoria dos serviços de disseminação e recuperação de informações fornecidas utilizando o tesouro como linguagem de indexação e recuperação. A partir da perspectiva do usuário, pergunta-se: Quais são os problemas decorrentes do uso do Tesouro de Contas do Distrito Federal? Os problemas estão centrados no instrumento ou no usuário? Quais são as alternativas de solução?

Diante do acima exposto, esta pesquisa teve como objetivo geral avaliar o tesouro do Tribunal de Contas do Distrito Federal sob a perspectiva dos seus usuários. Teve como objetivos específicos: identificar os problemas enfrentados pelos usuários no uso do tesouro;

conhecer o nível de utilização do tesauro pelos usuários; identificar se o conteúdo do tesauro satisfaz às necessidades dos usuários do Tribunal.

METODOLOGIA

Considerando que não foram detectados na literatura estudos de avaliação de tesouros a partir do usuário e que, geralmente, a indexação é realizada por profissionais da informação e não pelos usuários, esta pode ser considerada uma pesquisa exploratória neste sentido. Foi adotada uma abordagem qualitativa, que de acordo com Richardson (1999, p. 90), a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados.

Dentre as técnicas de coleta de dados indicadas para pesquisas qualitativas, a entrevista, de acordo com Richardson (1999, p. 207), “é uma técnica importante que permite o desenvolvimento de uma estreita relação entre as pessoas”, auxiliando na compreensão quanto à utilização do Tesauro pelos usuários.

Para esta pesquisa, o tipo de entrevista que melhor se adéqua aos objetivos propostos é a entrevista dirigida, que de acordo com Richardson (1999, p. 210), desenvolve-se a partir de perguntas precisas, pré-formuladas e com uma ordem preestabelecida.

Com o objetivo de direcionar as respostas foi elaborado um roteiro da entrevista, composta por questões que refletem as percepções dos usuários quanto: ao uso e a indexação no Tesauro de Contas; a importância do tesauro no âmbito do Tribunal; as principais dificuldades para uso dos descritores, bem como para a criação e uso de termos novos; a frequência de utilização do tesauro; sugestões de melhoria para o aperfeiçoamento do tesauro e avaliação dos treinamentos realizados.

As entrevistas deveriam ser realizadas com os usuários do Tesauro de Contas, que são formados por seis Conselheiros, quatro membros do Ministério Público, Auditores, Auditores de Controle Externo e Servidores lotados nas Secretarias das Sessões. Entretanto, não se tem a informação exata de quantos usuários utilizam e auxiliam na construção e manutenção do tesauro, ou seja, o TCDF não possui nenhum tipo de controle estatístico quanto ao quantitativo de indivíduos que fazem uso efetivo do Tesauro, ou seja, a informação fornecida refere-se a “todos os servidores do TCDF que fazem uso do e-TCDF”.

Considerando a inviabilidade de realizar um censo e a definição precisa da amostra, recorreu-se à amostra teórica. Para Flick (2004, p. 79), na amostragem teórica as decisões quanto à escolha e reunião de material empírico (casos, grupos, instituições etc.) são tomadas no processo de coleta e interpretação de dados. Para a definição do quantitativo de entrevistas adotou-se o critério denominado saturação teórica, que de acordo com Glaser e Strauss (1967, *apud* FLICK, 2004, p. 80): [...] “significa que não está sendo encontrado nenhum dado adicional. A amostragem e a integração de mais material são encerrados quando a “saturação teórica” de uma categoria ou grupo de casos for atingida, ou seja, quando não houver mais o surgimento de nada novo”.

Flick (2004, p. 81) explicita os casos em que se deve utilizar a amostragem teórica: quando a extensão da população básica não é conhecida anteriormente; quando os aspectos da população básica não são conhecidos com antecedência; quando a formulação repetida de elementos da amostragem com critérios a serem redefinidos em cada etapa; quando o tamanho da amostra não é definido previamente.

Por essas razões a entrevista orientada e a amostragem teórica foram os procedimentos metodológicos que se adequaram a esta pesquisa.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Inicialmente, faz-se necessário destacar que para a realização das entrevistas foram enfrentados diversos problemas quanto à disponibilidade dos servidores do TCDF. Os servidores estavam envolvidos com atividades de rotina tais como a realização de reuniões das seções do Tribunal duas vezes por semana, bem como de trabalhos externos, o que dificultou o contato, fazendo com que fossem realizadas diversas tentativas. Uma atividade não considerada de rotina, mas que coincidiu com o período das entrevistas foi a realização da Semana da Saúde, com eventos voltados para os servidores, que dela participaram efetivamente.

Foram realizadas 20 entrevistas com os usuários do Tesouro de Contas. Os servidores de alto escalão não tiveram tempo disponível para atender à pesquisa. Foram entrevistados: quatro Técnicos em Administração Pública, quatro Auditores de Controle Externo, dois Auditores, dois Assessores, dois Auxiliares em Administração Pública, dois Chefes de

Secretaria, uma Secretária, o Chefe da Seção de Administração, o Chefe da Assessoria de Planejamento Estratégico Fiscal e o Chefe do Serviço de Jurisprudência.

Quando questionados se o entrevistado já havia utilizado alguma vez o Tesouro de Contas do TCDF, 100% responderam de forma afirmativa. Quanto ao objetivo para o qual o Tesouro foi utilizado, 70% dos entrevistados responderam que usaram o Tesouro apenas para indexação; um quantitativo menor, 15% só o utilizaram para recuperação e o mesmo quantitativo, 15%, o utilizaram tanto para indexação como para recuperação.

Questionados se sabiam o que era um tesouro, 65% dos entrevistados responderam de forma afirmativa, enquanto 35% não sabia o que era o instrumento. Para complementar esta questão foi solicitado que o usuário apresentasse uma definição para tesouro. As respostas foram tabuladas da seguinte forma: são termos que identificam determinada atividade; é um banco de dados para pesquisa de palavras-chave; é um conjunto de palavras; é um dicionário técnico que ajuda na organização e recuperação da informação; é uma lista de termos controlados; é um sistema de termos os quais possuem uma hierarquia entre eles; são palavras-chave que facilitam, viabilizam a pesquisa; é um instrumento que ajuda encontrar o documento que se procura; é um sistema para busca rápida de palavras; é utilizado para cadastrar processos; é utilizado para localização de processos.

Das respostas pode-se perceber que os respondentes possuem uma ideia, mesmo que vaga, do que seja o instrumento, e muitas delas estão relacionadas diretamente com a sua finalidade, para que serve. Embora alguns usuários tenham uma noção sobre o que é um tesouro, não demonstraram possuir um conhecimento mais aprofundado sobre o assunto.

Quando questionados se consideravam o tesouro como um instrumento importante no âmbito do Tribunal, a maioria, 85% responderam afirmativamente, enquanto 15% não o consideram importante. Com o objetivo de complementar foi perguntado ao usuário por que considerava o tesouro importante no âmbito do Tribunal. As respostas daqueles que consideraram o tesouro importante foram tabuladas: só utilizam o Tesouro por obrigatoriedade; mais da metade dos entrevistados respondeu que o Tesouro facilita a pesquisa (por meio do Tesouro, acessa rápido o que precisa; é possível achar um documento com uma palavra específica; recupera a informação que ele deseja; era importante por ser uma ferramenta de pesquisa; facilita a localização do processo); auxilia na instrução de processos; sintetiza conceitos importantes (tratados nos documentos); organiza a informação

e possibilita que ela seja trabalhada futuramente; auxilia na padronização dos documentos do Tribunal de Contas.

Os usuários que não consideravam o uso do Tesouro importante para o Tribunal apresentaram como justificativa para sua resposta: questionamentos quanto à forma como o tesouro está implantado e a alegação de que não sabem utilizar o instrumento.

Quando questionados se os entrevistados haviam participado de algum treinamento desenvolvido pelo Tribunal para uso do Tesouro, 45% participaram de treinamentos enquanto mais da metade, 55% não participou de nenhum tipo de treinamento. Esse resultado mostra que a maioria dos usuários não foi instruída sobre como utilizar o tesouro. Talvez seja esta a justificativa para a inconsistência observada quando se compara os resultados de várias questões.

Ao serem questionados se os treinamentos realizados foram suficientes para auxiliar no uso e construção do Tesouro, apenas 30% consideraram os treinamentos suficientes, 40% afirmaram que não foram suficientes e 30% não souberam responder, pois não sabiam avaliar até que ponto os treinamentos podem auxiliar no uso do Tesouro.

Comparando-se com os resultados da questão anterior pode-se perceber que dos 45% dos entrevistados que participaram de treinamentos, apenas uma parte (aproximadamente 65%) considera-se capacitada para utilizar o tesouro. Por outro lado, se na questão anterior 55% não participou de nenhum tipo de treinamento, nesta questão o quantitativo de entrevistados que se manifestaram de forma negativa correspondeu a 70% do total pesquisado.

Quando questionados se consideravam aptos para utilizar o Tesouro, 75% dos entrevistados responderam de forma afirmativa, enquanto 25% não se consideram aptos para utilizar o Tesouro. Deste resultado pode-se inferir que houve algum tipo de problema com o treinamento: pode não ter sido suficiente, não ter sido direcionado ao público que realmente utiliza o sistema ou diversas alternativas.

Por outro lado, quando se compara os resultados desta questão com os resultados das duas questões anteriores, observa-se certa inconsistência nos dados, pois se apenas 45% do total de entrevistados participou de treinamento, apenas 30% do total pesquisado considera que o treinamento foi suficiente, como 75% dos entrevistados podem se considerar aptos para usar o instrumento?

Questionados quanto às principais dificuldades no uso do Tesauro quase a metade dos entrevistados não respondeu a esta pergunta, porém as respostas apresentadas foram tabuladas da seguinte forma: não encontra todos os termos que procura; não consegue indexar o termo correto; falta de coerência no uso dos termos; falta confiabilidade no sistema; o tesauro é muito incompleto; ausência de termos do objeto produzido; falta de termos adequados; o Tesauro precisa de mais termos; falta habilidade para usar o Tesauro; não sabe usar; não tem o tesauro. Quanto a esta resposta deve-se esclarecer que o tesauro está disponível através do próprio sistema e-TCDF, portanto, todos os usuários têm o tesauro disponível e acessível.

Das respostas apresentadas percebe-se que há problemas que podem ser atribuídos ao usuário, o que vem reforçar a necessidade de treinamento; e problemas relativos ao sistema, especialmente no que se refere à falta de termos. No entanto, cabe refletir se a alegada falta de termos pode ser um problema atribuído ao sistema ou o usuário que não sabe localizar/identificar o termo mais adequado.

Quando questionados quanto à frequência de uso do tesauro para entrada de documentos (indexação), 45% dos entrevistados afirmaram que o utilizam diariamente, 15% semanalmente, 10% quinzenalmente, 15% mensalmente, perfazendo um total de 85% e os demais 15% responderam que nunca indexaram. Observa-se que a maioria dos usuários indexa diariamente, e que os usuários que nunca indexaram apenas o utilizaram para recuperação de informação.

Analisando-se as questões de forma integrada observa-se que na questão 2, a maioria (70%) dos entrevistados afirmou que utiliza o Tesauro para indexação, cabe ressaltar que a indexação dos documentos é obrigatória, os demais 30% não o utiliza. Na décima primeira questão, 85% dos entrevistados afirmaram que usam o tesauro para indexação com frequência que varia desde diariamente até mensalmente. Constata-se inconsistência em 15% das respostas.

Quando questionados sobre a frequência de uso do tesauro na busca por informações (recuperação), 20% respondeu que o utiliza diariamente, 15% semanalmente, 5% quinzenalmente, 20% mensalmente, 35% nunca utilizaram o Tesauro na busca por informações e 5% utilizou apenas uma vez.

Quando questionados se consideravam que as áreas de conhecimento abrangidas pelo tesauro eram relevantes para o Tribunal, 85% dos entrevistados responderam de forma

afirmativa, enquanto 15% não souberam responder, ou seja, para a maioria, as áreas de conhecimento de interesse do Tribunal estão cobertas pelo Tesouro. Os 15% que não souberam responder à questão, afirmaram que acreditam que nem todas as áreas que são relevantes para o Tribunal estão abrangidas pelo Tesouro, ou seja, há áreas relevantes para o Tribunal que não estão inseridas no Tesouro.

Quando questionados se o Tesouro cobre a área temática abrangida pelas atividades do Tribunal de Contas do Distrito Federal, 75% responderam de forma afirmativa, 15% afirmaram que não abrange e 10% não souberam responder, porque afirmaram que o Tesouro não cobre totalmente as atividades do Tribunal de Contas.

Quando questionados se as informações presentes na estrutura do Tesouro eram claras de forma a possibilitar o uso do instrumento, 55% dos entrevistados responderam de forma afirmativa; 30% responderam negativamente e 15% não souberam opinar.

O acesso ao Tesouro é feito por meio do sistema e-TCDF, que é utilizado para tramitação de processos, é por meio desse sistema que o usuário pode indexar um documento. Cabe ressaltar que existe um vínculo entre o tesouro e o sistema, por meio do qual o usuário pode encontrar os termos presentes no Tesouro sem, necessariamente, ter que entrar no próprio Tesouro. Assim, alguns usuários quando vão pesquisar algum termo utilizam essa alternativa. Talvez possa ser a causa de alguns usuários nunca terem consultado o Tesouro, como os entrevistados que não souberam opinar.

Quando questionados se encontravam o termo que procuravam, 45% dos entrevistados responderam de forma afirmativa, 30% não encontram e 25% afirmaram que nunca procuraram.

Complementando a questão anterior, os entrevistados que afirmaram que não encontravam o termo que procuram, disseram que o Tesouro precisava de mais termos específicos e genéricos; outros disseram que apesar de encontrar o termo que procuram, o Tesouro precisava de mais termos específicos e genéricos.

Das respostas obtidas, todos (100%) afirmaram que o Tesouro precisa de mais termos específicos. Quanto à segunda parte da pergunta 83,33% responderam que o tesouro precisa de mais termos genéricos e 16,67% que não precisa de mais termos genéricos.

Quanto à atualização e enriquecimento do Tesouro foi solicitado aos usuários, por meio de questão aberta, que relatassem suas principais dificuldades para a inclusão de novos termos no Tesouro. As respostas foram tabuladas da seguinte forma: falta retorno depois da

sugestão do termo; se sentem desmotivados para inserir termos novos; não conseguem indexar o termo que precisa; falta conscientização da utilidade; não sabe o que é mais importante usar, não teve orientação de como usar; o Tesouro tem limitação de termos; não sabe quando vão ser inseridos; não tem tempo e disposição para estudar o documento para incluir novos termos; não consegue colocar termos que acha válido de acordo com o que já tem; não sabe qual termo colocar em cada caso; faltam sinônimos ou termo parecido; muitos termos não são encontrados; nunca incluíram termos novos; não tem dificuldade quando inclui termos novos.

Quando questionados sobre a frequência com que sugerem novos termos para o Tesouro, 25% dos entrevistados afirmaram que sugerem termos diariamente, 5% semanalmente, 0% quinzenalmente, 15% mensalmente, 45% nunca sugeriu, 5% sugeriu uma vez e 5% duas vezes.

Alguns fatores podem ter contribuído para a redução na proposição de novos termos. Quando foi definido pela Comissão do Tesouro que os usuários poderiam sugerir termos novos, estes deveriam passar por uma avaliação para verificar se realmente havia necessidade de serem incluídos no Tesouro. Porém, após análise, os usuários deveriam ser informados se o termo sugerido foi ou não incluído. Entretanto, de acordo com os entrevistados, eles não recebem nenhum retorno quando encaminham uma sugestão de termo, diante disso pararam de sugerir novos termos. Outro fator que pode ter contribuído refere-se à necessidade de apresentação de uma justificativa para a inclusão do novo termo. Esse procedimento desmotiva o usuário no momento da sugestão de novos termos.

De acordo com os usuários esses problemas fazem com que durante a indexação de um documento, se o termo necessário não é encontrado, o usuário procura aquele que melhor se adequa (sinônimo ou semelhante ao termo não encontrado), ou utiliza outro que pode substituir o termo e não sugere um novo termo.

Quando questionados quanto ao software utilizado, 65% dos entrevistados afirmaram que consideravam o *software* adequado, 10% responderam de forma negativa e 25% não souberam responder.

Como anteriormente exposto, alguns usuários quando procuravam algum termo, utilizavam o próprio e-TCDF para pesquisar. Os entrevistados que não souberam responder, de fato nunca entraram no Tesouro de Contas.

A última pergunta da entrevista, uma pergunta aberta, solicitou aos usuários sua contribuição na forma de sugestões para melhorar e aperfeiçoar o Tesauro. Nessa questão foram fornecidas muitas sugestões, sendo algumas coincidentes. As sugestões foram consolidadas da seguinte forma: mais pessoas para trabalhar com o tesauro; mais treinamento; orientações de como usar; precisa de promoção do sistema; auxiliar os usuários para o uso do tesauro; poderia ser livre o uso de termos; existir um sistema de busca que use o tesauro; poderia ter simplificação na pesquisa; deveria ter aperfeiçoamento do sistema; a pesquisa deveria ser aperfeiçoada; a busca poderia ser mais específica; precisa de pesquisa com usuário (saber suas necessidades); deveria ter opiniões das pessoas de todos os setores, para auxiliarem na construção do tesauro; o Tesauro precisa de mais termos para indexação (ampliação de termos); incluir mais termos específicos; o Tesauro poderia dar sinônimos para o termo não encontrado; aprofundar os temas cobertos pelo Tesauro; precisa ter resposta após a sugestão do termo; quem analisa o processo, daria sugestão ao tesauro; o Tesauro deveria ser flexível na inclusão de termos; não conhece o Tesauro o suficiente para dar sugestão.

DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Em conformidade com os dados coletados por meio das 20 entrevistas realizadas, pode-se inferir que, o Tesauro de Contas não é totalmente utilizado pelos usuários, que encontram muitas dificuldades e empecilhos no seu uso.

As causas para o problema detectado foram várias, podendo ser agrupadas em necessidades de treinamento, problemas relacionados ao sistema e problemas de gestão do mesmo.

Pode-se atribuir, como mais importante, o problema da falta de treinamento, embora o TCDF tenha realizado três treinamentos, estes tiveram como foco predominante o uso do e-TCDF, pouco tendo sido abordado sobre o Tesauro de Contas, segundo relato de vários entrevistados. Por outro lado, a maioria das pessoas que participou dos treinamentos foram os diretores das seções, que na realidade não indexam ou inserem documentos no e-TCDF, ou seja, os treinamentos foram direcionados a um público inadequado e no aspecto relativo ao conteúdo o tema tesauro não foi incluído. Diante destas constatações foi evidenciado que os treinamentos não foram suficientes, visto que os usuários não conseguem utilizar

adequadamente a ferramenta durante os processos de indexação e busca de informação e inclusão de termos.

Os usuários precisam de treinamentos sobre como utilizar o sistema e-TCDF, a importância do seu uso no âmbito do Tribunal, bem como do Tesauro que está acoplado ao sistema. É essencial capacitá-los para compreender o que é o instrumento, quais são suas potencialidades, a importância do seu uso para o Tribunal, ou seja, torná-los aptos para utilizarem essa ferramenta e dar continuidade ao seu aperfeiçoamento e atualização.

Existe também a necessidade de treinamentos específicos para os diferentes setores do Tribunal. Esses treinamentos devem ser direcionados para aquelas pessoas que efetivamente utilizam o sistema, seja para a inclusão de termos, assim como para o uso na recuperação da informação. Cabe ressaltar que o Setor de Documentação do Tribunal elaborou um folder contendo informações sobre o Tesauro, mas nenhum usuário entrevistado fez menção a este documento.

Outro conjunto de problemas detectados refere-se ao sistema. O sistema e-TCDF é utilizado para inserir novos documentos, e a indexação utilizando o Tesauro é obrigatória. Pode-se constatar, no entanto, que vários usuários utilizam o sistema apenas devido ao seu caráter obrigatório e não por considerá-lo importante para o armazenamento e para uma posterior recuperação de informação por outros usuários. Pode-se inferir que não percebem sua relevância para o Tribunal.

Como forma de aprimoramento e enriquecimento do Tesauro, é solicitado aos usuários que participem da sua construção e manutenção, por meio da sugestão de termos que poderiam ser incluídos no Tesauro. Após a sugestão do termo, este passaria por uma análise, para verificar se há realmente necessidade de sua inclusão, e posteriormente, o usuário seria informado se o termo foi ou não incluído, bem como apresentados os motivos para sua não inclusão. Na prática os usuários não são informados, não sabem o que acontece com o termo sugerido. E por falta de resposta, alguns usuários foram deixando de sugerir termos para o Tesauro, já que esta análise não era feita e eles não eram informados sobre a decisão adotada quanto ao termo sugerido.

Outro problema que, de acordo com os usuários, impede a sugestão de novos termos, refere-se à necessidade de apresentar os motivos/justificativa para a inserção de termos novos. Como os usuários se sentem desmotivados, não apresentam sugestões, procuram um sinônimo ou um termo parecido para indexar o documento analisado. Cabe ressaltar que é

importante a justificativa do usuário quanto à necessidade de criação de novo descritor, pois subsidia o processo de análise do termo.

Em relação à área temática abrangida pelas atividades do Tribunal, assim como as áreas de conhecimento presentes no Tesouro e a sua relevância para o Tribunal, os usuários afirmaram que há setores que são mais contemplados que outros, ou seja, há desequilíbrio no tesouro. Sendo assim, além das sugestões de termos, os usuários poderiam auxiliar no enriquecimento das áreas temáticas e das áreas abrangidas pelo Tesouro. Cabe ressaltar que o Tesouro em si não foi objeto de análise desta pesquisa, ou seja, não foi realizada nenhuma atividade de análise sobre o conteúdo do Tesouro. Nesse caso o desequilíbrio entre as diversas categorias temáticas cobertas pelo Tesouro detectado pelos usuários precisa ser objeto de estudo específico.

Quanto à estrutura do Tesouro, as informações deveriam ser claras, partindo do pressuposto de que a maioria dos usuários não possui conhecimento específico sobre tesouro, além de incluir informações que os oriente durante o processo de utilização do Tesouro, tanto em relação à busca por informações dentro das áreas de conhecimento presentes no Tesouro, assim como notas explicativas para os usuários, tanto para auxiliar o processo de indexação, como para a recuperação no sistema.

Com relação aos termos do Tesouro, 30% dos entrevistados afirmaram que não encontram o termo que procuram e os que responderam afirmativamente, disseram que apesar de encontrarem o termo, sentem a falta de mais termos. Pode-se inferir que o Tesouro de Contas precisa de mais termos específicos e genéricos, sobretudo termos específicos. Além dos termos, precisa ampliar os temas específicos de acordo com os setores que utilizam o tesouro, ou seja, que abordem aspectos pertinentes a cada setor.

Outro problema observado e até mesmo exposto por alguns usuários foi a falta de pessoal. A Comissão do Tesouro conta com poucas pessoas trabalhando. Além da sua construção e manutenção, a Comissão ainda tem como atribuição analisar as sugestões dos usuários e realizar os treinamentos necessários.

Quanto ao *software* utilizado, o Tema Tres, uma parcela considerável de usuários, 25% não soube responder se era adequado, porque nunca tinham entrado no Tesouro de Contas. Pode-se inferir que vários fatores contribuíram para essa questão: a falta de treinamento e de orientação de como utilizar o Tesouro; e a falta de interesse por parte dos usuários, que se sentem desmotivados pela falta de auxílio ao uso do Tesouro.

É interessante destacar certa inconsistência quando se analisa o conjunto das questões: na questão 1, 100% dos entrevistados afirmaram fazer uso do tesauro, na questão 2, também 100% dos entrevistados afirmaram que utiliza o tesauro, sendo 70% para indexação, 15% para recuperação e os outros 15% para ambas atividades. Por outro lado, na questão 3, 65% afirmaram saber o que é um tesauro. Pode-se inferir que 35% dos usuários que usam o tesauro não sabem o que significa, ou seja, usam um instrumento sem saber o que ele é. Outro fato que também reflete inconsistência refere-se à questão 5, em que 85% dos entrevistados consideram o tesauro importante para o Tribunal, e não sabem o que o mesmo significa.

Os usuários são fundamentais na construção e manutenção do Tesauro, é com a colaboração destes que se pode avaliar a adequação do vocabulário utilizado, por isso é importante saber suas necessidades e comportamentos a fim de aprimorar o instrumento. Este estudo demonstrou que a avaliação de um tesauro pode ser realizada com base na experiência do usuário quanto à utilização dos produtos e serviços disponíveis.

REFERÊNCIAS

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Contas do Distrito Federal. *Sítio do TCDF*. Brasília: Governo do Distrito Federal. Disponível em: <<http://www.tc.df.gov.br>>. Acesso em: 19 mar. 2013.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Contas do Distrito Federal. *Resolução n. 234*, de 24 de abril de 2012a. Dispõe sobre o uso de meio eletrônico para tramitação de processos, comunicação de atos e transmissão de peças processuais, no âmbito do Tribunal de Contas do Distrito Federal. Disponível em: https://www.tc.df.gov.br/SINJ/Arquivo.ashx?id_norma_consolidado=71182>. Acesso em: 19 mar. 2013.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Contas do Distrito Federal. **Tesouro de Contas**. Brasília: Seção de Documentação, 2012b. 208p.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 344 p.

Como citar este artigo:

CARIBÉ, Rita de Cássia do Vale; OLIVEIRA, Evelaine Santos de. Avaliação do tesauro do tribunal de contas do distrito federal a partir dos usuários. **Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.**, Campinas, SP, v.13, n.1, p.103-119, jan/abr. 2015. ISSN 1678-765X. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci>>. Acesso em: 31 Jan. 2015.