

PROPOSTA DE OTIMIZAÇÃO DO “GUIA DE ÔNIBUS DA ETUFOR”¹

Igor Peixoto Torres Girão*

Izabel Lima dos Santos**

Resumo

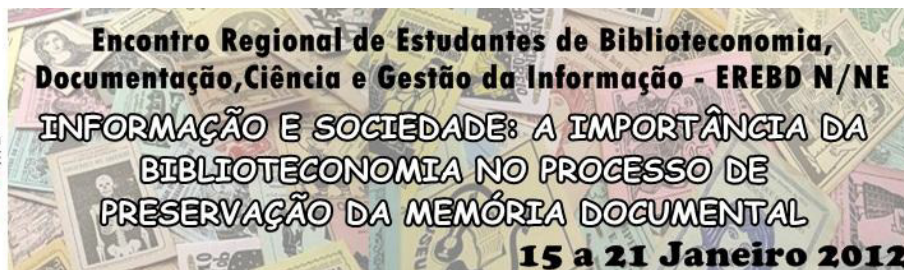
Dentro do atual contexto da Sociedade da Informação torna-se indispensável à criação de ferramentas que visem à disponibilização dos conteúdos informacionais para o cidadão. Partindo dessa premissa compreendemos a relevância de um suporte informacional e acessível que supra as necessidades relativas à movimentação urbana. Com vistas a melhorar a localização e movimentação dos usuários do transporte público propomos a ampliação dos serviços relativos às linhas de ônibus de Fortaleza. Como metodologia adotamos a revisão das ferramentas atualmente disponibilizadas por esse serviço e com base na literatura analisada sob a ótica biblioteconômica, além de propormos a reestruturação das ferramentas, aproveitaremos os mecanismos da Web 2.0 ampliando assim a divulgação desse instrumento. Nossas reflexões conclusivas apontam para a relevância de um produto informacional que vise otimizar a relação entre os usuários e o transporte público.

Palavras-chave: Transporte público de Fortaleza. Sistema de Informação. Web 2.0.

¹ Comunicação Oral apresentada ao GT N° 5 – Memória, Gestão e Tecnologia da Informação e Comunicação.

*Universidade Federal do Ceará. Graduando em Biblioteconomia. E-mail: igor.peixoto310@gmail.com

**Universidade Federal do Ceará. Graduanda em Biblioteconomia. E-mail: zbel.lima@gmail.com



1 INTRODUÇÃO

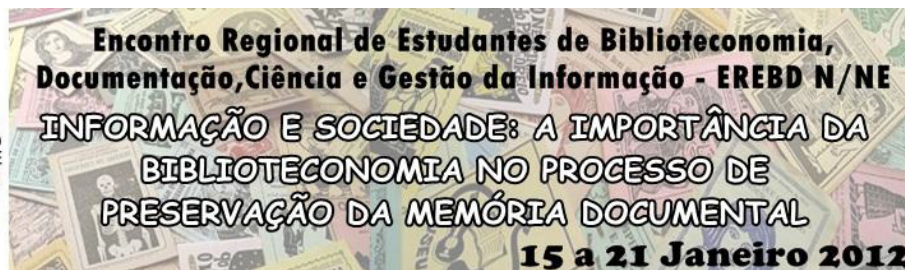
O século XX trouxe inúmeras transformações econômicas, políticas e sociais para as sociedades. Tais mudanças foram motivadas direta ou indiretamente pelos avanços tecnológicos ocorridos devido a Primeira e a Segunda Guerra Mundial e o boom informacional por elas ocasionado.

A partir disso a busca por novas e melhores maneiras de disponibilização da informação tem apresentado enorme crescimento e os produtos de informação evoluíram dos suportes analógicos para os digitais e modificaram métodos de consulta, apreensão e disseminação de informações concernentes aos mais diversos setores sociais. Mesmo sofrendo tal “avanço” os usuários, na maioria dos casos, não tiveram participação na criação e nas atualizações das ferramentas utilizadas para consulta informacional.

O “avanço” da tecnologia foi um fenômeno que alavancou e abrangeu o globo quase que em sua totalidade, as nações atenderam ao chamado dos países produtores de tecnologia para consumirem seus maravilhosos produtos que piscavam, falavam e andavam, foi aí neste contexto que o Brasil engrenou sua entrada no mundo “civilizado” meio que de carona, mas esforçando-se para acompanhar um ritmo que não era imposto pela maioria. As cidades da Nação ganharam mais concreto, mais asfalto, mais ferro e menos planejamento. O transporte coletivo e as instituições responsáveis por sua manutenção também tentaram ingressar em tal revolução, mas os resultados alcançados até agora, ao menos na cidade de Fortaleza estão sobre alicerces frágeis e precários.

As mudanças tecnológicas e sociais alcançaram, como dissemos anteriormente, em maior ou menor grau as mais diversas sociedades. Fortaleza, a quinta maior capital do Brasil, não ficou indiferente a tais transformações tecnológicas e as suas consequências. Nesse sentido a cidade de Fortaleza, representada por diversos órgãos públicos disponibiliza a população uma série de ferramentas informacionais, cujas quais em detrimento da usabilidade e alcance da maior parte da população podem ser consideradas como insuficientes se compararmos ao número de usuários em potencial dos serviços por elas ofertados.

Objetivando propor melhorias nos serviços prestados, senão por todas as ferramentas informacionais, mas pelo menos em uma que apresenta relevante valor social analisamos o por nós intitulado “Guia de Ônibus da Etufor” que pode ser acessado por meio do endereço



eletrônico

<http://www.fortaleza.ce.gov.br/etufor/index.php?option=com_etuforonibusitinerarios> que, na verdade, não está estruturado como um guia, mas como uma série de ferramentas que estão disponibilizadas em uma plataforma estática e que não prima pela praticidade e velocidade do fluxo informacional tão característico da sociedade contemporânea. Essa ferramenta visa disponibilizar informações básicas sobre o transporte público de Fortaleza e, portanto tem como público alvo uma extensa e heterogênea parcela da população.

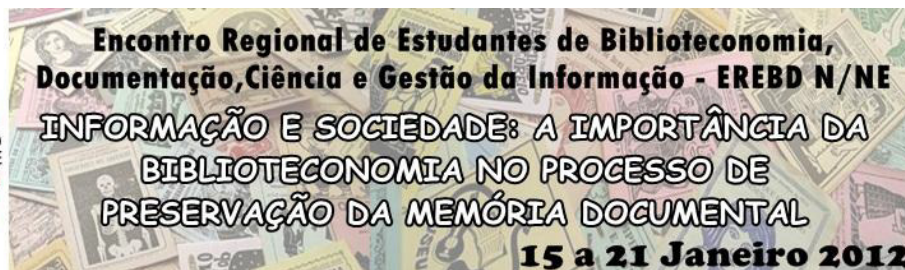
Seguindo a característica do fluxo informacional vigente não se pode pensar em atingir a massa populacional sem fazer uso das ferramentas da Web 2.0, tendo em vista a mudança proposta por essa Ordem. Além de propormos a integralização das ferramentas da Web 2.0 propomos modificações tanto na estrutura como na apresentação do conteúdo informacional do “Guia de Ônibus da Etufor” com vistas a que ele adapte-se de maneira mais profícua a heterogênea e fragmentada gama de usuários em potencial dessa ferramenta.

Com base no contexto social, nas ferramentas a nós apresentadas e nos fundamentos oriundos da Biblioteconomia propomos modificações com vistas à construção de uma ferramenta informacional acessível e eficiente permitindo ao usuário autonomia e confiabilidade nas decisões tomadas sob orientação dessa fonte.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Biblioteconomia como mais antigo e mais consistente campo dedicado a pesquisa e estruturação da informação, ao longo dos séculos elaborou métodos que possibilitam o tratamento e a recuperação da informação. Durante muito tempo ela foi responsável por armazenar e organizar tanto a informação como os seus suportes. Os métodos por ela desenvolvidos, como bem sabemos, não se aplicam apenas ao espaço da biblioteca, mas podem ser utilizados como diretrizes para a estruturação da informação nos mais diversos contextos informacionais.

Sendo assim os métodos da Biblioteconomia podem tranquilamente ser adotados como referencial para estruturar, representar e organizar o conteúdo digital. Porque dentro do atual contexto social em que vivemos a informação passou a influenciar a maioria dos produtos culturais, Dodebei inclusive defende que devemos pensar a relação da Biblioteconomia com a



tecnologia não apenas limitada ao acesso e uso da informação, mas também como uma nova possibilidade de ver o mundo, um novo “dato cultural” (2011, p. 5).

Ainda seguindo esta linha de raciocínio percebemos que o “Guia de ônibus da Etufor” não permite uma apreensão total das informações e ciência de um conteúdo vital para a manutenção da sociedade fortalezense uma vez que a referida ferramenta ignora o fato de que

cada usuário estabelece, a seu modo, uma formulação baseada na sua experiência colateral e nas suas necessidades particulares, portanto, quanto mais a fonte produtora conseguir explicitar e qualificar as representações oferecidas, mais chance os usuários terão de recuperar informações relevantes e pertinentes aos seus propósitos. (LARA, 1999 *apud* MAZINI; LARA, 2010, p. 249).

Tal situação faz com que nessa ferramenta exista um grande abismo informacional entre interlocutor e receptor gerando ruído e, com isso, dificultando a compreensão dos signos utilizados para representar a informação. Nossa intenção ao elaborarmos esse trabalho é gerar um fluxo de mão dupla entre os atores responsáveis pelo “guia” e usuários, contribuindo, assim, para a solidificação do ciclo informacional.

Por acreditarmos que os métodos biblioteconômicos podem (e devem) ser utilizados nos mais diversos campos traduzindo e elaborando métodos de consulta e apreensão da informação buscamos uni-los as ferramentas já existentes no “Guia de ônibus da Etufor” com vistas a criar uma nova ferramenta erigida sob a ótica biblioteconômica e que, portanto, faça uso eficiente das formas de busca (aproveitando a programação) e das ferramentas da Web 2.0.

No começo do século XXI a Web passou a adotar uma estrutura mais interativa, o que priorizou uma maior comunicação e troca de informações pelos seus usuários. Seja por meio de gifs, hiperlinks, produtos multimídia e fóruns a Rede tornou-se mais dinâmica e seus usuários passaram a ser também produtores de informação. Tal transformação foi denominada de Web 2.0 ou Web Social e caracteriza-se por possibilitar “[...] a criação de espaços cada vez mais interativos, nos quais os usuários possam modificar conteúdos e criar novos ambientes hipertextuais”. (BLATTMANN, SILVA, 2007, p. 192). Pelo fato da Web 2.0 possuir tais características de dinamicidade e interatividade não nos parece lógico que “Guia de ônibus da Etufor” não faça uso de tais ferramentas para disseminar o conteúdo informacional relativo ao transporte coletivo de Fortaleza.

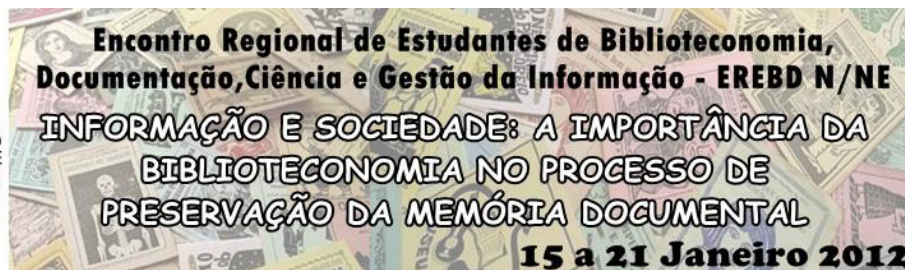


Independente de ser numa biblioteca a quatro mil anos atrás ou numa moderna unidade de informação a recuperação da informação é o principal objetivo da Biblioteconomia. Partindo dessa premissa a elaboração de mecanismos que permitam a recuperação da informação de maneira eficaz e eficiente sempre foi um dos objetivos pelo qual os bibliotecários trabalharam de maneira incansável. Sendo assim não faz sentido que uma ferramenta como o “Guia de ônibus da Etufor” não se dedique a criação de um sistema de recuperação da informação, aqui definido como sendo “[...] um conjunto de operações consecutivas, executadas para localizar dentro da totalidade de informação disponível, aquelas que seriam necessárias ao usuário [...]” (CESARINO, 1985, p. 159), que pondere os aspectos socioculturais dos usuários, uma vez que o sistema de recuperação da informação também pode ser entendido “como parte de um modelo de comunicação dentro de um contexto social-cultural-histórico” (CESARINO, 1985, p. 159), negociando entre perícias e deficiências com o objetivo de proporcionar não apenas uma recuperação satisfatória da informação, mas também um ambiente que facilite a usabilidade racional da ferramenta e que transmita a sensação de comodidade ao usuário.

A atual configuração da Sociedade da Informação e, principalmente, as novas relações existentes entre os indivíduos e as Tecnologias da Informação e Comunicação, podem ser caracterizadas pelo fato de que

[...] as tecnologias da informação e da comunicação se transformaram em elemento constituinte (e até instituinte) das nossas formas de ver e organizar o mundo. Aliás, as técnicas criadas pelos homens sempre passaram a ser parte das suas visões de mundo. Isto não é novo. O que há de novo e inédito com as tecnologias da informação e da comunicação é a parceria cognitiva que elas estão começando a exercer na relação que o aprendente estabelece com elas. (ASSMANN, 2000, p. 10).

A citação de Assmann deixa claro que na construção de qualquer sistema voltado para o processo informacional e/ou comunicacional é de suma importância buscar atingir e superar as expectativas dos que irão utilizá-lo. Tal necessidade ficou ainda mais latente com a proposta colaborativa da Web 2.0 e as possibilidades de negociação entre produtores/consumidores (prosumidores).



3 METODOLOGIA

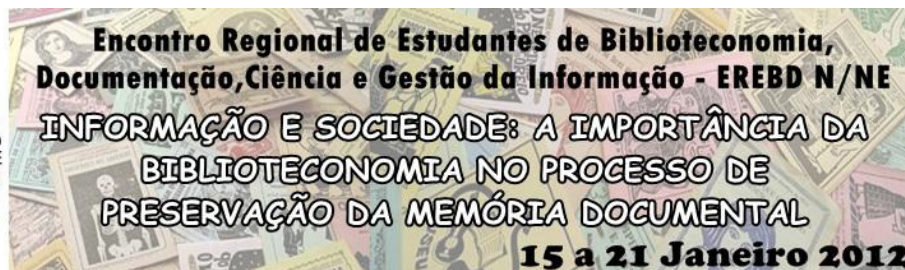
A fim de tornar o “Guia de ônibus da Etufor” uma ferramenta acessível, eficaz e eficiente tanto do ponto de vista informacional como da usabilidade e da interatividade realizamos a análise da estrutura e das ferramentas presentes no referido “guia” e a partir disso elaboramos mecanismos que possibilitem uma plenitude dinâmica de acesso aos serviços por ele ofertados. Como dissemos anteriormente nossas propostas estão alicerçadas sobre os postulados da Biblioteconomia.

4 PROPOSTAS DE OTIMIZAÇÃO

Com base nos fundamentos biblioteconômicos elaboramos algumas propostas com vistas a otimizar os serviços ofertados pela Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza (Etufor) por meio do seu “Guia de ônibus”. Nossas propostas serão apresentadas na seguinte ordem:

- Estrutura/Layout;
- Campos de busca;
- Indicação de itinerários;
- Construção Colaborativa;
- Acessibilidade.

Através de modificações na estrutura/layout visamos contribuir para a correção de falhas existentes na troca informacional entre guia e usuário. Pretendemos unificar as mais relevantes ferramentas disponibilizadas na página da Etufor e vincularemos informações sobre as linhas de ônibus e transporte alternativo, objetivando permitir ao usuário a realização da escolha não apenas com base na linha e/ou local para o qual deseja ir, mas também no tipo de transporte levando em consideração conforto, tempo de espera e velocidade ou qualquer outra variável que ele julgue relevante.



Para tornar a alimentação do sistema bem como a recuperação das informações excelente sugerimos a criação de tópicos que a nosso ver responderão de maneira satisfatória aos usuários, com os mais diversos graus de familiaridade com sistemas de busca, gerando uma comunicação inteligível entre ambas as partes. Atualmente o “Guia de ônibus da Etufor” só permite a realização da busca por meio dos campos de Linha (onde o usuário indica qual linha de ônibus deseja pesquisar) ou Logradouro (onde o usuário indica uma rua, avenida ou similares para a qual deseja ir). Propomos que a ordem de preenchimento dos campos para realização da busca seja o mais intuitiva possível. Além disso, propomos a criação dos seguintes campos:

- Meio: permite a escolha do tipo de transporte (ônibus ou van) que o usuário deseja utilizar;
- Pontos de Referência: permite que o usuário realize a busca por meio de pontos de referência, tais como: igrejas, praças, shoppings, hospitais e etc.;
- Turno: especificará o período do dia em que a linha circula, uma vez que nem todas as linhas de ônibus circulam em todos os horários;
- Número da linha: permitir a realização da pesquisa com base ao número correspondente a uma determinada linha de ônibus ou van.

Outro aspecto a ser considerado e que, na visão dos autores necessita de modificações urgentes, é o relativo às possibilidades de utilização dos termos de busca apresentadas pelo “Guia de ônibus da Etufor”. Atualmente, o referido sistema exige do usuário um completo conhecimento acerca dos nomes das linhas de ônibus. Por exemplo: ao realizar uma pesquisa para obter informações sobre a linha ‘Parangaba/Lagoa’, ele não poderá inserir os termos de maneira invertida, ou seja, caso o usuário digite ‘Lagoa/Parangaba’ não obterá nenhuma resposta do sistema, não é apresentada nem uma resposta indicado que o termo de busca está incorreto ou que o usuário deve refazer a busca.. Tal situação é inaceitável, na medida em que os sistemas de informação atual e os buscadores da Web apresentam ferramentas que visam tanto auxiliar o usuário em suas pesquisas ou, no mínimo, apresentam uma resposta indicando que a busca deve ser refeita.

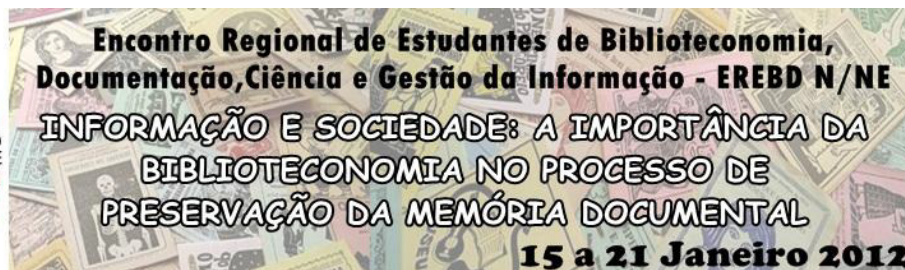


Propomos também modificações em outro fator extremamente importante que, caso implementado, simplificaria a utilização do sistema por parte dos usuários seria a possibilidade de permitir que os termos de busca fossem inseridos tais como os usuários o conhecem. Atualmente no momento da realização de uma busca por ‘Logradouro’ o usuário precisa digitar primeiro o nome do logradouro e depois indicar qual o tipo de logradouro. Por exemplo, ao buscarmos ‘Terminal da Lagoa’, primeiro deve-se digitar ‘Lagoa’ e depois escolher entre uma das seis possibilidades de complemento apresentadas pelo sistema. Mesmo que só exista uma possibilidade de resposta para o termo pesquisado o processo é o mesmo. Tal situação não viabiliza um uso racional e eficiente do sistema, atuando apenas como um fator para ampliar o tempo gasto na realização da busca e dificultando o uso da ferramenta por parte daqueles que não possuem familiaridade com tais ferramentas.

Atualmente o “Guia de ônibus da Etufor” não trabalha de forma integrada, uma vez que ao pesquisar informações sobre linhas que passam por um logradouro específico o usuário não tem a possibilidade de acessar por meio de um simples clique sobre o nome da linha que deseja acessar. Da maneira como esse sistema informacional funciona hoje é necessário que o usuário realize uma nova pesquisa tendo como termo de busca o nome de uma linha de ônibus específica.

Com o objetivo de resolver as dificuldades descritas no parágrafo anterior e, com isso, colaborar para um melhor funcionamento do “Guia de ônibus da Etufor” propomos que como resposta a realização de uma busca realizada com o objetivo de obter informações acerca de quais linhas trafegam em um local específico o buscador geraria além de uma resposta pontual, ou seja, indicar quais linhas trafegam pelo local indicado pelo usuário, local esse que poderia ser tanto um nome de rua ou avenida como pontos de referência (hospitais, escolas, centros comerciais e etc.) seria possível também que, no momento em que o usuário clicasse no nome de uma das linhas ele tivesse acesso a uma resposta detalhada que traria informações tais como os locais exatos que são contemplados pela linha, desde ponto de saída até o de chegada e contemplando, além dos logradouros, os principais pontos de referência; o horário de circulação da linha e o tempo estimado de viagem. Uma versão simplificada do resultado a ser obtido na realização de uma busca pode ser visualizada no seguinte exemplo:

Linha: 40 – Parangaba/Lagoa



Itinerário:

- Sentido Parangaba/Lagoa: Terminal Parangaba - Rua Carlos Amora - Rua Padre Elias Saraiva - Avenida Prof. Gomes Brasil - Terminal Lagoa
- Sentido Lagoa/Parangaba: Terminal Lagoa - Avenida Prof. Gomes Brasil - Rua Padre Elias Saraiva - Rua Eduardo Perdigão - Terminal Parangaba.

Horário de circulação:

- Dias úteis: (primeiro ônibus) 00:05 – 23:59 (último ônibus)
- Sábados: (primeiro ônibus) 04:30 – 23:59 (último ônibus)
- Domingos e Feriados: (primeiro ônibus) 00:05 – 23:59 (último ônibus)

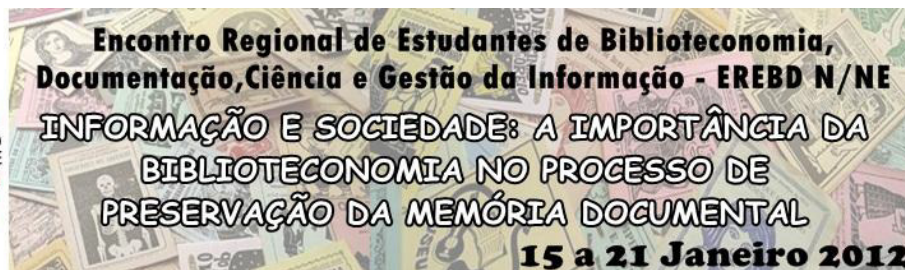
Tempo estimado de viagem: 15 minutos.

A construção colaborativa que propomos seria efetuada na medida em que ao realizar a busca no sistema os usuários poderiam salvar suas respostas proporcionando o compartilhamento de informações, uma vez que essas respostas poderiam ser recuperadas por outros usuários e também poderiam servir de base para a escolha das respostas mais eficientes para uma busca, e a ampliação do banco de dados. Propomos também que seja criado um mecanismo que permita a divulgação e o acesso instantâneo de uma busca por meio de links que os usuários poderiam disponibilizar em suas respectivas redes sociais, ou seja, ao realizar uma busca o usuário teria a possibilidade de compartilhá-la em ambientes virtuais de comunicação em massa.

No tocante a acessibilidade, propomos a interoperabilidade da plataforma utilizada pelo “Guia de ônibus da Etufor” com os softwares de tecnologias assistivas, gerando o acesso aos serviços de transporte público suprimindo as necessidades dos usuários, inclusive sanando déficits relativos às muitas deficiências que os mesmos tem ou possam vir a ter.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É certo que as motivações que levam os cidadãos a utilizarem o transporte público são variadas, isto implica diretamente na constituição de um universo heterogêneo de usuários e é exatamente por isso que em uma sociedade onde a informação caracteriza-se como insumo e combustível primordial haja a necessidade premente de criação de ferramentas, tais como o



“Guia de ônibus da Etufor” que atuam como meios acessíveis de divulgação de informações, quer sejam do transporte público quer sejam de outras áreas, indispensáveis para o pleno funcionamento e manutenção ou transformação da rotina social.

As nossas reflexões conclusivas apontam para a necessidade de reestruturação do “Guia de ônibus da Etufor” uma vez que "no ambiente de mudanças atual, informação é vital. Mas a experiência mostra que não é só de quantidade e de abrangência de informação que vivemos. Muito mais importante é a qualidade da informação". (TEIXEIRA FILHO, 1999 *apud* PEPULIM, 2001, p. 47). Com o objetivo de possibilitar aos usuários a possibilidade de uma organização e ordenação de atividades diárias o que resultaria em uma economia de tempo, uma vez que os usuários seriam capazes de escolher a opção de transporte que melhor atendesse as suas necessidades, é que se faz necessária a criação de um sistema de informação que prime pela qualidade e eficiência das informações que oferta. Tal economia de tempo gerada pela ampliação da qualidade das informações prestadas pelo sistema otimizaria o dia a dia dos cidadãos permitindo a eles uma utilização racional e eficiente do transporte público gerando uma melhoria na qualidade de vida que caracteriza-se como sendo uma das demandas sociais do século XXI.

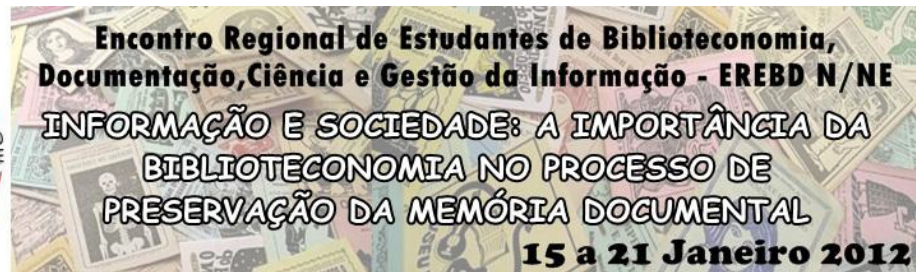
REFERÊNCIAS

ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Côrrea da. Colaboração e interação na Web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, SC, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez., 2007.

CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. Sistemas de Recuperação da Informação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**. Belo Horizonte, MG, n. 14. v. 2, p. 157-168, set. 1985.

DODEBEI, Vera. Cultura Digital: novo sentido e significado de documento para a memória social? **DataGramZero**. Rio de Janeiro, RJ, n. 2, v. 12, p. 1–12, abr. 2011.



MAZINE, Elizabeth Sardelli; LARA, Marilda Lopes Ginez de. Novas perspectivas no processamento e divulgação de informações públicas. **TransInformação**, Campinas, SP, n. 22, v.3, p. 247-253, set./dez., 2010.

PEPULIM, Maria Elizabeth Horn. O Bibliotecário e a Sociedade da Informação. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.** Florianópolis, SC, n.12, p. 45-53, 2001.



**Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia,
Documentação, Ciência e Gestão da Informação - EREBD N/NE**

**INFORMAÇÃO E SOCIEDADE: A IMPORTÂNCIA DA
BIBLIOTECONOMIA NO PROCESSO DE
PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA DOCUMENTAL**

15 a 21 Janeiro 2012