

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

FABIANA PEREIRA DOS SANTOS

**Pessoas desaparecidas: o papel do
Estado na disponibilização de
informação como solução ao problema**

Belo Horizonte
2012

FABIANA PEREIRA DOS SANTOS

Pessoas desaparecidas: o papel do Estado na disponibilização de informação como solução ao problema

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC apresentado à Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Estratégica da Informação.

Orientadora: Prof. Dra. Marta Kerr Pinheiro

Belo Horizonte
2012

Folha de Aprovação

Dedico este trabalho a todas as famílias que passam pelo desespero de terem seus entes queridos à margem do convívio familiar por efeito do fenômeno do desaparecimento.

Àqueles que foram ceifados do direito elementar de acessar informações imprescindíveis para a melhora da qualidade de suas vidas.

Àqueles que vivem à margem da sociedade por falta de políticas governamentais de que deveriam privilegiar a vida e não rigidez formal ou hierarquias.

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me munido de forças para finalizar este objetivo.

À minha mãe, que certa vez, afirmou depois de algumas queixas minhas: “Eu nunca te disse que iria ser fácil”. Isso me deu forças para continuar essa trajetória.

Ao meu marido Fábio, pelo apoio incondicional.

À minha orientadora Marta Kerr Pinheiro pelo grande auxílio e comentários no decorrer do trabalho.

Memória

*Amar o perdido
deixa confundido
este coração.*

*Nada pode o olvido
contra o sem sentido
apelo do Não.*

*As coisas tangíveis
tornam-se insensíveis
à palma da mão*

*Mas as coisas findas
muito mais que lindas,
essas ficarão.*

Carlos Drummond de Andrade

Resumo

O trabalho é um estudo de avaliação de usabilidade e ergonomia em websites governamentais que tem como foco a disponibilização de informações sobre pessoas desaparecidas. Através de uma revisão de literatura é traçado um panorama geral sobre o paradigma vivido na sociedade atual, chamada por diversos autores de “Sociedade da Informação”. O trabalho traz ainda o conceito de governança informacional e a necessidade do Estado em praticá-lo para auxílio no desenvolvimento da cidadania plena dos sujeitos, além de mostrar o que esta prática pode auxiliar no desenvolvimento e solução de casos de desaparecimentos. O fenômeno dos desaparecimentos no Brasil é tratado como um problema social complexo que necessita de ser discutido em maior profundidade para uma melhor conceituação e criação de leis que auxiliem na sua solução. Foram analisados quatro sites governamentais, sendo um que abrange todo o país e outros três de regiões distintas do Brasil. A análise dos sites governamentais traz em voga o conceito de usabilidade em websites e os benefícios trazidos por esta prática para os usuários. Foi concluído que ainda há muito que se fazer para solução do problema dos desaparecidos civis no Brasil, porém já houve algumas ações governamentais neste sentido. Com relação aos websites governamentais, apesar de estarem longe de atender aos quesitos máximos para usabilidade, os analisados apresentam desenho harmônico e causam boa impressão a primeira vista, pois todos utilizam cores que não agridem os olhos dos usuários. Porém, nenhum deles utiliza de recursos de multimídia como áudios ou vídeos, além de recursos de interação online imediata como chats.

Palavras-chave: websites governamentais; usabilidade; ergonomia; governança informacional; pessoas desaparecidas, desaparecidos civis.

Abstract

The work is a study of usability and ergonomics in government websites that focus on providing information on missing persons. Through a literature review is outlined an overview of the paradigm lived in today's society, called by some authors of "Information Society". The work also brings the concept of informational governance and the need for the state to practice it to aid in the development of full citizenship of individuals, and show that this practice can assist in developing and solving disappearances cases. The phenomenon of disappearances in Brazil is treated as a complex social problem that needs to be discussed in greater depth to a better conceptualization and creation of laws that help in its solution. We analyzed four government websites, one covering the whole country and the other three regions of Brazil. The analysis of government websites in vogue brings the concept of usability in website and the benefits this practice brings to users. It was concluded that there is still much to be done to solve the problem of missing civilians in Brazil, but there have been some government action in this regard. With respect to government websites, although they are far from meeting to requirements for maximum usability, the present design harmonic analysis and cause a good impression at first sight, because all use colors that do not harm the eyes of users. However, none of them uses multimedia resources such as audio or video, and interaction capabilities such as instant online chats.

Keywords: government websites, usability, ergonomics, informational governance, missing persons, missing civilians.

Sumário

1 INTRODUÇÃO	9
2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E O PARADIGMA DAS TIS	14
3 GOVERNANÇA INFORMACIONAL	21
4 PESSOAS DESAPARECIDAS NO BRASIL	27
5 USABILIDADE EM SITES WEB	35
6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	40
7 ANÁLISE DOS SITES GOVERNAMENTAIS: A INFORMAÇÃO SOBRE OS DESAPARECIDOS	46
7.1 “DESAPARECIDOS” DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA	46
7.2 SITE DESAPARECIDOS.MG.GOV	50
7.3 SITE DA POLÍCIA CIVIL DO RIO GRANDE DO SUL	53
7.4 SITE DA POLÍCIA CIVIL DO MATO GROSSO DO SUL.....	55
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
REFERÊNCIAS.....	63

1 Introdução

O desaparecimento de pessoas é um problema enfrentado em diversas sociedades do mundo, no Brasil este fenômeno afeta a um contingente alto da população, estima-se que mais de 200.000 pessoas desaparecem por ano no país, porém este número não é confirmado pelo Ministério da Justiça que não tem estatísticas atualizadas sobre o tema. Este é um problema que deve ser enfrentado de forma cuidadosa, pois envolve além de problemas psicológicos e sociais, problemas estruturais da sociedade brasileira.

Milhares de pessoas desaparecem todos os anos no Brasil, porém ainda não foram elaboradas políticas eficientes de busca, nem de amparo às famílias de pessoas desaparecidas. Apesar das grandes evoluções no processamento e na recuperação de informações o Estado ainda não se organizou para solucionar tal problema. De acordo com Gattás, *et al* (2007, p.18)

Nos estados de direito, a identificação da pessoa é uma necessidade social e legal sendo uma obrigação do Estado. Uma das grandes dificuldades encontradas na tentativa de localização de crianças desaparecidas reside no fato de que o sistema de identificação, ora em vigor no Brasil, não exige ou prevê que os indivíduos nascidos no país possuam, desde a infância, um registro de identidade.

As tecnologias de Informação e Comunicação – TICs, criadas e desenvolvidas nas últimas décadas podem colaborar muito no processo de solução deste problema. A sociedade tem desenvolvido ferramentas que auxiliam e potencializam o processo de comunicação, não somente entre pessoas, mas também em relação a instituições e pessoas.

A Internet é um poderoso meio de disseminação de informação, que pode ser utilizado como um útil dispositivo para encontro de pessoas desaparecidas. O modo como a informação é armazenada e disponibilizada alterou as formas de

busca e uso destas. Esse desenvolvimento de novas situações ampliou as oportunidades para o acesso à informação, à participação, à ampliação de redes de aprendizagem. Saracevick (1996, p. 54) previu este fenômeno “uma ampla variedade de redes de informação, algumas empurrando as fronteiras, outras em diferentes estágios de concretização, está prometendo mudar radicalmente a qualidade e a quantidade da comunicação e mesmo da informação comunicada”.

Com o desenvolvimento da sociedade da informação um novo paradigma se fez presente, neste, algumas formas de organizações sociais se destacaram, uma delas é a rede. De acordo com Castells (2005, p. 96)

Por um lado, a formação de comunidades virtuais, baseada sobretudo em comunicação online, foi interpretada como a culminação de um processo histórico de desvinculação entre localidade e sociabilidade na formação da comunidade: novos padrões, seletivos, de relações sociais substituem as formas de interação humana territorialmente limitadas.

Com o desenvolvimento das TICs e a expansão do uso da Internet pelos brasileiros, umas das alternativas encontradas por várias Organizações não governamentais – ONGs, envolvidas nesta temática, foi a disponibilização de fotos e informações sobre pessoas desaparecidas na rede. Porém é perceptível que esta estratégia, apesar de que em alguns casos seja bem sucedida é uma forma redundante e ao mesmo tempo insuficiente de disseminação de informações, visto que, o cadastro de um indivíduo desaparecido pode constar em vários sites e outros não constar em nenhum. Uma forma eficiente de disponibilização de informações sobre pessoas desaparecidas seria uma base de dados única que interligasse todas as organizações governamentais ou não governamentais, e que o link dessa base pudesse ser disponibilizado em vários sites. Visto que, a construção e manutenção dessa base é de extrema complexidade e que esta é de interesse da sociedade como um todo, acredita-se que a responsabilidade dessa iniciativa é do Estado.

O Estado deve dar suporte aos cidadãos que passam por problemas como este, tanto no quesito de assessoramento psicossocial, quanto no quesito de dar

visibilidade às buscas, além de disseminar dados de pessoas desaparecidas no sentido de mobilizar a sociedade no auxílio para encontrá-las. A Internet, neste contexto, pode ser um importante instrumento de eficiência e transparência das ações do Estado, em suas atividades de governança informacional. Para Ribeiro (2003, p.7)

O princípio da governança informacional é o reconhecimento do direito de acesso à informação pública e governamental por parte do cidadão. Por se tratar de direito, é inevitável dimensionar a atuação do Estado diante da garantia desse direito e, conseqüentemente, à instrumentação da governança informacional, compreendendo que os instrumentos são pertencentes às políticas informacionais.

A partir dessa reflexão indaga-se: se é dever do Estado disponibilizar informações para o pleno exercício da cidadania, no fato angustiante de pessoas desaparecidas no Brasil, o Estado brasileiro tem gerado e administrado sites oficiais com objetivos de disponibilizar as informações sobre essas pessoas desaparecidas? Diante do exposto acima, o objetivo geral deste estudo é mapear e analisar a existência de sites oficiais que disponibilizem informações sobre pessoas desaparecidas no Brasil, com o interesse de analisar a usabilidade e ergonomia destes no auxílio à resolução do fenômeno dos desaparecimentos no país. Para Barboza; Nunes; Sena (2000, p. 120)

Para os governos, no campo de construção de seus websites, os estudos de usabilidade tornam-se indispensáveis para a estruturação de sua presença na rede e para garantir eficiência, eficácia e satisfação no processo de comunicação com os cidadãos, atingindo os objetivos inerentes a cada área de atuação do setor público.

O fenômeno do desaparecimento de pessoas é um problema complexo que pode ter sua origem em diversas razões. É necessária a união da sociedade civil e dos governos, em todas as esferas, para enfrentamento deste fenômeno que incomoda diversas famílias em todo o mundo. O governo tem papel fundamental na resolução deste problema, seja no auxílio psicossocial à família das pessoas desaparecidas, seja oferecendo suporte profissional e técnico no desenvolvimento das investigações a cerca destes casos.

Vale ressaltar que, apesar da sociedade também ter sua parcela de obrigações com relação a este fenômeno, como o de denunciar e avisar casos como estes às autoridades competentes, é de fundamental importância que estes casos estejam registrados em um cadastro único e de fácil acesso a todos que tenham interesse em encontrar e informar sobre indivíduos nesta situação.

Ressalta-se a importância de criação e discussão de leis que auxiliem e sustentem os trabalhos dos órgãos competentes envolvidos nesta temática. Assim, justifica-se este trabalho, pois apesar de ser um tema de grande comoção nacional, os estudos científicos sobre o assunto ainda são raros. É necessário que estudos sejam realizados para aumentar a eficiência do Estado na solução destes problemas e para disseminar a importância de uma rede construída em conjunto entre sociedade-governo na resolução deste fenômeno. Para Fígaro-Garcia (2011)

O trabalho em conjunto das instituições é uma ferramenta importantíssima na questão do desaparecimento de crianças e adolescentes. Esse trabalho só é possível com o esclarecimento sobre os tipos de desaparecimento, em que circunstâncias ocorrem, o que se deve fazer assim que o mesmo for constatado e o que pode ser feito preventivamente. É papel das universidades promoverem mais pesquisas sobre o tema, estudar o desaparecimento nas grades da graduação ou desenvolver linhas de pesquisa na pós-graduação. É dever do Estado garantir a efetivação de um sistema de alerta ou de busca imediata para solucionar o mais rápido possível o desaparecimento. É necessário abordar o tema com a sociedade, não de maneira sensacionalista como a mídia costumeiramente faz nesses casos, mas que a mesma seja realmente um meio de informação mostrando o que deve ser feito nesses casos e não somente o que aconteceu com determinada família.

Este trabalho refere-se ao tema de desaparecimento de pessoas no geral e não apenas de crianças e adolescentes como fazem muitos autores, visto que o objetivo não é traçar perfis e nem causas do fenômeno. O desaparecimento de crianças e adolescentes é diferente do desaparecimento de adultos, entretanto há similaridades entre elas e o que se quer analisar neste documento são os sites que registram informações sobre estas pessoas no todo.

O trabalho consta de oito seções, primeiramente a introdução com uma visão geral sobre o tema a ser tratado neste documento. No capítulo dois foi

mencionada a mudança de paradigma vivido na sociedade atual, chamada por alguns autores de “Sociedade da Informação”. O capítulo três traz o conceito de governança informacional e a necessidade do estado em praticá-lo para auxílio no desenvolvimento da cidadania plena dos sujeitos, além de mostrar o que esta prática pode auxiliar no desenvolvimento e solução de casos de desaparecimentos. No capítulo quatro foi tratado o tema do fenômeno do desaparecimento no Brasil, a conceituação e algumas leis que tratam deste tema. O capítulo cinco trata-se do conceito de usabilidade em sites web e os benefícios trazidos por esta prática. No capítulo seis, foram criados os procedimentos metodológicos do trabalho, ou seja, como foram realizadas as análises dos sites governamentais. No capítulo sete são realizadas as análises e no capítulo oito são mostradas as considerações finais.

2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E O PARADIGMA DAS TIS

A invenção dos primeiros computadores na década de 40 trouxe novas formas de organização da sociedade nas décadas posteriores. Uma sociedade que até então era marcada pela produção e apropriação vem se transformando em uma sociedade em que o conhecimento e a informação são as bases tanto para as relações sociais, técnicas, econômicas, etc. Lastres; Albagli (1999, p. 38) ao abordar sobre os novos padrões de desenvolvimento afirmam que

Dentre as possibilidades prometidas na inauguração do novo padrão destaca-se uma de particular importância para a discussão proposta neste livro. Esta se relaciona ao já referido fato de (a) a informação e o conhecimento (em lugar dos tradicionais insumos energéticos e materiais) e (b) tais recursos não serem esgotáveis; além disso, o consumo dos mesmos não os destrói e seu descarte geralmente não deixa vestígios físicos.

A penetração das tecnologias de informação e comunicação (TICs) em todos os domínios das atividades humanas fez com que novos paradigmas fossem suscitados, e uma nova transformação, ainda mais rápida que a Revolução Industrial, se espalhou na sociedade, é o que alguns autores chamam de Revolução Tecnológica, Paradigma Tecno-econômico das Tecnologias da Informação e Sociedade da Informação. É importante citar o conceito de paradigma dado por Capurro (2003)

Como a palavra indica – do grego paradeigma= exemplar, mostrar (déiknumi) uma coisa como referência (para) outra – um paradigma é um modelo que nos permite ver uma coisa em analogia a outra. Como toda analogia chega um momento em que seus limites são evidentes produzindo então uma crise ou, como no caso das teorias científicas, “uma revolução científica” em que se passa de uma situação de “ciência normal” por um período “revolucionário” a um novo paradigma. (tradução nossa).

Capurro (2003) ainda acrescenta que essa revolução científica depende muito da sociedade e afirma que um paradigma científico está sempre em parte, condicionado pelas estruturas sociais e por fatores sinérgicos, incluindo eventos

exteriores ao mundo científico cujo “efeito multicausal” não é somente difícil de prever como também de se “analisar a posteriori”.

Neste contexto, a difusão da tecnologia amplifica seu poder de forma infinita e à medida que as pessoas se apropriam dela e a utiliza esta se redefine. As tecnologias da informação não são apenas ferramentas a serem aplicadas e sim processos a serem desenvolvidos. Para Lastres; Albagli (1999, p. 32)

Deve ser chamada a atenção para um conceito em particular, que se tornou elucidativo para o entendimento das transformações estruturais enfrentadas periodicamente pelas sociedades. Como resultado dos esforços objetivando explicar as diferentes dinâmicas e padrões de geração, uso e difusão das tecnologias e outras inovações associadas, foi desenvolvido o conceito de paradigma tecno-econômico – PTE (Dosi, 1982; Freeman, 1982; Perez, 1983). Este é o arcabouço conceitual que caracteriza o que se convencionou chamar de *paradigma tecno-econômico das tecnologias da informação*, seguida na década seguinte, pelo desenvolvimento das teorias associadas à *economia da informação, conhecimento e aprendizado*.

De acordo com Saracevick (1996, p. 42) “em sentido amplo, o imperativo tecnológico está impondo a transformação da sociedade moderna em sociedade da informação, era da informação ou sociedade pós-industrial”.

Para Castells (2002, p. 69)

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informações, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso.

Vale acrescentar que, a Revolução Industrial teve papel fundamental para o desencadeamento da Revolução Tecnológica, pois foi através dela que se construiu o suporte estrutural necessário para a TICs. Foi na Alemanha e EUA, na segunda fase da Revolução Industrial, onde ocorreu a maior parte dos desenvolvimentos em produtos químicos, eletricidade e telefonia, como as bases para o desenvolvimento tecnológico. No entanto, uma grande diferença deve ser ressaltada entre essas revoluções, para Lastres; Albagli (1999, p. 39)

... se a Revolução Industrial transfere a força humana para as máquinas, aponta-se agora para o início de outro processo de transferência; qual seja o de experiências e capacitações até então exclusivas aos seres humanos, como aquelas incorporadas por exemplo em softwares. Por essa razão é que a Revolução Informacional é vista como transformando ainda mais radicalmente o modo como o ser humano aprende, faz pesquisa, produz, trabalha, consome, se diverte, exerce a cidadania, etc.

A Revolução Tecnológica tem características ímpares, uma delas é sua retroalimentação pela própria tecnologia. Cada avanço em um campo tecnológico específico amplifica os efeitos das tecnologias da informação conexas. Outra característica de grande importância dessa revolução é papel principal do sujeito humano no processo de produção. Para Castells (2002, p. 69)

Há, por conseguinte, uma relação muito próxima entre os processos sociais de criação e manipulação de símbolos (a cultura da sociedade) e a capacidade de produzir e distribuir bens e serviços (as forças produtivas). Pela primeira vez na história, a mente humana é uma força direta de produção, não apenas um elemento decisivo no sistema produtivo.

Para Lastres; Albagli (1999, p. 32)

A mudança de paradigma inaugura uma nova era tecno-econômica, envolvendo a criação de setores e atividades; novas formas de gerar e transmitir conhecimentos e inovações; produzir e comercializar bens e serviços; definir e implementar estratégias e políticas; organizar e operar empresas e outras instituições públicas e privadas (de ensino e pesquisa, financiamento e promoção etc.).

Na década de 70, houve grandes saltos para essa Revolução Tecnológica, primeiro a ampla difusão das tecnologias de Informação e Comunicação, o que culminou em um desenvolvimento sinérgico; segundo a capacidade dos computadores de atuarem em rede, com mobilidade cada vez maior, o que décadas depois transformaria o processamento e armazenamento de dados centralizados em sistemas compartilhados e interativos de computadores em rede; terceiro e talvez a maior invenção tecnológica da era da informação, a Internet.

A Internet inicialmente pensada para fins militares, começou a ser desenhada na década de 60 através da ARPANET, rede que tinha o intuito de permitir o trabalho cooperativo entre grupos militares dos EUA, mesmo que fossem integrados por pessoas geograficamente distantes, além de permitir o compartilhamento de

recursos escassos. Com intuito de experimento e desenvolvimento, esta rede, algum tempo depois, também foi utilizada para fins científicos, sendo disponibilizada para algumas universidades de renome, como a Universidade da Califórnia em Los Angeles, o Stanford Research Institute, a Universidade da Califórnia em Santa Bárbara e a Universidade de Utah.

Com a expansão da rede para estas universidades tornou-se difícil separar a pesquisa voltada para fins militares, das comunicações científicas e das conversas pessoais. Assim, em 1983, houve a divisão em ARPANET, dedicada a fins científicos, e a MILNET, orientada diretamente às aplicações militares. E o desenvolvimento da rede se deu da seguinte forma, de acordo com Castells (2002, p. 83)

Tendo-se tornado tecnologicamente obsoleta depois de mais de vinte anos de serviços, a ARPANET encerrou as atividades em 28 de fevereiro de 1990. Em seguida, a NSFNET, operada pela *National Science Foundation*, assumiu o posto de espinha dorsal da Internet. Contudo, as pressões comerciais, o crescimento de redes de empresas privadas e de redes cooperativas sem fins lucrativos levaram ao encerramento dessa última espinha dorsal operada pelo governo em abril de 1995, renunciando a privatização total da Internet.

Muitas foram as iniciativas para difusão da rede no meio científico e acadêmico, e algumas universidades, não incluídas na ARPANET, descobriram um meio de se comunicar entre si por conta própria. Alguns alunos da Duke University e da Universidade da Carolina do Norte, criaram uma versão modificada do protocolo UNIX, que possibilitava a interligação de computadores via linha telefônica comum. Usaram-na para criar um fórum on-line de conversas sobre informática, Usenet, que logo se tornou um dos primeiros sistemas de conversas eletrônicas em larga escala. Os inventores da Usenet News também divulgaram gratuitamente seu software num folheto distribuído nos congressos de usuários da UNIX (CASTELLS, 2002, p. 85).

Neste contexto, também foram criadas as linguagens de marcação (HTML); configuraram um protocolo de transferência de hipertexto (HTTP), com o objetivo de orientar a comunicação entre programas navegadores e servidores (WWW);

criaram um formato padronizado de endereço, o localizador uniforme de recursos (URL), que combina informações sobre o protocolo do aplicativo e sobre o endereço do computador que contém informações solicitadas. Tudo foi distribuído gratuitamente com o objetivo de expansão da rede entre os usuários. E assim, surgiram navegadores, ou mecanismos de pesquisa, e a rede se expandiu pelo mundo. De acordo com Castells (2002, p. 89) “a lógica de funcionamento de redes, cujo símbolo é a Internet, tornou-se aplicável a todos os tipos de atividades, a todos os contextos e a todos os locais que pudessem ser conectados eletronicamente”.

Essas características inovadoras da internet propiciaram aumento intensivo nas relações através dessa plataforma tecnológica, as comunicações sofrem modificações em sua forma e fundo. Para Lastres; Albagli (1999, p. 43)

Além disso, crescentemente surgem (a) novas formas de comunicação entre agentes, envolvendo a transmissão de dados e comandos entre organizações, telecomércio, tele-reuniões; e (b) novas formas de organização de diferentes agentes (escolas, empresas e outras instituições). A realidade virtual passa a ocupar espaço em atividades onde a presença física era prerrogativa de indivíduos qualificados e elemento decisivo de qualidade, como ensino, conferências, consultorias, consultas médicas e cirurgias.

Assim, com o desenvolvimento, inserção e utilização das tecnologias da informação pela sociedade houve a chegada de um novo paradigma, o que Castells (2002) chama de paradigma da informação, que como ele mesmo menciona há vários aspectos que o representam à base material da sociedade da informação. O autor ainda menciona cinco características desse novo paradigma que são: a primeira é que a informação é sua matéria prima, ou seja, são tecnologias para agir sobre a informação, não apenas informação para agir sobre a tecnologia; a segunda refere-se à penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias, como a informação é parte integrante de toda a atividade humana, todos os aspectos de nossa existência individual e coletiva são diretamente moldados pelo novo meio tecnológico; a terceira refere-se à lógica das redes, a morfologia da rede parece estar bem adaptada à crescente complexidade de

interação e aos modelos imprevisíveis do desenvolvimento derivado do poder criativo dessa interação; a quarta refere-se ao sistema de redes, baseadas na flexibilidade; a quinta característica dessa revolução tecnológica é a crescente convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado, na qual trajetórias tecnológicas antigas ficam literalmente impossíveis de se distinguir em separado.

Para Lastres; Albagli (1999, p. 33)

No cerne dessas mudanças encontra-se o crescimento cada vez mais acelerado dos setores intensivos em informação e conhecimento. As TIs passam a ser fundamentais para a gestão pública, privada e individual. Conforme será visto adiante, o avanço e a difusão do novo paradigma tecno-econômico vem exigindo o desenvolvimento de novos formatos e estratégias empresariais e de outras instituições (como centros de ensino, pesquisa e administração pública) que também demandam crescentemente, uma carga cada vez maior de informação e conhecimento para desempenharem suas funções. Tais novas estratégias e formatos mostram-se também crescentemente intensivos e, portanto, dependentes de informação e conhecimento. Desta forma, estes últimos passam a ser vistos no novo cenário com seus recursos fundamentais. Assim é que se justifica o fato de diversos autores referirem-se à nova ordem mundial como Era, Sociedade ou Economia da Informação e do Conhecimento, resultante de uma “revolução informacional”.

A Internet foi apropriada pela prática social, em toda sua diversidade, e a organização e interação social através de redes se faz presente com força ainda maior. Neste contexto, faz-se necessário uma definição de comunidades e redes, que para Castells (2005, p. 106)

Talvez o passo analítico necessário para se compreender as novas formas de interação social na era da Internet seja tomar por base uma redefinição de comunidade, dando menos ênfase a seu componente cultural, dando mais ênfase ao seu papel de apoio a indivíduos e famílias, e desvinculando sua existência social de um tipo único de suporte material. Assim, uma definição operacional útil a esse respeito é aquela proposta por Wellman: “comunidades são redes de laços interpessoais que proporcionam sociabilidade, apoio, informação, um senso de integração e identidade social”.

Naturalmente, a questão decisiva aqui é o deslocamento da comunidade para a rede como a forma central de organizar a interação. As comunidades, ao menos na tradição da pesquisa sociológica, baseavam-

se no compartilhamento de valores e organização social. As redes são montadas pelas escolhas e estratégias de atores sociais, sejam indivíduos, famílias ou grupos sociais.

Assim, é possível afirmar que a maior transformação de sociabilidade em sociedades complexas deve-se ao fato da substituição das comunidades espaciais por redes. Não foi apenas todo o sistema de tecnologia que mudou, mas também suas interações sociais e organizacionais, o que culminou na criação de redes de sociabilidades de todos os tipos, através da Internet, de acordo com Lastres; Albagli (1999, p. 44)

Aponta-se ainda como importante e correlacionada característica da nova era, a inauguração da nova forma de infra-estrutura que sustenta o novo modo de produção. Ressalta-se, inclusive, o uso da expressão “rodovias ou auto-estradas da informação” distinta (apesar de emprestada) da tradicional infra-estrutura de transporte que sustentou, desde sempre os modelos de produção de bens materiais, desde os extrativos (agrícola e minerais) até as formas mais sofisticadas de produtos industriais. Do mesmo modo que o vertiginoso aumento da produção de bens possibilitado pela revolução industrial exigiu uma nova infra-estrutura de transporte condizente, as atuais infovias dão base ao também vertiginoso aumento da produção e fluxo de informação.

É perceptível que o uso das TICs, quando bem apropriadas, proporcionam o diálogo interativos entre sujeitos. O uso das TICs em contextos de desaparecimento de pessoas, quando bem utilizadas por Estados e sociedade civil, através de sites de cooperação, podem diminuir, atenuar e até acabar com o sofrimento das famílias.

3 Governança informacional

O drama vivenciado pelas famílias das pessoas desaparecidas é um problema da sociedade civil e dos Estados e a disponibilização de informações de forma visível e acessível a todos é fundamental no auxílio para resolução dos casos de desaparecimentos. Partindo do pressuposto que é dever do Estado disponibilizar informações aos indivíduos para exercício pleno da cidadania e que a variedade de TICs disponíveis auxiliam e favorecem a disseminação de informações públicas e governamentais, vale ressaltar que

Informação e cidadania são termos que se complementam e ambos dizem respeito à possibilidade de exercer sua função de cidadão, à medida que o sujeito está no gozo de seus direitos civis, políticos e sociais. Para tanto, o sujeito na qualidade de cidadão precisa ter acesso à educação, à saúde, à moradia, à alimentação, ao emprego, ao transporte, entre outros serviços básicos necessários a uma vida digna, como também possuir acesso à informação, que é enxergada, na atual sociedade, como pré-requisito para o estado de cidadão pleno (REIS, SILVA; MASSENSINI, 2011).

A informação neste contexto é entendida como fenômeno social, utilizado e criado pela e através da sociedade. Os autores Reis; Silva; Massensini (2011, p. 17) ao discutir sobre esse significado de informação afirmam que

...vale colocar que esta nomeação – informação social – significa que a compreendemos como um produto social, resultado das relações entre os homens em um contexto histórico-político e cultural, fato que a faz refletir os interesses, as contradições, a ideologia e os limites históricos da sociedade. (...) está presente em nossas vidas como resultado de nossas ações diárias e, portanto, é visualizada como um produto histórico-social, ou seja, fruto das nossas atividades sociais em nossos contextos históricos, em um determinado tempo e espaço.

É o que os autores chamam de informação social, ou seja, informação para resolução de problemas sociais. Nestes casos obter informação é uma prática social, implicando atitudes e ações dos sujeitos, tem por objetivo responder aos questionamentos e indagações a fim de se situar no mundo. Assim, a informação

... representa a forma através da qual buscamos saber sobre a realidade de que participamos e ao fazê-lo temos como objetivo nos apropriarmos dos diferentes aspectos que nos circundam, estando incluídos neste processo tanto a busca de respostas para questões extremamente simples

como tomar uma condução para ir do bairro x ao bairro y, bem como aspectos de maior dificuldade/complexidade, ou seja, no sentido de ir além do cotidiano, de forma a responder indagações sobre a história da sociedade, os processos de produção da vida, o lugar e o papel do homem no mundo, dentre outros (REIS, SILVA; MASSENSINI, 2011, p. 17).

A disponibilização de informação sobre pessoas desaparecidas é de extrema importância para encontro ou auxílio na apuração dos casos, considerando essas informações de caráter público acredita-se ser prerrogativa do Estado a responsabilidade de divulgação dessas informações. O Estado deve se organizar para que a divulgação dessas informações ocorra de forma rápida e eficiente através de uma política de gestão de informações, ou seja, através de governança informacional. De acordo com González de Gómez (2002, p. 2) *apud* Ribeiro (2003, p. 62)

A governança informacional, ou, num sentido mais restrito, as condições informacionais da governança, referem-se à disponibilização e implementação de estruturas e fluxos de informação, dentro do campo do Estado, visando tanto a eficácia da ação do governo quanto a otimização de suas relações com a sociedade civil, mediante a facilitação e subsídio que os recursos de informação pública oferecerão em processos descentralizados e horizontais de tomada de decisão.

Ou ainda:

Governança informacional pode ser compreendida como a capacidade do Estado de se estabelecer uma política de gestão de informação voltada para accountability e para a transparência. É a capacidade da ação do Estado na formulação e implementação de políticas públicas e consecução das metas coletivas, utilizando-se de mecanismos de incrementação da participação dos cidadãos (RIBEIRO, 2003, p. 62).

Apesar da dificuldade em se conceituar accountability, pode-se utilizar este termo por meio de seu significado, que para Campos (1990, p. 31 *apud* RIBEIRO, 2003, p. 40):

- responsabilidade dos governos com os cidadãos;
- aperfeiçoamento das práticas administrativas;
- relacionamento entre administração pública e seu público – incluindo a noção de público;
- alto nível de democracia política;
- cidadania ativa através da participação em organizações que representam os interesses dos cidadãos;
- superação dos limites dos mecanismos de controle formal gerados no interior da burocracia;
- diminuição do hiato entre o desempenho do governo e as necessidades do cidadão.

Ainda segundo Ribeiro (2003, p. 46) vale ressaltar que

Um aspecto comum em todas as accountabilities é a comunicação da informação pública e governamental. As possibilidades da accountability estão diretamente relacionadas com a capacidade do Estado e de suas organizações em gerir o ciclo informacional de forma eficaz e tempestiva. Este aspecto também se relaciona às condições instituídas para o uso da informação, ou seja, a disseminação da informação, por si só, não produz conhecimento e condição efetiva de participação do cidadão nos mecanismos de controle do governo e do Estado – não produz igualdade informacional.

As TICs estão propiciando um novo conceito de governo, disponível para atender ao cidadão a qualquer hora ou local, e universalizando cada vez mais o acesso aos serviços, porém na prática existem ainda alguns entraves que atrapalham o acesso a alguns serviços. Para se criar o acesso a esses serviços é fundamental vontade e força política. Dentre as características mais importantes do novo paradigma da sociedade atual e dos efeitos da difusão das tecnologias de informação e comunicação através da economia, Lastres e Albagli (1999, p. 41) ressaltam as exigências de novas estratégias e políticas, novas formas de regulação e novos formatos de intervenção governamental.

A conversão para forma eletrônica dos diferentes tipos de conhecimentos codificados e informações oferece a possibilidade de dependência mínima de matéria e, assim, de redução dos custos associados tanto ao consumo de recursos físicos e energéticos, quanto ao tempo e espaço de seu desenvolvimento, produção e consumo. Um dos mais aludidos exemplos, neste caso, refere-se à perspectiva de se passar a produzir, tratar, disseminar e consumir informações eletrônicas; e, apenas se, quando e quão necessário for, materializá-las.

O paradigma informacional, cada vez mais forte e presente na vida das pessoas, trouxe novas oportunidades de acesso à informação e novas possibilidades de construção de conhecimentos. De acordo com Capurro (2003)

É claro que a rede digital não provocou uma revolução somente midiática, mas também epistêmica com relação à sociedade e os meios de massa do século XX. Mas é claro também que esta estrutura permite não somente a distribuição hierárquica “one-to-many” das mensagens, como também um modelo interativo além das tecnologias de intercâmbio de mensagens meramente individual como telefone, cria novos problemas sociais, econômicos técnicos, culturais e políticos, aos quais recentemente iniciamos a enfrentá-los teórica e praticamente.

Assim, com esta possibilidade de comunicação interativa e não somente o modelo anterior - de um para muitos-, o problema dos desaparecimentos pode ser minimizado pelo Estado com o auxílio das TICS e da Internet. Para Lastres; Albagli (1999, p. 41)

a nova economia mais fundamentalmente baseada na informação e no conhecimento apresenta soluções para alguns dos problemas relacionados ao referido esgotamento do padrão anterior, abrindo novas possibilidades de retomada do crescimento, nomeadamente por oferecer formas que possibilitam a continuidade (e até expansão) da produção e consumo em massa de uma série de bens e serviços.

A confecção de uma base única com informações sobre pessoas desaparecidas seria de grande auxílio para solução de alguns casos e as TICs parecem ser fundamental na construção desta. As ferramentas disponíveis no mercado são impressionantes e aglutinam diversos suportes e formatos, tais ferramentas tentam equacionar a necessidade de se promover também à geração de conhecimentos que permitam utilizar as informações disponibilizadas, através de estratégias que promovam o acesso à informação e o acesso ao conhecimento. De acordo com Lastres; Albagli (1999, p. 42)

Nota-se também o progressivo entrelaçamento e avanço de diferentes formas de informação (escrita, visual e sonora, por exemplo) e o barateamento das condições de sua produção e reprodução. As novas tecnologias vem permitindo, por exemplo, tratar esses e outros tipos de informação quase da mesma maneira que a informação escrita.

Vale ressaltar que, não é somente a criação de uma base, mas também a manutenção e divulgação desta, além de capacitação para os indivíduos responsáveis pela sua manutenção e alimentação, além da formação de uma cultura de informação dos usuários potenciais:

Portanto, além das pressões para um ajuste das diferentes instituições (de ensino, pesquisa, promoção, financiamento, produção, comercialização etc), o padrão competitivo genérico em difusão, no final do milênio, exige permanente capacitação para que instituições e indivíduos mantenham-se constantemente atualizados. Ressalte-se que para que uma determinada instituição (ou indivíduo) possa identificar e implementar, com sucesso, as informações que gera e monitora, não basta uma estrutura moderna, sofisticada, flexível e um excelente sistema de informação. É primordial contar com uma base de conhecimentos sustentada por um processo de aprendizado contínuo. Lastres; Albagli (1999, p. 48)

E para Santos (1996, p. 74) *apud* Ribeiro (2003, p. 47)

As organizações, atores principais de uma mudança social, não serão capazes de tirar proveito da tecnologia se lhes falta uma avaliação das características e da relevância da informação, como também habilidade para manipulá-la, denominada como 'capitação da informação', a qual pode ser entendida como: conhecimento da existência da informação; acesso aos recursos e exploração dos recursos.

Diante de tantas possibilidades e facilidades para promoção da comunicação entre Estado e cidadãos é fundamental que o governo utilize estas ferramentas para apoiar iniciativas de disseminação e divulgação de informações públicas e governamentais úteis para solução de problemas complexos como o fenômeno do desaparecimento de pessoas. É necessário a criação de políticas de informação condizentes com a realidade da sociedade da informação. Para (HERNON E RELYEA, 1991, p. 176 *apud* RIBEIRO, 2003, p. 92)

Política de informação é um conjunto de princípios relacionados a leis, diretrizes, regras, regulamentos e procedimentos que guiam a omissão e a administração do ciclo de vida da informação: a produção, coleção, distribuição/disseminação, recuperação e arquivamento da informação. Também abrange o acesso e o uso da informação.

Assim, não somente o Estado tem que estar preparado para as políticas de informação, mas também a sociedade em geral, pois estas acontecem dentro e fora do Estado, dentro e entre organizações (Estado e sociedade civil), associações e outros organismos da sociedade civil.

As TICs são importantes ferramentas de disseminação de informações que podem promover a ascensão do indivíduo como sujeito, além de trazer a transparência com relação aos processos, informações e trâmites governamentais imprescindíveis ao estabelecimento da governança informacional. Neste contexto, vale salientar o conceito de cidadania informacional citado por González de Gómez (1999, p. 20 *apud* Ribeiro 2003, p. 85) de forma sucinta, como sendo condição da cidadania na expressão mais ampla. É o direito de acesso à informação e aos recursos informacionais – bem como a condição de interpretá-los e usá-los (inteligência social), - que promove o cidadão a um patamar mínimo de condição para o exercício da cidadania – meta-cidadania.

O direito à informação pública e governamental enquanto direito individual e coletivo sustenta a cidadania informacional promovendo a governança.

De acordo Barreto (2002)

Assim é nossa crença que o destino final, o objetivo do trabalho com a informação é promover o desenvolvimento do indivíduo de seu grupo e da sociedade. Entendemos por desenvolvimento de uma forma ampla, como um acréscimo de bem estar, um novo estágio de qualidade de convivência, alcançado através da informação. A ação social maior é fazer a luz brilhar para cada ser humano através da informação como mediadora do conhecimento.

Espera-se que a sociedade, por sua vez, acesse informações pertinentes e relevantes aos processos de gestão das ações do Estado, produza conhecimento e exercite o papel cidadão de participação na gestão da coisa pública, pois somente assim com interação sociedade civil e Estado é possível que se promova acesso a informações públicas e governamentais, com qualidade e eficiência o que se aplica ao nosso objeto de estudo, às pessoas desaparecidas.

4 Pessoas desaparecidas no Brasil

O desaparecimento de pessoas sempre foi um problema enfrentado pela sociedade e causador de grande repercussão midiática e de opinião pública. Ao falar sobre crianças e adolescentes desaparecidos Fíguro-Garcia (2011) afirma que

... configuram o que de pior pode acontecer com a um pai ou mãe, ou seja, de uma hora para outra se deparar com o desaparecimento de um filho, perder o contato com ele, não saber onde está e se um dia irão reencontrá-lo. Assim, o desaparecimento é sentido pela família como se a mesma estivesse de luto, mas de um corpo ausente.

As causas de desaparecimentos são múltiplas, desde sequestros, ou fatos provocados por causas naturais como tsunamis, terremotos, enchentes ou acidentes causados por meios de transportes e até fugas intencionais. Para Oliveira (2007, p. 53/54)

Atualmente, se pode falar de cinco situações regulares de eventos de desaparecimentos usualmente utilizados: 1) desaparecimento político ou forçado; 2) o desaparecimento envolvendo acidentes ou catástrofes; 3) As fugas para escapar do sistema punitivo; 4) as definições do sistema jurídico brasileiro – o desaparecido e o ausente; 5) os registros de desaparecimentos em delegacias ou outras agências estatais e os desaparecidos com vínculos familiares.

É perceptível que o conceito de “pessoas desaparecidas” é muito abrangente, visto que se refere a pessoas que sumiram por vontade própria e pessoas que foram subtraídas, ou que foram forçadas e sumiram. Esta conceituação é trabalhada por Oliveira (2007). No caso dos desaparecidos políticos já existem algumas ações como a garantia mínima para o livre exercício dos direitos políticos e a liberdade de pensamento, entre outras garantias legais já estabelecidas, sobretudo na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Com relação ao desaparecimento envolvendo acidentes ou catástrofes, as pessoas são consideradas desaparecidas quando não se encontram ou se

reconhecem todos os corpos e/ou não se dá para precisar se a pessoa realmente estava no contexto e esta não se declara viva.

Os desaparecidos por fugas para escapar de um sistema punitivo são os casos dos indivíduos foragidos da justiça por ter cometido algum crime ou ato infracional, ou pela evidência de crime ou para escaparem de uma penalidade que teria de cumprir.

Para o Sistema Jurídico brasileiro é considerado desaparecido o sujeito que está afastado de suas obrigações cotidianas e se encontra em local desconhecido. É uma variação da situação de catástrofe, pois o desaparecido é aquele indivíduo ao qual o paradeiro se desconhece, ou cuja morte se presume, embora não tenha sido descoberto seu cadáver.

Os registros de desaparecidos feitos por delegacias ou agências estatais é um grande mistério, pois conforme afirma Oliveira (2007, p. 60)

Os registros policiais tem sido um dos poucos instrumentos de registros e, conseqüentemente, de produção de informações sobre desaparecidos civis no Brasil. Os dados, no entanto, estão sujeitos a uma infinidade de problemas de alimentação assim como de tabulação. No primeiro caso muitos eventos de desaparecimentos como os tratados anteriormente tem recebido o mesmo tratamento quando de fato referem-se a situações inteiramente distintas. No segundo caso, uma vez juntando os casos que possuem natureza jurídica distinta, inevitavelmente tem-se uma interferência sobre o processo de análise e tratamento, como ainda sobre os resultados finais.

Diante dos fatos e conceituações mostradas acima é fundamental delinear quem são as pessoas desaparecidas, e em quais casos elas devem ser chamadas dessa forma. Por esse motivo Oliveira (2007) acredita ser importante uma nova conceituação, o que o autor chama de “desaparecidos civis”

...é aqui caracterizado como sendo a pessoa que saiu de determinado ambiente de convivência familiar ou de algum grupo de referência emocional-afetiva como roda de amigos para realizar qualquer atividade cotidiana, porém que não anunciou sua intenção de partir (daquele lugar) e jamais retornou. Sem motivo aparente sumiu sem deixar vestígio. Neste caso há (ou colocam-se) pelo menos três problemas imediatos: ‘saber o que ocorreu’, ‘saber o que fazer’, ‘saber a quem procurar’, enfim, saber que providências tomar (Oliveira, 2007, p. 18).

Este trabalho trata dos desaparecidos civis, e nestes casos ainda tem um fator mais agravante, como a maioria some sem deixar rastro, nem pistas, não há evidência de crime. Então, muitas delegacias não tratam esses casos como crimes, e, assim, o fenômeno do desaparecimento fica no limbo da sociedade.

Neste caso, o que significa um desaparecimento para a polícia? Novamente, conforme os entrevistados, desaparecimentos não são problemas policiais, são, portanto, situações que circunscreve apenas a esfera familiar. Desaparecimentos são problemas de família. (OLIVEIRA, 2007, p. 60)

Talvez seja por este motivo que alguns estados brasileiros não tenham registros deste fenômeno em seu âmbito. Como afirmado em CRESCE... (2012)

Oito estados não apresentaram dados sobre esse tipo de ocorrência [desaparecimentos], revelando uma situação de total descontrole no trato da questão. Foram eles: Ceará, Alagoas, Maranhão, Piauí, Rio Grande do Norte, Sergipe, Paraíba e Rondônia.

Com este problema sendo algumas vezes marginalizado pelas Delegacias e até mesmo pelo Estado que até então não deixou claro de quem é o dever de solucionar os casos, os desaparecidos e suas famílias se veem em uma situação de total desamparo. Para Oliveira (2007, p. 63) ao abordar sobre a questão de não haver crimes na maioria dos fenômenos de desaparecimentos afirma que

[...] ao se analisar o desaparecimento como uma transgressão de norma, seria um crime e o desaparecido o sujeito sobre o qual deveriam recair as punições previstas. Isto, no entanto, não resolveria o problema. Afinal, o desaparecido pode ser vítima. O problema aqui é que não se sabe qual é a sua condição. Ele não cometeu um crime e não foi vítima. Não é sujeito ativo nem passivo das leis. Não há um crime de imediato. Assim, não há um motivador para o início da investigação. Tem-se, portanto, um novo problema. Se não há um crime, então não há razão para que o Estado se mova. Pode-se afirmar que o desaparecido simplesmente deixa de ser cidadão, uma vez que não é beneficiário da estrutura jurídica-administrativa do Estado. Se os desaparecidos não podem apelar com um aparato jurídico legal (ECA1991; Brasil, Lei n. 11259, 2005), tem-se ainda um outro problema, desta vez, com relação às contradições legais. Segundo a Constituição Brasileira a família é considerada a "base da nação" (cf. Constituição Brasileira, 1988), e, portanto, deve ser objeto de

proteção, mas no caso do desaparecimento, como se pode observar permanece inteiramente desprotegida uma vez que não tem onde recorrer.

Assim, é perceptível que o desaparecido, sua família e amigos, ficam desamparados. Com relação às crianças e adolescentes desaparecidos desde 1990 o tema já é tratado no Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei 8.069, 2005), porém é perceptível a falta de legislação abrangente que analise e discuta o tema de desaparecimentos de crianças, adolescentes e adultos em geral.

A lei federal 11.259/2005 que determina a investigação imediata de desaparecimento de crianças e adolescentes após a notificação aos órgãos competentes como Delegacias de Polícia, Delegacias Especializadas, Varas de Infância e Juventude e Conselhos Tutelares foi um grande ganho para auxílio na resolução deste problema, porém de acordo com FIGARO-GARCIA (2011)

A Lei Federal 11.259 (2005) parece que só está no papel, apesar de ser um tipo de alerta geral. Na rede psicossocial ainda não existe um trabalho conjugado entre as Delegacias, Conselhos Tutelares, abrigos, organizações governamentais (OG) e não governamentais (ONG). Ou seja, quando crianças e adolescentes são encontrados nas ruas e encaminhados aos abrigos, eles podem permanecer lá por tempo indeterminado, uma vez que, ainda, as instituições não possuem uma rotina de comunicação nesses casos.

Apesar da legislação que protege e ampara as crianças e adolescentes, fica claro a negligência do Estado com relação aos casos de desaparecidos, no geral, o de adultos sadios, e o pior, o de adultos com necessidades especiais. Para Oliveira (2007, p. 48)

O desaparecimento, em si, é um fato real na vida de muitos indivíduos e famílias. Apesar de ser real, localiza-se nas penumbras das políticas públicas. Não é pelo simples fato de ser real que deve ser objeto de intervenção social. Existem várias razões para que deva ser analisado e transformado em objeto de práticas políticas. A despeito de seu impacto social, que provocam comoções individuais, familiares e coletivos por sua dimensão numérica e subjetiva, pois politicamente o desaparecimento é um fenômeno que ainda não possui um estatuto legal definido.

A nova conceituação é importante, pois ao se diferenciar o conceito de “pessoas desaparecidas” e de desaparecidos civis, a forma de busca e de tratamento pela polícia será diferente. Como afirma Oliveira (2007, p. 65)

O que se pretende afirmar é que no momento em que uma pessoa conhecida desaparece, em geral, trabalha-se: a) com premissas diferentes daquelas indicadas para o foragido, para o sequestrado, o desaparecido político e o ausente e b) por ser uma conduta distinta daquelas condições a situação do desaparecido civil requer demandas próprias.

Algo muito importante neste contexto é a padronização no preenchimento dos dados do boletim de ocorrência nas delegacias. Oliveira (2007) ao falar sobre a dificuldade em se calcular o número de desaparecidos civis cita a falta de padronização no preenchimento dos BOs e dos sistemas das Delegacias Distritais e das Especializadas. Essa falta de padronização influencia também de forma impactante na inserção de dados nas bases de cadastros sobre desaparecidos. O autor ainda afirma que

Uma observação sobre o panorama nacional indica que a questão do método de abordagem do fenômeno dos desaparecidos civis, se constitui um grande desafio a ser enfrentado. Sem a constituição de parâmetros claros e adequados, os dados dificilmente poderão servir para obter um diagnóstico mais aproximado sobre a prevalência do fenômeno do desaparecimento no Brasil. (OLIVEIRA, 2007, p. 131)

O mais impressionante é que apesar do fenômeno ser de grande repercussão midiática, ainda existe alguns pré-conceitos como o de que o aviso formal de um desaparecimento à polícia só pode ser realizado após 24 ou 48 horas depois do desaparecimento de um indivíduo. Mas o documento da Polícia Civil (2002 *apud* FIGARO-GARCIA, 2011) afirma que

Se alguém desaparece, independente da idade, a família deve dirigir-se a uma delegacia de polícia e solicitar que seja aberto um Boletim de Ocorrência (BO) sem a necessidade de esperar 24 ou 48 horas de acordo com o Manual de Polícia Judiciária, Portaria DGP-18, de 25 de novembro de 1998. É dever da polícia lavrar esse BO imediatamente.

Têm-se a premissa de que quanto mais rápido iniciar o processo de busca por estas pessoas, maior a possibilidade de encontrá-las, nos casos de crianças e adolescente esta premissa é ainda mais verdadeira, pois as faces destes

indivíduos sofrerão alterações fisionômicas, o que dificultará com o passar do tempo o reconhecimento dos mesmos. Então, é necessária a organização imediata de formas de auxílio para resolução deste fenômeno. Acredita-se que uma forma eficiente é um cadastro nacional de pessoas desaparecidas e que este cadastro pode ser disponibilizado via sites webs claros e específicos gerenciados pelo Estado. Assim nasceu a ideia da ReDeSAP.

Em 2002 foi construída a Rede Nacional de identificação e Localização de Crianças e Adolescentes Desaparecidos (ReDeSAP) que conta com o suporte tecnológico do Ministério da Justiça, a Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República, por meio da Subsecretaria de Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente – SPDCA. Essa rede visa constituir um cadastro nacional de casos, criar e articular serviços especializados de atendimento ao público e coordenar um esforço coletivo e de âmbito nacional para busca e localização dos desaparecidos. Porém de acordo com Oliveira (2007, p. 246)

O que se observa, no entanto, é que a criação da rede e a inclusão do tema dos desaparecidos não foi especificamente uma política pública federal, mas foi fruto de uma inclusão na entrelinhas de outros projetos, como a criação das delegacias.

Além da ReDeSap também foi efetivado o patrocínio a um projeto de pesquisa dentro do “Projeto Caminho de Volta” vinculado à Faculdade de Medicina da USP. O projeto tem como objetivo a constituição de um banco de dados genéticos com a finalidade elucidação dos casos de crianças desaparecidas no Estado de São Paulo, baseado no uso de técnicas de Biologia Molecular, Genética e Informática, garantindo um banco capaz de ser comparado com sistemas vigentes em outros países.

Houve também a criação de Delegacias Especializadas em desaparecidos e as Delegacias de Proteção à Criança e Adolescentes. Como afirma Oliveira (2007, p. 248)

Aos poucos vários municípios e estados têm constituído instrumentos jurídicos para a abordagem sobre os desaparecidos civis. Tem-se Rio

Grande do Sul, Paraná e São Paulo. Nacionalmente tramita no Congresso cerca de 41 projetos de Lei e mais da metade versa sobre a divulgação de fotos (nos jornais, nos botijões, nas correspondências públicas, nos contratos, etc.). Cerca de um quarto dos projetos discorre sobre critérios de busca após o desaparecimento e, em cinco, propõe-se a instituição de programas para a abordagem do fenômeno dos desaparecidos civis.

Apesar de algumas iniciativas Governamentais, muito ainda deve ser feito para auxílio na elucidação de casos de desaparecimentos no Brasil. Um dos pilares carentes diz respeito à falta de intercâmbio nacional e internacional sobre o problema, é preciso maior comunicação entres as organizações nacionais e internacionais sobre esta temática. Não existe nenhum processo de gestão cooperada dessas informações.

É fundamental que se delimite a atuação das Delegacias com relação a este fenômeno, o papel das delegacias deve ser muito além do óbvio combate à criminalidade, mas permitir que seja um instrumento para assegurar a cidadania ainda negada para muitos segmentos sociais. Além de ser preciso aumentar o número das Delegacias Especializadas nesta temática. Para Oliveira (2007, p. 248)

Ainda são poucas as delegacias para desaparecidos civis. Participando da ReDeSap figuram duas delegacias (a Delegacia Especializada em Localização de Pessoas Desaparecidas – DELPD-DI/MG e a 2ª Delegacia da Divisão de Proteção à Pessoa (Pessoas desaparecidas) – DHPP/SP/2ª Delegacia). Algumas apresentam setores, divisões ou outros formatos para desaparecidos.

Vale acrescentar a importância de se discutir o conceito de pessoas desaparecidas, tendo em voga o conceito de desaparecidos civis, visto que somente dessa forma a polícia poderá trabalhar de forma coerente nestes casos, além de, a partir do entendimento desse conceito ser possível o preenchimento e confecção de estatísticas verdadeiras sobre esta temática e estabelecimento de indicadores que possam direcionar ações de gestão e políticas.

Para tanto se faz necessário um efetivo enfrentamento da matriz cultural presente na instituição policial. Desaparecimento não é um crime, mas antes de tudo, cabe reconhecer que a sociedade, e especificamente, os

familiares possuem direitos à informação, que o indivíduo possui o direito de ir e vir com segurança, e, que, por fim, cabe à polícia investigar para além do crime, em busca do bem estar geral. (OLIVEIRA, 2007, p. 268)

Diante desse fenômeno, o que o estado deve fazer? Suas contribuições se dão, principalmente, do apoio psicológico e da troca de experiências por meio de relatos em grupos familiares, do oferecimento de organizações Estatais que assegurem, por exemplo, o apoio para os familiares de desaparecidos civis, além da divulgação dos casos. E num contexto social identificado como Sociedade da Informação, acredita-se que uma das melhores formas para divulgação de informação seja através de sites webs, geridos através de redes, que poderiam ser facilmente atualizados e acessados por uma grande gama de cidadãos.

5 Usabilidade em sites web

Com o aumento exponencial do número de computadores conectados à Internet e a facilidade de se criar websites, veio à tona mais uma preocupação; como dar maior visibilidade aos websites? Com a explosão informacional vivida nas últimas décadas e influenciada principalmente pelo aumento massivo das pessoas com acesso à Internet outras perguntas se fazem necessárias: Como criar websites que facilite encontrar informações? Que informações são importantes para um website? Qual a interface mais visível e agradável para o usuário? Terra *et al* (2--?)

Não é difícil enumerar os principais erros de um website. Muitas empresas, deslumbradas com os recursos de mídia que a internet pode propiciar, acabam concebendo sites esteticamente muito bonitos, mas que acabam, em função de inúmeros recursos gráficos, sendo extremamente difíceis de carregar e escondendo os principais conteúdos. Por outro lado, no anseio de passar informação para seus usuários, focam excessivamente na disposição grandes volumes de conteúdo, e esquecem de estruturá-lo de uma forma lógica e condizente com a necessidade de seus clientes.

Uma das formas de se construir sites, de forma que atenda positivamente a todas as perguntas anteriores, é utilizar-se do conceito e das regras básicas de usabilidade. A ISO 9241-11 define usabilidade como “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”.

Para Terra *et al* (2--?)

Usabilidade pode ser vista como a medida da qualidade das experiências dos usuários no momento em que interagem com algum produto ou sistema, influenciando a satisfação de usuários e consumidores (de informação, produtos e serviços).

Com a expansão da rede mundial de computadores através de sites web, usabilidade tornou-se quesito essencial para ser avaliado. Porém como são vários aspectos as serem analisados e devido à subjetividade inerente a alguns aspectos, conforme afirma Martinez (2003, p. 1) “a usabilidade em websites é uma

área importante, em plena expansão, com características particulares que dificultam sua pesquisa”.

A usabilidade é de extrema importância para os websites, pois é através dela que se sabe se o internauta está satisfeito com as informações e com interface da página web.

A usabilidade é a característica que determina se o manuseio de um produto é fácil e rapidamente aprendido, dificilmente esquecido, não provoca erros operacionais, oferece alto grau de satisfação para seus usuários e resolve eficientemente as tarefas para as quais ele foi projetado. Para garantir a usabilidade de um *site*, deve-se dar atenção aos seus requisitos não funcionais, para garantir que a informação dada ao usuário seja de qualidade (Nielsen, 2000, Pearrow, 2000; *apud* FERREIRA; LEITE, 2003, p. 117).

A usabilidade depende muito do contexto pelo qual o website é analisado, a ISO 9241-11 enfatiza que

a usabilidade dos computadores é dependente do contexto de uso e que o nível de usabilidade alcançado dependerá das circunstâncias específicas nas quais o produto é usado. O contexto de uso consiste de usuários, tarefas, equipamentos (hardware, software e materiais), e do ambiente físico e social, pois todos esses podem influenciar a usabilidade de um produto dentro de um sistema de trabalho.

Vale ressaltar que, é muito mais fácil construir um website já dentro dos conceitos de usabilidade do que adequar um já pronto a estes conceitos, porém não é tarefa impossível. Para Martinez (2003, p. 3) entre as principais razões adotar a usabilidade desde cedo em um projeto é

...redução de erros e de procedimentos de correção; redução do tempo de operação da interface; redução de custos de treinamento, de manutenção e de suporte ao usuário e, como consequência, o aumento da eficiência e da efetividade da interface para o seu público.

Uma interface mal projetada pode causar danos graves e dificuldades na realização dos trabalhos para uma organização. No caso de sites governamentais, a falta de estruturação ou a abundância de informações, uma interface desajeitada poder impedir que o cidadão encontre e tenha acesso à informação desejada. Mesmo assim, algumas organizações desconsideram esse fato quando estão planejando as suas aplicações.

Normalmente ao se publicar um site se esquece da importância de manter as informações atualizadas e do atendimento ao público... e muitos sites que têm potencial para o sucesso acabam falindo. Por isso é importante de antemão definir estratégias para abordar estas questões. (MARTINEZ, 2003, p. 7)

Outro fator fundamental para se ter sucesso com relação ao website é que este tenha visibilidade, pois não adianta construir um site com alta usabilidade, com informações coerentes e confiáveis se ninguém o conhece ou não o encontra. Para Martinez (2003, p. 7)

Na Internet existem milhões de websites e esse número cresce com o tempo. Um site a mais não terá visibilidade a não ser que adote algumas estratégias simples de divulgação para sua distribuição. São alguns exemplos: solicitar a catalogação por mecanismos de busca, divulgar sua existência através de listas de e-mail, colocar links em outros sites visíveis (conhecidos) para o website em questão, inserir meta-tags de palavras chave e descrição de conteúdo nas páginas HTML, participar de concursos de websites conhecidos pelo público e divulgados pela mídia, ou ainda, utilizar métodos tradicionais de divulgação como TV, radio, outdoors.

Os sites governamentais têm que ser destacados na multidão, principalmente àqueles que trazem informações de grande importância para os exercícios plenos da cidadania, até os que somente dão visibilidade aos atos e encaminhamentos do Estado. Em suma, a informação encontra-se permeando a cidadania, a participação e a educação política por constituir requisito fundamental para que tais noções se configurem numa dada realidade histórica. Pode ser compreendida como elemento amalgamador da dinâmica processual do exercício da cidadania, da participação e do aprendizado político e social.

Os sites governamentais devem ser páginas que chamem a atenção de seu usuário, ou seja, tem que ser sites bem elaborados com o poder de transmitir a informação a todos de forma fácil e eficiente, utilizando-se de ícones, desenhos e outros instrumentos se necessário. Vale ressaltar que, é dever do Estado garantir aos cidadãos instrumentos e informações para exercício de seus direitos. Todos têm necessidade de capacitação em informação. A pobreza de informação não se fundamenta apenas na pouca capacidade de compreender, interpretar e gerar

conhecimento a partir da informação acessada; é também a incapacidade de transitar pelas ruelas dos fluxos informacionais estabelecidos dentro das organizações do Estado.

Os gestores de websites governamentais têm que se preocupar com a informação disponibilizada, com a linguagem e forma de acesso a essa informação. Se for por meio de estruturas fixas na página, ou por meio de sistemas de busca. Para Ferreira; Leite (2003, p. 115)

A informação de qualidade é essencial para qualquer organização e, assim, as organizações necessitam de sistemas de informação fáceis de serem usados. Essa necessidade de informação qualificada e de boa usabilidade torna a interface com o usuário parte fundamental dos sistemas de informação. Por ser a parte visível do *software*, por meio da qual os usuários se comunicam com os sistemas para executarem suas tarefas, é preciso que ela seja amigável, ou seja, de fácil utilização e que atenda as expectativas e necessidades de seus usuários. Para obter tais interfaces, deve ser dada atenção especial aos requisitos relacionados às entradas de dados e à exibição de informação.

Neste contexto, para que um site tenha boa usabilidade ele deve ter algumas características importantes como:

- **Clara definição e design:** definição dos objetivos do site e design simples e facilitador;
- **Navegação lógica e intuitiva:** navegações estruturadas, que mostre as retenções, que tenha diferentes caminhos na busca de informação;
- **Busca eficiente:** deve obedecer regras que facilitem a recuperação das informações, deve trazer resultados consistentes e de maneira rápida, assim como oferecer maneiras de se refinar o que se busca;
- **Manutenção adequada de conteúdo:** frequência de atualização e de revisão dos conteúdos, evitando que informações antigas sejam visualizadas como novas;
- **Textos adequados para web:** se os textos são curtos, compreensíveis, objetivos e apresentados de forma clara para o usuário, evitando uso exagerando gerúndios, construções elaboradas de forma técnica;

- **Bons mapas:** um bom site deve se preocupar em mostrar de forma clara todos os lugares que podem ser explorados. Deve se preocupar em mostrar de forma lógica o caminho navegado por seu visitante, além de permitir a fácil localização da área temática em que se encontra. Os sites devem oferecer fácil acesso ao mapa do site;
- **Peso adequado:** na busca por informação, aspectos técnicos podem dificultar o acesso à informação. Assim o tempo de carregamento de uma página deve ser o menor possível, pois o usuário não ficará esperando por um conteúdo que não consegue visualizar. As páginas, portanto, não devem apresentar arquivos pesados que possam tornar lenta a sua visualização por parte do usuário.

A partir dos requisitos teóricos descritos acima foi possível o procedimento empírico dessa pesquisa. O próximo capítulo relata como foram realizados os procedimentos metodológicos que culminaram na análise dos sites.

6 Procedimentos metodológicos

O avanço da Internet no país possibilitou o acesso a uma gama enorme de informações divulgadas de forma rápida e acessível a muitas pessoas de posse de um computador conectado à rede. O acesso à internet aumentou exponencialmente nos últimos anos e as pessoas ficaram cada vez mais íntimas das páginas na web. A web 2.0 trouxe a facilidade de se criar página na internet e fez com que se explodisse o número destas nos últimos anos. De acordo com Martinez (2003, p. 2)

A HTML é uma linguagem de descrição de páginas e não de programação, o que a torna relativamente fácil de utilizar. Hoje existem ferramentas que permitem compor com facilidade páginas web, sem necessidade de se conhecer o código.

Estas páginas contêm informações dos mais variados tipos, formatos e conteúdos. A abundância informacional vivida nas últimas décadas, trazida pelo aumento exponencial de conteúdos na Internet ainda não foi estudada profundamente, ou seja, existem ainda, carências de pesquisas que avaliam a eficiência informacional de sítios disponíveis na internet, sobretudo, sítios com apelos sociais e que disponibilizam informações públicas e governamentais, como são os casos estudados neste trabalho. Assim, este trabalho tem por objetivo analisar sites governamentais que disponibilizam informações sobre pessoas desaparecidas.

Então, com o aumento do acesso e a facilidade de se conectar à internet, o Estado vem utilizando destas vias para disponibilizar e divulgar informações públicas e governamentais. Neste contexto é possível analisar e avaliar as informações contidas nestas páginas e a forma como elas são disponibilizadas, em diversas vertentes: com relação ao conteúdo, design, grafia, usabilidade, etc.

Neste trabalho propõem-se a metodologia de análise documental, considerando os sites governamentais como documentos. Para Lavelle; Dione (1999, p. 166/7)

... um documento pode ser algo mais do que um pergaminho poeirento: o termo designa toda fonte de informação já existente. Pensa-se, é claro, nos documentos impressos, mas também em tudo que se pode extrair dos

recursos audiovisuais e, como ilustrado no capítulo anterior, em todo o vestígio deixado pelo homem. (...) Mas pouco importa sua forma, os documentos aportam informação diretamente: os dados estão lá, resta fazer triagem, criticá-los, isto é, julgar sua quantidade em função das necessidades da pesquisa, codificá-los e caracterizá-los...

Vale acrescentar que, é proposto a análise de sites governamentais, ou seja, com extensão *.gov*, presumindo a responsabilidade do Estado em disponibilizar informações verdadeiras e de conteúdo confiável.

Com o intuito de se ter um primeiro cenário deste tema o intuito era analisar um site de órgão governamental (com o objetivo de oferecer serviços de informação sobre pessoas desaparecidas) de cada região do país: norte, nordeste, sudeste, centro oeste, sul e o do Ministério da Justiça. Este último foi selecionado, por ter sido criado para o fim de reunir todos os cadastros de pessoas desaparecidas no Brasil. Porém, ao dar início aos trabalhos de seleção dos sites não foram encontrados os mesmos com o objetivo proposto nas regiões norte e nordeste do país. Portanto serão analisados os portais do Ministério da Justiça¹, na região sudeste o site *desaparecidos.mg.gov*², na região sul o site da Polícia Civil do Rio Grande do Sul³, na região centro oeste o site da Polícia Civil do Mato Grosso do Sul⁴.

A metodologia para análise dos sites será sob o ponto de vista de suas características ergonômicas, ou seja, a usabilidade que elas oferecem aos usuários. Os conceitos para análise foram retirados da ISO 9241 (2011). Apesar de a ISO 9241 ser para aplicação em trabalho de escritório com computadores, ela também pode ser aplicada em outras situações onde o usuário está interagindo com um produto para alcançar seus objetivos. Esta norma também foi utilizada para análise de sites governamentais em Barboza; Nunes e Sena (2000, p. 119), para estas autoras existem três maneiras de se medir de forma direta a usabilidade:

¹ <http://www.desaparecidos.mj.gov.br>

² <http://www.desaparecidos.mg.gov.br/>

³ <http://www.desaparecidos.rs.gov.br/>

⁴ <http://www.pc.ms.gov.br/>

- 1) pela análise de suas características requeridas num contexto específico de uso;
 - 2) pela análise do processo de interação;
 - 3) pela análise da eficácia e eficiência que resulta do uso do produto.
- É preciso, portanto, identificar os objetivos, e decompor a usabilidade (eficácia, eficiência e satisfação) em atributos passíveis de serem verificados e mensurados, assim como o contexto de uso) usuário, tarefa, equipamento e ambiente).

Como este documento trata-se de um trabalho monográfico e não houve tempo para que fosse estudada a utilização por parte dos usuários nos sites selecionados, optamos por adotar a abordagem analítica, realizada sem a presença do usuário. Foram analisadas as interfaces criadas pelos gestores dos sites selecionados. A partir do artigo de (BARBOZA; NUNES; SENA, 2000) e das NBRs 9241, partes 11 e 12 foi elaborada uma lista específica de critérios e recomendações ergonômicas para a avaliação das páginas informacionais de entidades governamentais com objetivos de disponibilizar informações sobre pessoas desaparecidas. Este trabalho analisa os sites governamentais a partir dos seguintes quesitos:

- Objetivos;
- Contexto de uso;
- abrangência/propósito;
- conteúdo;
- planejamento visual/gráfico;
- funcionalidade/ navegabilidade.

Com relação à abrangência e propósito verificamos qual a amplitude ou limitação da fonte de informação, sua profundidade e nível de detalhe.

Em relação ao conteúdo foi avaliado a apresentação da informação com relação aos erros de digitação, à clareza da comunicação de seu conteúdo facilitando a leitura, a data de atualização constando no próprio site, a existência de links para outras fontes de informação, ou mapas e/ou índices do conteúdo do site, se constava endereço (e-mail, telefone para contato) de forma visível.

No quesito planejamento visual e gráfico foi analisado se a página possuía desenho harmônico, se o número de imagens contribuíam para facilitar a leitura,

se os ícones tinham relação com o conteúdo, se haviam fotografias, banners e/ou imagens que piscavam ou se alternavam com o intuito de fazer marketing ou anunciar um conteúdo, se as dimensões das áreas de texto e de imagens foram concebidas de forma a alcançar boa visualização nos diferentes tamanhos de tela.

Com relação à funcionalidade e navegabilidade se verificou os aspectos relativos à navegação pelo site, se havia retenção, se mantinha um link de retorno para a página inicial, se havia motores de busca e se estes possuíam uma interface amigável e indexação da fonte como um todo. Se havia espaço para interatividade com o usuário, se a forma de organização do menu da página inicial facilitava o encaminhamento dos usuários a diversos conteúdos, se a URL era textual e se existia relação entre as palavras e siglas usadas e o objetivo do site.

A análise foi realizada através de uma tabela de critérios – os quais, também, podem ser lidos como sugestões – foram enumerados os pontos fortes e fracos de cada um, ciente dos limites impostos pela subjetividade e idiosincrasias inerentes a esse processo de análise. Segue tabela com os pontos analisados:

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		SITES GOVERNAMENTAIS			
OBJETIVOS		MJ	SE	SU	CO
1	A página expôs claramente o tema "desaparecidos".	S	S	N	S
ABRANGÊNCIA E PROPÓSITO					
2	Missão institucional está claramente enunciada na primeira página.	S	N	N	N
3	Há títulos destacando os produtos e serviços do Órgão em relação ao tema de desaparecimentos.	S	S	N	S
4	Constam informações úteis sobre desaparecidos dentro da área de atuação do órgão.	S	S	S	S
CONTEÚDO					
5	A menção das fontes de informação é um procedimento padrão.	N	N	N	N
6	Existe um índice.	N	N	S	N
7	Possui um link para perguntas e respostas frequentes em relação ao tema de desaparecimentos.	N	N	N	N
8	O texto é de boa qualidade e tem estilo adequado à sintaxe do hipertexto.	N	S	S	S
9	Faz-se referência ao editor, redator ou responsável pela elaboração dos conteúdos.	N	N	N	N
10	Consta o endereço eletrônico do webmaster.	N	N	N	N
11	Consta o endereço, número de telefone, e-mail e fax do Órgão.	N	S	S	S
12	As páginas estão datadas, indicando a frequência das atualizações.	N	N	N	S
13	Existem links para outras fontes de informação sobre o tema de desaparecimentos.	N	N	N	N
14	O conteúdo reflete as parcerias estabelecidas entre os Órgãos, anunciando campanhas/ações comuns ao tema de desaparecimentos.	S	N	N	S
PLANEJAMENTO VISUAL / GRÁFICO (WEBDESIGN)					
15	A página tem um desenho harmônico que causa uma boa impressão à primeira vista.	S	S	S	S
16	O número e o tipo de cores usadas revelam atenção dada às recomendações da Ergonomia.	S	S	S	S
17	As fontes dos textos revelam atenção dada às recomendações da Ergonomia.	N	N	S	N
18	A logomarca do Órgão governamental está incluída.	S	N	S	S
19	A logomarca do Órgão governamental aparece nas páginas.	N	N	S	S
20	O uso de imagens contribui para facilitar a leitura.	S	S	S	S
21	Os ícones têm uma relação com o conteúdo.	S	N	S	S
22	Há fotografias que veiculam uma informação sobre os desaparecidos.	S	S	S	S
23	Recursos de multimídia são usados em sintonia com os objetivos do site.	N	N	N	N
24	Evita-se o uso de banners e/ou imagens que piscam ou se alternam, com o intuito de fazer marketing ou anunciar um conteúdo.	N	S	S	S
25	As dimensões das áreas de textos e de imagens foram concebidas de forma a alcançar boa visualização nos diferentes tamanhos de tela.	N	S	S	N
FUNCIONALIDADE					
26	Mantém sempre um link de retorno para a primeira página.	N	S	N	N

27	Há um mecanismo de busca para uma base sobre pessoas desaparecidas.	S	S	S	S
28	Há um mapa do site.	N	N	N	N
29	A forma de indexação do menu da página inicial facilita o encaminhamento do usuário aos diversos conteúdos do site.	S	S	N	S
30	Existe espaço para a interatividade com o usuário, seja com identificação do perfil dos visitantes ou coleta de informações por intermédio de formulários.	S	N	S	S
31	Os documentos disseminados pelo Órgão governamental estão disponíveis para se fazer download de arquivos.	S	S	N	S
32	A URL é textual e existe uma relação entre as palavras ou siglas usadas e o tema de desaparecidos.	S	S	S	N
33	A URL é textual e existe uma relação entre as palavras ou siglas usadas e o nome da instituição.	S	N	S	S
34	Na redação do HTML, existem "meta tags", fornecendo a descrição e as palavras-chaves do site para os robôs dos sites de busca.	N	S	S	N
35	Há um link direto para ao tema de desaparecidos no site do Órgão.	S	S	S	S
	Pontuação total de SIM.	18	18	20	21

Fonte: Adaptada de Barboza; Nunes; Sena (2000)

Legenda:

MJ = Ministério da Justiça

SE = Sudeste

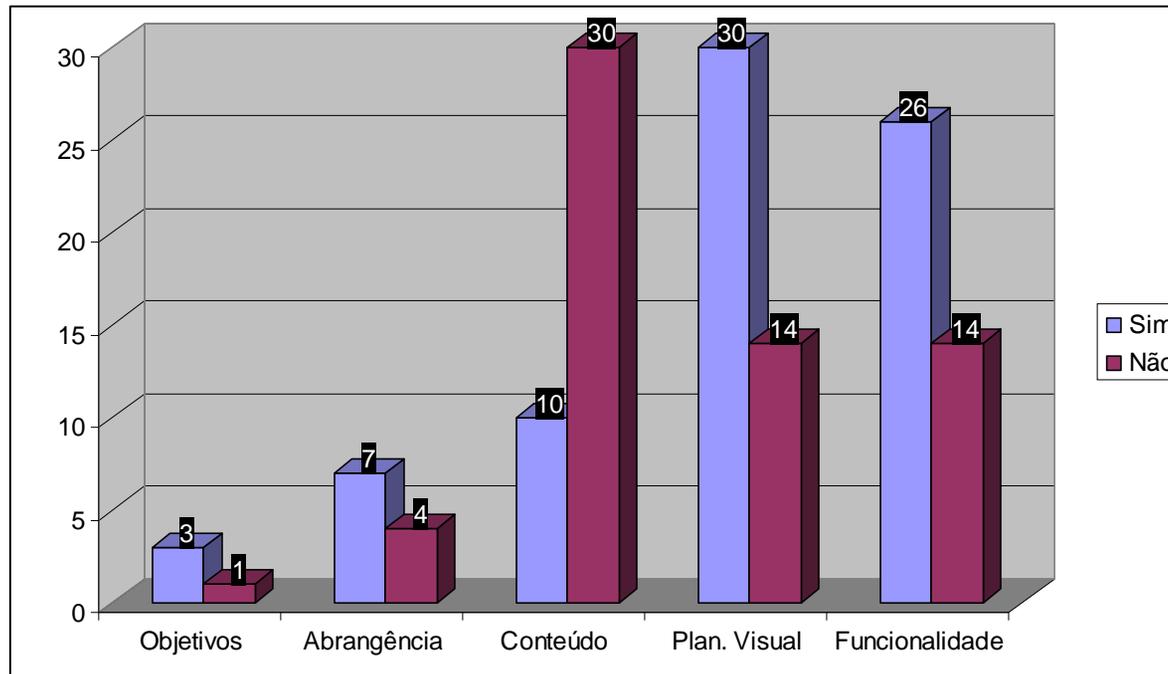
SU = Sul

CO = Centro Oeste

S = Sim

N = Não

GRÁFICO 1



Nota: Dados trabalhados pelo autor.

TABELA 1.

Temática	Sim	Não
Objetivos	3	1
Abrangência	7	4
Conteúdo	10	30
Plan. Visual	30	14
Funcionalidade	26	14

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7 Análise dos sites governamentais: a informação sobre os desaparecidos

Os sites foram analisados entre os dias 06 e 16 de fevereiro de 2012, a partir de um computador AMD Athlon (TM) 64x2 Dual Core – processador 3800+, 20.1 GHz, 896MB de Ram, com capacidade de 80GB, a velocidade da Internet nos dias consultados variou entre 5,62mbps a 9,7mbps, índices indicados pelo site “Minha conexão”⁵, o navegador utilizado foi o Internet Explorer.

7.1 “Desaparecidos” do Ministério da Justiça

Em informações do próprio site é perceptível a consciência de sua importância por parte dos gestores, pois afirmam que “o site www.desaparecidos.mj.gov.br é um importante instrumento de apoio à sociedade brasileira para localização de pessoas desaparecidas, dentre elas crianças e adolescentes” [2012].

O site é gerido por uma rede, chamada ReDeSap. Essa rede é composta por Delegacias, ONG's, Conselhos Tutelares entre outras instituições parceiras que tratam da questão do desaparecimento de crianças e adolescentes. De acordo com o próprio site [2012]

Em fevereiro de 2010, após a sanção da Lei 12.127/2009, o Ministério da Justiça, órgão responsável pela manutenção da base de dados sobre desaparecimento de pessoas, em parceria com a SDH, lançou o Cadastro Nacional de Pessoas Desaparecidas com o objetivo de ampliar um esforço coletivo e de âmbito nacional, para a busca e localização de crianças, adolescentes e adultos desaparecidos. Implementado de forma gradual, o Cadastro Nacional é a porta de entrada para inserção de informações sobre pessoas desaparecidas e seu encaminhamento junto aos órgãos competentes.

O gerenciamento do site é realizado de forma descentralizada, por meio da alimentação de suas bases de dados ou de consulta e encaminhamento dos casos, consolidando-o como instrumento de consulta para a sociedade.

⁵ Site com finalidade de avaliar velocidade de conexão em Internet de computadores. <http://www.minhaconexao.com.br/>

Com relação à abrangência acredita-se que o site é bem amplo, já que informa sobre desaparecidos de todo o país. No meio da página inicial tem um mapa do Brasil, dividido em estados. Ao se clicar em cada estado abre a página informações sobre pessoas desaparecidas deste.

Figura 1.



Fonte: <http://www.desaparecidos.mj.gov.br/>

A missão do site está claramente enunciada na primeira página e como site é, fundamentalmente, sobre pessoas desaparecidas, os títulos e links estão destacando os serviços oferecidos, como: o título de “Desaparecidos” e o título de “Encontrados”. As informações contidas no site como um todo é de muita importância e úteis, mas apesar da página inicial ser um pouco redundante, as outras páginas do site são muito claras e objetivas.

Com relação ao conteúdo, o site não informa a origem das informações, ou seja, a procedência e as fontes: se de delegacias, Ongs, etc. Acredita-se que esta informação seria interessante, visto que a base é alimentada por várias instituições em diversos

estados do país. Além dos menus encontrados à direita o site não tem um índice agrupando todas as páginas, o que pode dificultar na hora do usuário ter a certeza de que já visitou todas as páginas disponíveis.

O universo web é dinâmico e interativo, então, os textos para esses ambientes têm de ser adaptados para que o leitor navegue sem se sentir estafado. O site possui um link para “dúvidas”, porém ao abrir esta página o usuário encontrará um texto grande, dividido em seções, com as perguntas frequentes. Acredita-se que o termo “perguntas frequentes” é um termo conhecido por todos, então talvez caiba melhor do que “dúvidas”, visto que para o usuário é muito mais fácil navegar em páginas com termos já conhecidos. Outra situação encontrada, é que as perguntas frequentes são direcionadas para assuntos sobre a organização e utilização do site, porém encontram-se algumas poucas informações sobre o que fazer se encontrar ou para cadastrar uma pessoa desaparecida.

Não foram encontradas referências sobre o editor e/ou webmaster do site, somente na página de “dúvidas” aparece um endereço para ser contatado, mas tem a página de “Fale conosco” em que o usuário tem que escolher o estado e município onde quer entrar em contato. Neste espaço tem um caixa de texto que recebe somente 1000 caracteres, o que teoricamente, se pensando na agonia vivida por um familiar do desaparecido é insignificante e talvez insuficiente para um primeiro contato.

As páginas não apresentam a frequência de atualização, além de não disponibilizar links que direcionam para outras páginas ou fontes de informações sobre o tema de desaparecidos, porém possui uma listagem com dados de órgãos que trabalham com a temática.

Ao tentar aumentar a fonte através do navegador a tela fica com as letras embaralhadas. Assim, é perceptível que as dimensões das áreas de textos não foram concebidas de forma a alcançar a boa visualização nos diferentes tamanhos de tela.

Porém a interface em si é bem amigável, tem um desenho harmônico, o que causa boa impressão à primeira vista e as cores revelam atenção dos webmasters com relação ao bem estar do usuário. Visto que o fundo branco da página e as letras do texto em cor preta têm boa visualização, os menus com cores alaranjadas chamam atenção, além dos títulos estarem na cor vermelha para atrair ainda mais a atenção do usuário.

Há na página inicial a logomarca da Presidência da República no cabeçalho da página e ao se descer com a barra de rolagem, no final da primeira página há a logomarca da ReDeSap. Estas logomarcas aparecem em todas as páginas visualizadas.

Além do mapa do Brasil, já citado neste trabalho, e as fotos das pessoas desaparecidas, o site não possui outras imagens. O site não utiliza de outros recursos além das imagens já citadas. Ressalta-se a ausência de imagens das pessoas desaparecidas, já que a foto e não o nome, facilita a identificação.

Um dos problemas encontrados é que quando se entra no site abre uma janela *poup-up* com o título de “Crianças desaparecidas”. Essa janela é externa ao site e não possui links. Apesar de manter um link de retorno para a primeira página, este não funciona. Toda vez que o usuário clica neste, aparece uma mensagem de erro e é necessário clicar nos menus à esquerda do site para voltar à página inicial.

Os sistemas de busca encontrados no site são o mapa, na primeira página, que faz buscas por estados do país. O link “Pesquisa” abre uma página que oferece aos usuários a busca pelos seguintes dados: nome, apelido, data de nascimento, data de desaparecimento, Unidade Federativa/Município, peso, altura, cor dos olhos, cor dos cabelos e data de inclusão dos dados na base. Ainda existe o link “Busca de família”, que mostra famílias que acolheram pessoas desaparecidas por diversos motivos.

O site não oferece um mapa, mas a organização dos menus faz com que fique clara a navegação, apesar de os links que já foram clicados não mostrarem retenção, ou seja,

não ficarem de cor diferente após serem clicados. Isto pode fazer com que o usuário entre no mesmo link várias vezes sem perceber.

O espaço de interatividade existente é um “Fale conosco” e um link “Denúncias” que abre uma página com um formulário para denunciar sobre o desaparecimento de alguém. Apesar de o site ser alimentado por pessoas habilitadas, no link “Denúncias” é possível a qualquer visitante do site comunicar o desaparecimento de uma criança ou adolescente, submetendo dados e uma foto recente do desaparecido. Para tanto, é necessário preencher completamente o formulário apresentado na seção.

Na redação do código fonte da página não existem meta tags, que fornecem a descrição e as palavras-chaves do site para os robôs de busca. Segue GRAF.1 que apresenta os resultados obtidos na análise dos dados.

7.2 Site desaparecidos.mg.gov

A primeira página do site é mais visual, tem algumas mensagens curtas, porém o que mais chama a atenção são as fotos de alguns desaparecidos. As mensagens têm conteúdos fortes e chamativos, mas a que tem mais destaque é uma estatística sobre quantas pessoas que desapareceram e foram localizadas. No próximo link do menu é que está descrita a finalidade do site de ajudar as famílias mineiras a encontrarem os seus parentes desaparecidos.

Figura. 2



Fonte: <http://www.desaparecidos.mg.gov.br/>

O site não deixa claro a qual instituição ele pertence, visto que em sua página inicial não tem a logomarca de nenhum órgão governamental. Na primeira página tem a logomarca do movimento “Minas Solidária”, gerido pelo SERVAS (Serviço Voluntário de Assistência Social) e do PRODEMGE que é a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais. Este último, por inferência acredita-se ser o órgão responsável pela confecção do site.

Com relação à abrangência e propósito o site atinge parcialmente seus objetivos, pois não mostra na primeira página a missão institucional do órgão responsável pela gestão e organização das informações disponíveis, nem do site em si. Porém, o site reúne informações importantes sobre pessoas desaparecidas no estado de Minas Gerais. O site disponibiliza a idade provável do desaparecido na data provável de seu sumiço, o

sexo, o município, a data do desaparecimento, bem como suas características físicas e peculiaridades do indivíduo.

Já, quanto ao conteúdo, o site deixa muito a desejar, pois não possui link para perguntas frequentes nem para outras fontes de informações sobre desaparecidos, bem como não há o endereço de e-mail ou fax para contato. Apesar dos textos serem curtos e de boa qualidade, o conteúdo não reflete as parcerias estabelecidas com outros órgãos, visto que o site apenas apresenta a logomarca de alguns órgãos sem definir quais os serviços prestados por estes. Além de não fornecer também os links para os sites dos órgãos parceiros, o que dificulta para o usuário o encontro de informações.

Com relação ao planejamento visual e gráfico o site tem um desenho harmônico e de boa impressão à primeira vista, as cores utilizadas são adequadas e não agridem os olhos dos usuários. Com relação ao tamanho da fonte o site peca, pois suas fontes são pequenas e o site não utiliza ícones gráficos, nem recursos multimídia para facilitação de leitura. O que auxilia bastante para o usuário é o uso de fotos dos desaparecidos e as dimensões das áreas de texto e de imagens que foram concebidas de forma a alcançar boa visualização.

Com relação à funcionalidade o site mantém sempre um link de retorno para sua página inicial, porém existem algumas falhas como não conter um mapa do site nem espaço para interatividade virtual com o usuário. A única forma de contato com os organizadores é um número de telefone, que fica em destaque na tela. A forma de indexação do menu é auto explicativa e o grande destaque da página é o sistema de busca, que pode ser realizada através do nome, município ou faixa etária do desaparecido.

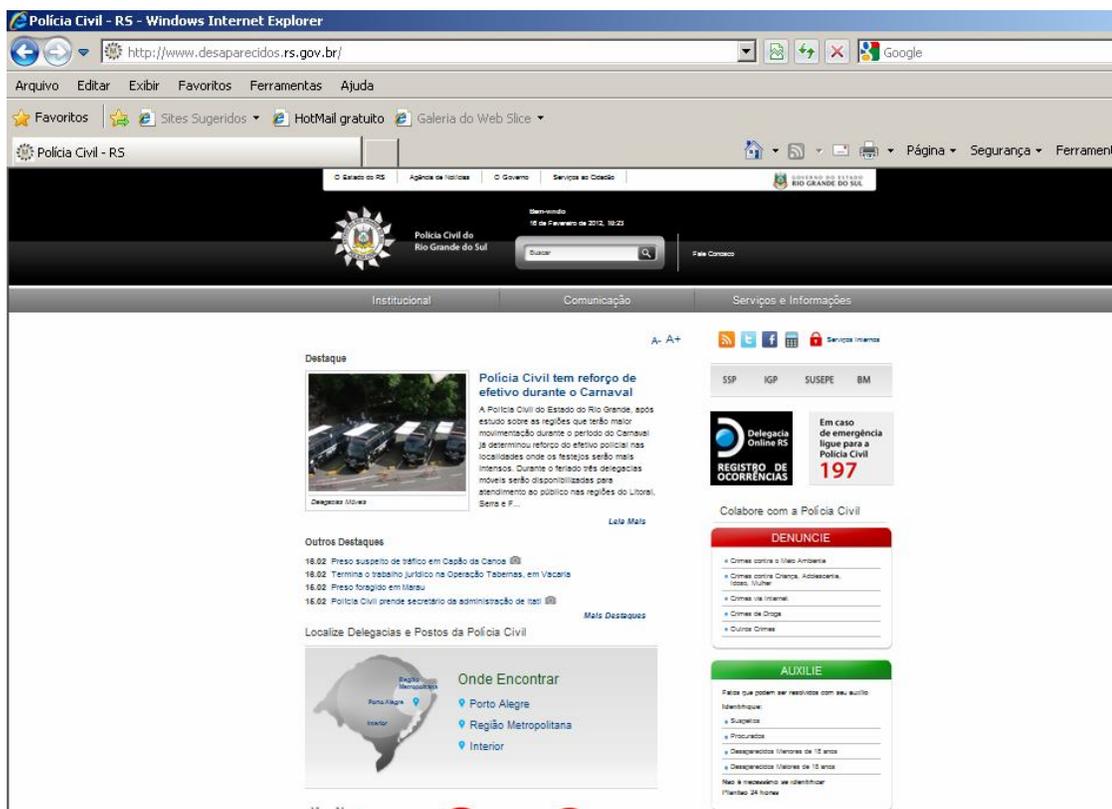
Vale ressaltar no quesito funcionalidade, a URL do site que é textual e bem esclarecedora com relação aos objetivos do mesmo, além do site manter meta tags

utilizadas pelos motores de busca ao encontrar sites, o que facilita para o usuário comum no acesso a este sitio.

7.3 Site da Polícia Civil do Rio Grande do Sul

Com relação aos objetivos, a página não expõe claramente, visto que apesar da URL ser textual e ter em destaque a palavra “desaparecidos” o site não é apenas sobre esse tema. Trata-se de um site da Polícia Civil que abrange além do tema de desaparecimento, outras temáticas como crimes resolvidos e inquiridos em processos de resolução dessa entidade.

Figura 3.



Fonte: <http://www.desaparecidos.rs.gov.br/>

Para com abrangência e propósito o site falha em não dar destaque para o tema de desaparecimentos, pois o link para esta temática está no final do lado esquerdo da página inicial, e dentro de um título em destaque chamado “Auxilie”. Nos subitens desse título tem ainda os links para suspeitos, procurados, desaparecidos, menores de 18

anos e desaparecidos, maiores de 18 anos. Este fato pode ser explicado pela dificuldade da polícia em discernir a diferença entre desaparecimentos e crimes.

Com relação ao conteúdo o site fornece um índice que indica todas as partes do site, e quando se clica no link para desaparecidos a página ainda indica em que parte o usuário está localizado e quantas páginas ainda faltam para visualizar. O site ainda disponibiliza textos curtos e de rápida leitura, o que facilita para o usuário comum, além de deixar em evidência o contato do órgão como telefone e endereço físico. O site apresenta alguns problemas como não fornecer link para perguntas frequentes, não indicar a frequência das atualizações e nem mostrar parcerias com outros órgãos, o que pode deixar o usuário confuso ao procurar informações.

O planejamento visual e gráfico do site é harmônico e causa boa impressão à primeira vista, as letras têm tamanho razoável e cor preta, que com o fundo branco facilita a leitura. A logomarca da Polícia Civil aparece em todas as páginas, o que auxilia na identificação do órgão responsável pelo site e pela temática, apesar do site não utilizar recursos multimídia como áudio ou filmes, são veiculadas fotografias que transmitem informações de desaparecidos. Outra coisa importante é o tamanho das áreas de textos e de imagens que foram concebidas de forma a alcançar boa visualização.

Com relação à funcionalidade o site apresenta uma URL textual que tem relação ao tema de desaparecidos, utiliza um mecanismo de busca livre para encontro de informações sobre pessoas desaparecidas, além de usar meta tags para ser encontrado pelos mecanismos de busca. Porém, não há um menu bem visível sobre desaparecidos, além de dividir os desaparecidos entre menores e maiores de 18 anos, o que pode dificultar a busca e encontro de informações. Mas o que merece destaque é o espaço de interatividade que afirma ser um plantão que funciona 24 horas por dia, além de oferecer mecanismos para upload de anexos como fotos, imagens ou vídeos de até 7 megabits.

7.4 Site da Polícia Civil do Mato Grosso do Sul

O quarto site analisado é o da Polícia Civil do Mato Grosso do Sul, que tem notícias sobre assuntos internos da polícia, como notícias sobre sua atuação e algumas dicas sobre golpes que estão acontecendo atualmente. O site não é específico sobre pessoas desaparecidas, porém ao se abrir a primeira página se encontra um ícone de “Delegacia Virtual”, que passa flashes que indicam “BO online”, “Desaparecidos”, “Denúncias” e “Procurados”. Este ícone tem destaque na página.

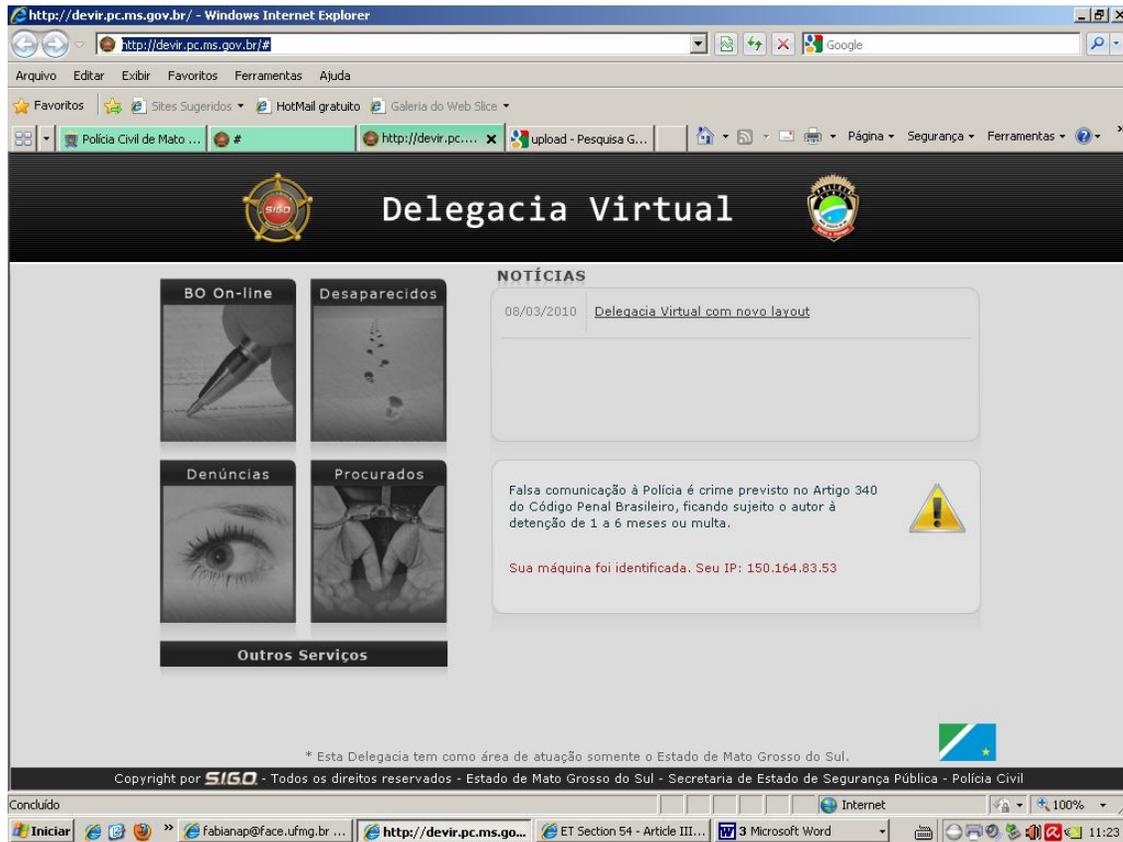
Figura 4



Fonte: <http://www.pc.ms.gov.br/>

Ao se clicar em “Delegacia Virtual” já visualizamos quatro janelas em destaque: BO online, Desaparecidos, Denúncias e Procurados. A logomarca da Polícia Civil também tem destaque nesta primeira página.

Figura 5



Fonte: <http://devir.pc.ms.gov.br/#>

Com relação ao objetivo, apesar da página não conter texto específico sobre desaparecidos fica implícito a função do site através das janelas e dos ícones em cada uma delas. Ao se clicar em “Desaparecidos” já se carrega uma página com descrições e fotos de pessoas desaparecidas, o que dá agilidade e facilita o processo de busca através do link.

O site deixa muito claro através de uma frase no final da página sua abrangência, ou seja, que a Delegacia tem como área de atuação somente o Estado de Mato Grosso do Sul e contém informações importantes e úteis sobre desaparecidos neste estado.

Com relação ao conteúdo o site não faz menção às fontes de informação, não possui índice e não faz referência ao redator responsável pela elaboração dos conteúdos. Vale acrescentar que a página não fornece um link para perguntas frequentes sobre os

serviços da polícia e nem mais especificamente para o fenômeno dos desaparecidos, porém o órgão disponibiliza o endereço físico e o número de telefone para contato. Os textos no site são curtos e de fácil leitura, o que agiliza a vida do usuário.

O planejamento visual do site é harmônico e o número de cores utilizadas não agride a visão do usuário, porém as letras poderiam ser um pouco maiores o que facilitaria a leitura, embora esta tarefa seja realizada pelas imagens contidas na página, o que auxilia o usuário no encontro de informações. A logomarca da polícia civil tem destaque em todas as páginas e o site não possui banners ou imagens em movimento de marketing, o que agiliza para o usuário em sua navegação pelo site. Apesar de não ter em todos os casos citados, há fotografias que veiculam informação sobre os desaparecidos.

Com relação à funcionalidade o site apresenta alguns problemas, como o de não possuir um link de retorno para a primeira página. Este fato pode influenciar, negativamente, no caso de necessidade de contato com os responsáveis pela gestão do site, visto que ao se entrar na página de desaparecidos, o usuário não tem uma forma de contato sem retornar à página inicial. Outra falha apresentada é a do site não ter um mapa, pois como o mesmo possui várias páginas é impossível saber quantas são e se já visitou todas elas. A URL do site é textual, porém não tem nada a se considerar com a temática de desaparecimentos. Além disto, o site não utiliza de meta tags para auxiliar os motores de busca em sua procura.

8 Considerações finais

O papel do Estado é disponibilizar informações de forma clara, concisa e de fácil acesso à população, com o objetivo de dar suporte ao pleno exercício da cidadania. Esta informação pode ser veiculada através de websites Estatais que tenha como objetivo o auxílio na solução de problemas sociais complexos, como o caso dos desaparecidos civis.

O trabalho do Estado no que tange a disponibilização de informações sobre pessoas desaparecidas é muito incipiente, os sites analisados são páginas simples e confeccionadas de formas primárias. Em nenhuma das páginas é utilizado recursos multimídia, como sons ou espaços para interatividade online instantânea como chats.

O GRAF.1 mostra que, com relação aos objetivos, abrangência, planejamento visual e funcionalidade o número de respostas positivas indica a intenção dos construtores dos sites em garantir uma melhor utilização dos mesmos. Porém, ainda há muito que se fazer para atingir o objetivo de disponibilizar informações de forma clara, objetiva e de fácil acesso.

Acredita-se que, com exceção do site do Estado de Minas Gerais, os outros não foram construídos por webmasters profissionais ou por órgãos especializados em construção de sites, visto que não foram divulgados nomes dos responsáveis pela confecção das páginas. Isso evidencia a falta de estrutura e de profissionais capacitados por parte dos Estados em disponibilizar informações sociais tão importantes e úteis para a população.

A falta da frequência de atualização das páginas é outro fator que desestimula o usuário, pois este não sabe se está acessando informações atualizadas e confiáveis. Com a chegada de novos suportes para acesso à informação via internet é fundamental que as dimensões da área de texto e de imagens sejam concebidas de forma a

alcançar boa visualização em diferentes tamanhos de tela, mas somente dois dos sites analisados atingiram este quesito.

A presença de um motor de busca em todas as páginas é algo que mostra a importância destas ferramentas no acesso à informação e a preocupação por parte dos gestores dos sites em dar acesso à informação de outras formas além dos menus de cada página.

A presença de meta tags foi percebida em duas páginas analisadas, porém de forma tímida e com poucas tags. Isto é algo que deve ser repensado pelos gestores, pois facilita o acesso aos sites através dos motores de busca.

Nenhum dos sites analisados possuíam um mapa do site, o que dificulta para o usuário saber quais páginas existem e se elas já foram visitadas, porém somente o site da Polícia Civil do Mato Grosso do Sul não utiliza uma URL que mencione siglas ou temas sobre desaparecidos, o que já é uma grande vitória para a temática, visto que os sites em que a URL mencionam o tema desaparecidos chamam a atenção para a importância deste problema.

É fundamental que o Estado esteja atento a demandas como esta, de desaparecidos civis, que atingem um grande número de famílias e implemente políticas de informação eficientes, que atendam a estas pessoas. A utilização da Internet pode ampliar a atuação do Estado e ainda traz a possibilidade de dar transparência às suas ações.

É necessário que os órgãos Estatais aprendam a trabalhar em rede, a partir de uma prévia gestão estratégica de informações para que estas facilitem a interação e comunicação entre pessoas e entidades mesmo que de forma virtual, ou seja, não é fundamental que os participantes dessa rede estejam na mesma localidade. Esta ação em rede, com um processo de gestão adequado, evitaria retrabalhos e duplicação de informações, o que desorienta tanto o cidadão como pode acarretar transtornos para o próprio funcionário envolvido na solução desta temática.

Estas redes devem ser compostas tanto de órgãos estatais, quanto de sociedade civil, representadas através das ONGs ou por pesquisadores, somente dessa forma será possível dar acesso a informações úteis e coerentes em um contexto social que prevalece a lógica das redes na Sociedade da Informação.

O cidadão deve ficar sempre atento aos seus direitos e deveres, pois somente através de sujeitos conscientes e competentes em informação avançaremos na solução de problemas complexos como os casos de desaparecidos civis.

Há ainda, por parte dos Estados, um grande trabalho a se fazer com relação à necessária explicitação em leis que ultrapassem as simples amenizações dos problemas sociais. É necessário avançar com leis que protejam as famílias e o indivíduo, no sentido de prevenir casos de desaparecimentos, além de leis que auxiliem, definam e sustentem de forma coerente os trabalhos dos órgãos responsáveis por esta temática.

Vale a pena lembrar que, o bom uso da Internet, através de sites ergonômicos, ricos em usabilidade e através da educação de usuários para o adequado uso da informação na web, os problemas e carências tendem a diminuir, atenuar e até mesmo findar com o sofrimento de famílias que tenham entes desaparecidos, daí a importância do tema e de se trabalhar em cima desses fatores.

Na Sociedade da Informação, obter informação é uma prática social importante para a convivência e evolução do indivíduo. É dever do Estado disponibilizar estas informações de forma rápida, clara e acessível. Assim, é fundamental que o Estado brasileiro se mobilize no sentido de criar políticas de informações, através da Governança Informacional. A ausência de políticas informacionais leva à produção, sem critérios, de volumosos estoques informacionais que, insuficientemente gerenciados, comprometem a qualidade do processo político-decisório governamental e o direito do cidadão às informações.

O direito à informação pública e governamental é um direito que sustenta a cidadania informacional, para isso é fundamental programas informacionais que capacitem as pessoas para uma cultura informacional. O Estado deve garantir aos cidadãos instrumentos e informações para exercício de seus direitos, porém o cidadão deve estar preparado para receber e gerir estas informações.

Com relação às prioridades de ações ao tema de desaparecidos civis, percebe-se a necessidade do reconhecimento por parte do Estado como um problema complexo, carente de conceituação e apuração mais aguçada. Além do reconhecimento do desaparecimento civil como ato de direito civil e social cerceado, pois conforme explica Oliveira (2007, p. 236)

Os desaparecidos civis em si, nesta acepção, se enquadram como um direito civil na medida em que, em um hipotético desaparecimento involuntário, todos aqueles atributos de direitos civis teriam sido ameaçados. Por outra perspectiva, o problema dos desaparecidos possui ainda suas raízes nos direitos sociais já que a família do desaparecido demanda apoio estatal, no uso de seus recursos, para a localização de seus familiares, mas também de seus serviços públicos tais como exames laboratoriais, apoio psicológico e de saúde. Enquanto o desaparecido civil não figura como sujeito legal e sua família ou os reclames não possuem bases sólidas para lançar mão de direitos, o que se observa numa situação de desaparecimento se assemelha a uma “suspensão de direitos”. Por não ser crime, não há investigação (para adultos), por ser adulto, prevalecem os fundamentos de livre-arbítrio, enquanto a família fica a mercê de um vácuo jurídico que a impede de levar uma vida livre das angústias do desaparecimento.

Este trabalho sugere a criação de um cadastro único, que contenha dados sobre desaparecidos de qualquer idade e de todos os estados do país, porém, para isto é necessário vontade política e gestão única das informações. Pois este cadastro teria que ser gerido por vários órgãos através de uma rede de cooperação. Seria necessário capacitação para os indivíduos responsáveis por alimentar e manter a base atualizada.

É perceptível a carência de estudos com a temática de desaparecidos e a necessidade destes para auxílio na evolução de resolução destes casos, visto que quanto mais estudos sobre este tema, mais visibilidade é conseguida e mais pessoas são atingidas e se atentam para este problema social. Acredita-se ser de extrema importância mais

estudos com esta temática, pois a despeito das ações anteriores demarcarem alguns passos sensíveis para a abordagem dos desaparecidos civis, sabe-se que muitos outros necessitam serem dados.

Referências

BARBOZA, Elza Maria Ferraz; NUNES, Eny Marcelino de Almeida; SENA, Nathália Kneipp. Websites governamentais, uma esplanada a parte. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 118-125, jan./abr. 2000.

BARRETO, Aldo de Albuquerque Barreto. Glossário sobre Ciência da Informação. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 8, n. 1, fev. 2007. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/fev07/F_I_com.htm>. Acesso em: 10 jan. 2012.

CAMPOS, Anna Maria. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 24, fev./abr. 1990. *apud* RIBEIRO, Carla Andréa. **Governança informacional na reforma do Estado**: estudo exploratório sobre a política pública de acesso à informação governamental. 2003. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da informação. In: V ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Belo Horizonte, 2003. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. 1 cd-rom.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. rev. e ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**: reflexões sobre internet, negócios e sociedade. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2005.

CHUNG, L.; NIXON, B. A.; YU, E. Using non-functional requirements to systematically support change. In: IEEE INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON REQUIREMENTS ENGINEERING, 2., 1995, [S.I.]. **Proceedings...** [S.I.]: IEEE Computer Society Press, 1995. p. 132-139. *apud* FERREIRA, Simone Bacellar Leal; LEITE, Julio Cesar Sampaio do Prado. Avaliação da Usabilidade em Sistemas de Informação: o Caso do Sistema Submarino. **RAC**, v. 7, n. 2, p. 115-136, abr./jun. 2003.

CRESCER o número de desaparecidos. **Diário do nordeste**, 15 jan. 2012. Disponível: < <http://diariodonordeste.globo.com/materia.asp?codigo=1093949>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

FERREIRA, Simone Bacellar Leal; LEITE, Julio Cesar Sampaio do Prado. Avaliação da Usabilidade em Sistemas de Informação: o Caso do Sistema Submarino. **RAC**, v. 7, n. 2, p. 115-136, abr./jun. 2003.

FIGARO-GARCIA, Claudia. O que é o desaparecimento de crianças e adolescentes? **Pediatria Moderna**, São Paulo, v. 47, n. 1, jan./fev. 2011. Disponível em:

<http://www.moreirajr.com.br/revistas.asp?fase=r003&id_materia=4546>. Acesso em: 01 out. 2011.

GATTÁS, Gilka Jorge Figaro. *et al.* Projeto Caminho de Volta: busca de crianças desaparecidas no Estado de São Paulo, **Revista de Cultura e extensão**, São Paulo, jul./dez. 2005. Disponível em: < <http://www.usp.br/prc/revista/pp2.html>>. Acesso em: 10 nov. 2011.

GATTÁS, Gilka J. Figaro; FIGARO-GARCIA, Cláudia. **Caminho de volta**: tecnologia na busca de crianças e adolescentes desaparecidos no Estado de São Paulo. São Paulo: Secretaria Especial de Direitos Humanos, 2007.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nelida. Novos cenários políticos para a informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n.1, p. 27-40, jan./abr. 2002 *apud* RIBEIRO, Carla Andréa. **Governança informacional na reforma do Estado**: estudo exploratório sobre a política pública de acesso à informação governamental. 2003. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nelida. Prefacio. In: JARDIM, José Maria. **Transparência e opacidade do estado no Brasil**: usos e desusos da informação governamental. Niterói: EdUFF, 1999 *apud* RIBEIRO, Carla Andréa. **Governança informacional na reforma do Estado**: estudo exploratório sobre a política pública de acesso à informação governamental. 2003. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

HERNON, P.; RELYEA, H.C. Information policy. In: KENT, A. LACOUR, H. **Encyclopedia of Library na Information Science**, v. 48, Supplement 11, Decker, New York, 1991. *apud* RIBEIRO, Carla Andréa. **Governança informacional na reforma do Estado**: estudo exploratório sobre a política pública de acesso à informação governamental. 2003. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

ISO 9241. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 11: Guidance on usability. (ISO 9241- 11:1998). *apud* BARBOZA, Elza Maria Ferraz; NUNES, Eny Marcelino de Almeida; SENA, Nathália Kneipp. Websites governamentais, uma esplanada a parte. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 118-125, jan./abr. 2000.

LASTRES, Helena Maria Martins; ALBAGLI, Sarita; PASSOS, Carlos Artur Kruger. **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999. 318p.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber**: manual de metodologia de pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Artes Medicas Sul; Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

MARTINEZ, Maria Laura. Um método de web design baseado em usabilidade. In: SIMPOSIO NACIONAL DE GEOMETRIA DESCRITIVA E DESENHO TÉCNICO, 16., Santa Cruz do Sul. **[Trabalhos apresentados]**... Santa Cruz do Sul: Graphica2003, 2003. Disponível em: <<http://www.swlivre.org/site/cpweb/martinez03a.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

NIELSEN, J. **Designing web usability**. Indianapolis: News Riders Publishing, 2000. *apud* FERREIRA, Simone Bacellar Leal; LEITE, Julio Cesar Sampaio do Prado. Avaliação da Usabilidade em Sistemas de Informação: o Caso do Sistema Submarino. **RAC**, v. 7, n. 2, p. 115-136, abr./jun. 2003.

OLIVEIRA, Dijaci David de Oliveira. **Desaparecidos civis: conflitos familiares, institucionais e segurança pública**. 2007. 317 f. Tese (Doutorado em Sociologia)- Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Brasília, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

PEARROW, M. **Website usability handbook**. Massachusetts: Charles River Media, 2000. *apud* FERREIRA, Simone Bacellar Leal; LEITE, Julio Cesar Sampaio do Prado. Avaliação da Usabilidade em Sistemas de Informação: o Caso do Sistema Submarino. **RAC**, v. 7, n. 2, p. 115-136, abr./jun. 2003.

POLÍCIA CIVIL. **Manual operacional da Polícia Civil: doutrina, legislação, modelos**. São Paulo: Delegacia Geral de Polícia, 2002. *apud* FIGARO-GARCIA, Claudia. O que é o desaparecimento de crianças e adolescentes? **Pediatria Moderna**, São Paulo, v. 47, n. 1, jan./fev. 2011. Disponível em: <http://www.moreirajr.com.br/revistas.asp?fase=r003&id_materia=4546>. Acesso em: 01 out. 2011.

REIS, Alcenir Soares dos; SILVA, Alberth Sant'Ana da; MASSENSINI, Rogério Luís. Informação e cidadania: conceitos e saberes necessários à ação. In: MOURA, Maria Aparecida (Org.). **Cultura informacional e liderança comunitária: concepções e praticas**. Belo Horizonte: UFMG, 2011.

RIBEIRO, Carla Andréa. **Governança informacional na reforma do Estado: estudo exploratório sobre a política pública de acesso à informação governamental**. 2003. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

SANTOS, Alaneir de Fátima dos. **Sistemas de informação em saúde e controle social: uma interação a ser desvendada**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1996. *apud* RIBEIRO, Carla Andréa. **Governança informacional na reforma do Estado: estudo exploratório sobre a política pública de acesso à informação governamental**. 2003. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

SARACEVICK, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

TERRA, José Cláudio. *et al.* Usabilidade: conceitos centrais. **Biblioteca Terra Fórum Consultores**. [S.l.: S.n., 2--?]. Disponível em: <<http://biblioteca.terraforum.com.br/BibliotecaArtigo/libdoc00000132v003Usabilidade-%20conceitos%20centrais.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2011.

YEH, R. T. *et al.* Software requirements: new directions and perspectives. In: VICK; RAMAMOORTHY. **Handbook of software engineering**. [S.l.]: Van Nostrand Reinhold, 1984. *apud* FERREIRA, Simone Bacellar Leal; LEITE, Julio Cesar Sampaio do Prado. Avaliação da Usabilidade em Sistemas de Informação: o Caso do Sistema Submarino. **RAC**, v. 7, n. 2, p. 115-136, abr./jun. 2003.