



Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



ICICT
Instituto de Comunicação e Informação
Científica e Tecnológica em Saúde

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA EM SAÚDE

ECOS DO “FALE CONOSCO”: ANÁLISE DO PERFIL DE QUEM FALA COM A EDITORA FIOCRUZ E DESEJA PUBLICAR

por

MARCIONÍLIO PARANHOS CAVALCANTI DE PAIVA PEREIRA

Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz)

Projeto de pesquisa apresentado ao Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde.

Orientadoras: Maria Cristina Soares Guimarães
Doutora em Ciência da Informação

Michele Nacif Antunes
Mestre em Epidemiologia em Saúde Pública

Rio de Janeiro, novembro de 2012

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
2	JUSTIFICATIVA	7
3	OBJETIVOS	16
4.	REFERENCIAL TEÓRICO	17
5	METODOLOGIA	22
6	RESULTADOS ESPERADOS	23
7	REFERÊNCIAS	24
8	CRONOGRAMA	27
9	ORÇAMENTO	28

RESUMO

Criada em 1993, a Editora Fiocruz tem como propósito contribuir para a disseminação do conhecimento na área da saúde, não apenas no tocante à produção acadêmica, mas de qualquer estudo de importância e impacto para esse campo na esfera nacional e internacional. Em uma das etapas que compõem o processo editorial, mais especificamente no que diz respeito à revisão, é necessário seguir uma série de normas/orientações para a melhor produção e organização textual. Há indícios de que exista um vácuo na interação entre o potencial autor, notadamente no que se relaciona àqueles que buscam informação no *site* da Editora Fiocruz sobre os procedimentos requeridos para publicar uma obra e sua estreita ligação com a não observância à normalização textual que deve ser obedecida para a submissão de originais. Assim, a pergunta que move a realização deste projeto está fundamentada na investigação se as normas de publicação disponibilizadas no *site* da Editora Fiocruz estão totalmente compreensíveis e evidentes para os potenciais autores que desejam publicar um livro. Há indícios de que seja necessária uma melhoria na arquitetura de informação de seu *site*, seja no que se refere à navegabilidade, seja no que tange à sua visibilidade e conteúdo. Nessa perspectiva, este projeto tem como principal objetivo identificar, em caráter exploratório, junto ao “Fale Conosco” do Portal Fiocruz, as demandas sobre as normas de publicação disponibilizadas no *site* da Editora Fiocruz e, adicionalmente, conhecer o perfil dos potenciais autores. Dessa forma, espera-se gerar subsídios que norteiem a reformulação das normas de publicação e sua disponibilização no *site* da Editora Fiocruz.

Palavras-Chave: Fale Conosco; Editora Fiocruz; Normas de Publicação.

1 INTRODUÇÃO

A idealização deste projeto é fruto de indícios que apontam para a existência de um vácuo na interação entre o potencial autor, especificamente no que diz respeito aos cidadãos que buscam informação no *site* da Editora Fiocruz acerca dos procedimentos requeridos para publicar uma obra, e sua estreita ligação com a não observância à normalização textual que deve ser obedecida para a submissão de seus originais.

Entende-se como autor a figura da pessoa ou das pessoas indicadas ou identificadas nas obras como criadoras intelectuais das mesmas, de forma explícita, por meio de seu nome completo, ou reservada, por meio de suas iniciais, ou também de forma presumida, mediante atitudes ou evidentes sinais de autoria. Nos diferentes contextos científicos, artísticos e tecnológicos existem critérios específicos que permitem caracterizar quem merece ou não receber o atributo de autor.

Uma das questões éticas atuais que mais preocupa é a que se refere à autoria, seja de projetos, artigos, livros ou outras obras científicas etc.. A não inclusão de autores, inclusão indevida ou uso impróprio de material tornou-se fato mundialmente corriqueiro, sendo considerado muito grave. Todos os autores devem ser sempre incluídos na divulgação da obra, não devendo haver omissão de qualquer participante que preencha os critérios de autoria.

No Brasil, tal questão está definida na Lei de Direitos Autorais, que quando faz menção à criação, refere-se ao criador intelectual, que é considerado como sendo o titular dos direitos sobre a obra intelectual. Esta mesma lei, contudo, não se refere apenas ao autor criador intelectual, mas também, ao titular originário da obra criada e, ainda, ao atual titular da mesma.

Quanto às regras para a normalização dos originais, não que estas não estejam disponibilizadas no *site* da Editora Fiocruz. As questões são de outra ordem: até que ponto a estrutura de navegabilidade do *site* conduz esses cidadãos para as informações que desejam? Até que ponto elas são totalmente compreendidas, uma vez que há itens tecnicamente intrínsecos aos profissionais que participam do processo editorial? Há facilitadores de entendimento do conteúdo?

Nesse contexto, depreende-se que o volume da produção de obras acadêmico-científicas publicadas pela Editora Fiocruz poderia tomar impulso ainda maior. Poderia, pois, adquirir contornos ainda mais expressivos, não fosse o tempo desnecessariamente despendido na execução de uma específica tarefa vinculada à etapa do processo editorial que cabe ao revisor de textos – a normalização ou padronização textual. Existem dados quantitativos que comprovam tal afirmação e iremos exibí-los em momento oportuno.

Desnecessariamente – enfatiza-se – porque essa tarefa imposta ao revisor poderia ser suprimida, o que abriria espaço para um maior incremento da produção de livros, ou, numa outra leitura, mais conhecimento disseminado.

Quanto ao vácuo existente na interação entre o autor e a Editora Fiocruz no que se refere a não obediência a suas normas e padrões, vale lembrar que o que fortalece o conteúdo de um *site* é o retorno do cidadão, e este se dá por meio do “Fale Conosco”. O avanço das tecnologias de informação e comunicação (TICs) reavivou o contato do cidadão com as instituições, e por isso deve-se estimular a cada instante sua participação. Ela serve como o ‘termômetro’ das informações e dos serviços que um *site* de um órgão disponibiliza (BRASIL, Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG, 2010).

Uma editora acadêmico-científica torna público, por excelência, o conhecimento original de pesquisadores. O processo editorial começa por iniciativa do autor, submetendo à editora o material a ser publicado. Nessa relação, de natureza contratual, o autor e a editora obrigam-se mutuamente, o que envolve direitos, obrigações e responsabilidades de ambas as partes.

Esclarecer e orientar o cidadão em um *site*, por parte de uma editora, são tarefas adjacentes à elaboração de informação *on-line*, mas nem por isso menos importantes. O objetivo é disponibilizar dados claros e sucintos que poupem o tempo do cidadão, para que ele perceba se o que procura é de fato oferecido pelo *site* e possa dar continuidade ou não à navegação (BRASIL, Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG, 2010).

Para que isso ocorra, o artefato “Fale Conosco” deve receber tratamento especial de um redator web – especializado em seções de comunicação e relacionamento –, pois é a partir da constante interação com o visitante e das adaptações realizadas no conteúdo, sempre que necessário, que se constrói o êxito de um *site* (BRASIL, Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG, 2010).

O propósito deste projeto reside, portanto, em identificar, em caráter exploratório e por meio das mensagens recebidas no “Fale Conosco” do Portal Fiocruz, as principais dúvidas sobre as normas de publicação disponibilizadas no *site* da Editora Fiocruz e, adicionalmente, o perfil de potenciais autores.

2 JUSTIFICATIVA

Originada a partir do fim do século XX, a chamada sociedade da informação – ou sociedade do conhecimento, entre outras designações – encontra-se em um constante processo de formação e expansão, estando, portanto, em permanente mutação.

Esse novo modelo de organização das sociedades considera a informação como fundamental, uma vez que constitui seu principal meio de criação de conhecimento para que se desenvolva. Para que essa sociedade possa efetivamente avançar é condição primária que todos os cidadãos tenham a possibilidade de aceder às TICs, presentes em nosso cotidiano e já tão indispensáveis às comunicações pessoais, de trabalho e de lazer.

Como um dos desdobramentos disso, é indiscutível que se promova o crescimento das tecnologias da informação nas organizações, podendo esta funcionar como poderoso instrumento para operar mudanças na maneira como se executa o trabalho. Computadores, *softwares* e redes de comunicação fazem parte dessa tecnologia, ferramenta eficaz para se administrar toda a gama de informação.

Nessa perspectiva, destaca-se a importância do fluxo de informação em todos os níveis de uma instituição como a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), que conta atualmente com unidades instaladas em dez estados brasileiros e um escritório em Maputo, capital de Moçambique, na África.

Com 112 anos de existência e o reconhecimento de sua importância como a mais destacada instituição de ciência e tecnologia em saúde pública da América Latina na atualidade, cabe à Fiocruz um papel estratégico, seja no desenvolvimento de pesquisas, na fabricação de vacinas e medicamentos ou no controle da qualidade de produtos e serviços no campo da saúde. Vinculada ao ministério da Saúde, dentre suas outras atribuições encontra-se também a

que se relaciona à comunicação e informação, por meio da produção e difusão de conhecimento científico e tecnológico em suas diversificadas áreas de atuação: pesquisa, ensino, produção ou assistência. Todo esse conhecimento desenvolvido pela instituição se reflete em variadas iniciativas e produtos, os quais geram a disseminação de informação e a cooperação entre vários agentes sociais, produzindo melhorias à saúde das populações (FIOCRUZ, 2012).

Para o incentivo da disseminação da informação científica e tecnológica em saúde, a Fiocruz promove, apoia e participa de eventos externos e internos para o aprofundamento e debate de temas centrais à implementação da Política de Informação, Comunicação e Divulgação em Saúde. É nesse leque de ações vinculadas à informação e comunicação da instituição que está inserida a Editora Fiocruz.

Criada em 1993 por iniciativa do então vice-presidente de Ensino e Informação da Fiocruz, Paulo Marchiori Buss, posteriormente presidente da instituição por dois mandatos consecutivos – de 2001 a 2008 –, a Editora Fiocruz tem como propósito contribuir para a disseminação do conhecimento na área da saúde, não apenas no tocante à produção acadêmica, mas de qualquer estudo de importância e impacto para esse campo na esfera nacional e internacional. Seus títulos visam cobrir os mais diversificados temas de interesse para a área, com obras de balcão e de seis coletâneas temáticas: Antropologia e Saúde; Criança, Mulher e Saúde; História e Saúde; Loucura & Civilização; Saúde dos Povos Indígenas; e temas em Saúde (EDITORA/FIOCRUZ, 2012).

Próxima de completar vinte anos de existência, a Editora Fiocruz conta hoje com mais de 340 títulos publicados e acaba de conquistar mais um prêmio Jabuti, na categoria ciências naturais, com o livro *Fundamentos da Paleoparasitologia*, de Luiz Fernando Ferreira, Karl Jan Reinhard e Aduino Araújo (Orgs.). A Editora conta ainda com várias parcerias institucionais de importância nacional. Integra também o consórcio que lidera e financia o

desenvolvimento do Portal SciELO Livros, lançado em março de 2012 e destinado à publicação *on-line* de livros de caráter científico editados, prioritariamente, por instituições acadêmicas. A meta é maximizar a visibilidade, a acessibilidade, o uso e o impacto das obras (EDITORA/FIOCRUZ, 2012).

Em um momento que se pode considerar promissor para o mercado editorial brasileiro, com significativa expansão do segmento de livros acadêmico-científicos, existe uma demanda cada vez maior de leitores interessados na busca de conhecimento mais especializado (CBL, 2007). De acordo com o levantamento “Produção e Vendas no Setor Editorial Brasileiro”, em 2011 esse subsetor registrou um aumento de, respectivamente, 38% e 23% em relação a 2010. A maior facilidade de acesso a cursos de nível superior e técnico e a demanda por profissionais bem formados têm alavancado o desempenho desse segmento (SNEL, 2012).

Inserida nesse cenário momentâneo do mercado editorial, o aspecto de maior relevância que se deve salientar em relação à Editora Fiocruz, no caso, é a contribuição que tem trazido para a disseminação do conhecimento em saúde no país.

Para autores que desejam ver seus manuscritos publicados pela Editora Fiocruz, esta disponibiliza um *link* em seu *site* – www.fiocruz.br/editora –, onde pode ser visualizado o passo a passo de como se deve proceder para submeter originais à apreciação, lá inclusas as normas de padronização a que devem ser adequados os textos dos originais antes de se encaminhá-los à apreciação da Editora.

No entanto, na condição de profissional revisor dos textos já aprovados para publicação, tem-se observado uma constante não observância relacionada aos padrões estabelecidos pela Editora para os textos daqueles que desejam

publicar. Em consequência desse fato, é perceptível o reflexo causado à produção de livros, que poderia ser incrementada em volume de novos lançamentos.

A constatação é de que há um desperdício de tempo em uma das etapas que compõem o processo editorial. Diz respeito à etapa da revisão e poderia ser evitado, caso as normas fossem obedecidas, ou seja, é da ordem do processo editorial seguir uma série de normas/orientações para a melhor produção e organização textual. É um período que o revisor dedica à padronização textual dos originais, que, por determinação prévia da Editora aos autores, já deveria chegar dessa forma a suas mãos. Essa demanda de tempo para a normalização do texto poderia ser mais bem aproveitada dentro do fluxo produtivo.

Assim, a pergunta que move a realização deste projeto está fundamentada na investigação se as normas de publicação disponibilizadas estão claras para os potenciais autores. Há indícios de que seja necessária uma melhoria na arquitetura de informação do *site*, seja no que se refere à navegabilidade, seja no que tange à sua visibilidade e conteúdo.

Quanto à visibilidade, recomenda a *Cartilha de Redação Web*:

“(...) muitas perguntas que chegam pelo 'Fale Conosco' e são incluídas na 'Ajuda' resultam da falta de visibilidade de algumas informações. Neste caso, a melhor forma de responder as questões é criar um link direto para a página que o cidadão procura.” (BRASIL, Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG, 2010, p. 34)

Existe, ainda, a possibilidade de os usuários/cidadãos estarem lendo o conteúdo sem ter uma exata noção do que representam certos termos técnicos

adotados em Como Publicar/Submissão de Originais, disponível no *site* da Editora.

Como exemplo de que esta última possibilidade possa ocorrer, transcreve-se aqui um dos passos disponíveis na seção Como Publicar/Submissão de Originais do *site* da Editora:

“5, se houver, tabelas dever ser geradas preferencialmente em Winword e gráficos, em Excel ou programas compatíveis (editáveis, não “*fechados*”). Imagens ou fotografias devem ser digitalizadas com resolução mínima de 300 *DPIs* ou entregues em sua forma original impressa para tratamento pela Editora.”
[grifos adicionados]

Com base no conteúdo dos grifos, cabe indagar: excetuando-se pesquisadores/autores tarimbados, o cidadão não habituado ao ‘mundo da editoração de livros’, ou às novas tecnologias, seria capaz de entender o que se quer transmitir com dados tão específicos à área? Teria ele a obrigação de entender esse tipo de informação tão técnica?

Não seria interessante que a Editora disponibilizasse um *link* para um vídeo elaborado para prestar informações desse nível? E que tal um vídeo explicativo para clarear o entendimento, por parte do cidadão, acerca de cada item das normas para publicar?

Com foco neste e nos demais pontos, depreende-se que o problema a que este projeto se vincula origina-se no intercâmbio de informação entre os cidadãos, no caso os autores, e a Editora Fiocruz.

Tal fato pode ser constatado pelo teor de algumas mensagens enviadas ao “Fale Conosco”, do Portal Fiocruz, e direcionadas à Editora Fiocruz no período que se pretende estudar – 2006 a 2011.

A título de exemplificar o que busca quem quer publicar, selecionou-se uma mensagem recebida de um usuário no período que abrange os cinco anos que o projeto se propõe a investigar. Suprimiu-se seu respectivo nome por questões de ética e sigilo:

boa noite, estou ajudando um grande amigo a realizar um sonho, lançar um livro. ele entrou em contato com a editora fiocruz e me passou algumas normas técnicas que a editora necessita para o envio do arquivo, porém estou com muitas dúvidas. não teria como me enviar via e-mail um material em pdf com as normas detalhadas? estou com uma série de dúvidas, quanto a margem, espaçamento entre linhas, algumas citações, etc. até já procurei no site se existia alguma norma da editora para baixar, mas não encontrei. gostaria deste arquivo para ajudar este grande amigo. fico no aguardo da resposta, espero que seja positiva. (interlocutor x)

Pode-se inferir que o *site* da Editora necessitaria também aperfeiçoar sua navegabilidade para que as normas sobre como publicar pudessem obter mais visibilidade perante os cidadãos. Além dessa constatação, existe a possibilidade de que quem consegue de fato ter acesso a tais normas não compreender totalmente determinados detalhes próprios a quem é da área editorial. Detalhes solicitados no conteúdo das normas – como requerer que originais tenham imagens ou fotografias com uma resolução mínima de 300 DPIs, por exemplo – podem não ser entendidos por quem deseja publicar seus manuscritos e não tem maiores noções sobre essa específica linguagem técnica que circula naturalmente em uma editora.

Como um dos instrumentos na intermediação do contato com o público, “o Fale com a Editora” – canal exclusivo de interação da própria Editora Fiocruz – passou a operar somente a partir de julho de 2012. Portanto, os dados nele disponíveis são ainda insuficientes para se realizar este projeto. Por conta desse fator, o foco ficará concentrado nas mensagens redirecionadas à Editora que até então eram recebidas pelo “Fale Conosco” do Portal Fiocruz. O presente projeto tem como objetivo aferir os dados deste último no período de cinco anos subsequentes, compreendendo janeiro de 2006 a dezembro de 2011. Justifica-se esse específico período em razão de haver a disponibilização dos dados estruturados do “Fale Conosco” do Portal Fiocruz.

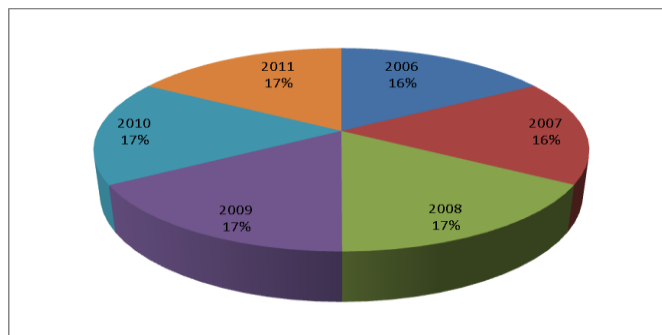
Por meio de levantamento prévio feito no período que se deseja pesquisar, obtiveram-se os seguintes dados (Tabela 1 e Gráfico 1):

Tabela 1 – Solicitações recebidas pelo “Fale Conosco”, do Portal Fiocruz, sobre a Editora Fiocruz, 2006 a 2011

Ano	Quantidade
2006	267
2007	377
2008	493
2009	378
2010	287
2011	275
Total	2.077

Fonte: Portal Fiocruz, 2012.

Gráfico 1 – Percentuais das solicitações recebidas pelo “Fale Conosco”, do Portal Fiocruz, sobre a Editora Fiocruz, 2006 a 2011



Fonte: Portal Fiocruz, 2012.

3 OBJETIVOS

3.1 Geral

Identificar, em caráter exploratório, por meio do “Fale Conosco” do Portal Fiocruz, as demandas sobre a Editora Fiocruz e suas normas de publicação.

3.2 Específicos

- a) Selecionar as mensagens recebidas pelo “Fale Conosco” do Portal Fiocruz relacionadas à Editora Fiocruz;
- b) Identificar as demandas e sua dinâmica ao longo do tempo;
- c) Identificar as principais dúvidas em relação às normas de publicação;
- d) Traçar o perfil e a tipologia dos potenciais autores por categoria de demandas.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

As TICs provocaram uma revolução nos meios de informação, produzindo uma nova relação entre governo e cidadãos. Essa nova relação originou o denominado Governo Eletrônico (e-gov), que proporciona uma administração pública mais acessível, eficiente, democrática e transparente (ARAÚJO & SOUZA, 2012). No Brasil, um dos guias do Comitê Gestor da Internet no Brasil – *Melhorando o acesso ao governo com o melhor uso da web* – determina o seguinte:

“A adoção de meios eletrônicos para a prestação dos serviços governamentais exige que *sites* e portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar, relevantes e efetivos. É por meio da eficiência que se pode aumentar a satisfação dos usuários de serviços eletrônicos e conquistar gradativamente uma parcela cada vez maior da população-alvo, respeitando-se inclusive suas particularidades.” (GI para E-GOV, 2012)

4.1 Governo Eletrônico e “Fale Conosco”

Sabe-se que a tecnologia está cada vez mais transformando as relações sociais das pessoas. Não diferentemente, tal processo também acontece em relação ao governo e ao cidadão.

No Brasil, conforme ressalta Jardim (2004), o Governo Eletrônico (e-gov) constitui iniciativa de monumentais dimensões em termos de políticas públicas. Instituído na administração pública federal desde março de 2000, seu impacto se dá de maneira notável em diversos campos do Estado e da sociedade, bem como a sua consolidação como projeto político no campo da informação.

Ainda que de forma desigual no âmbito federal e na esfera nacional, para Jardim (2004) o futuro do Governo Eletrônico no Brasil requisitará, cada vez mais, dispositivos político-organizacionais inovadores e adequados à complexidade do quadro brasileiro, aí incluídos Estado e sociedade civil.

Segundo afirma, a integração das TICs entre diversos setores governamentais, disponibilizadas a favor de melhores índices de governança, pressupõe a construção e otimização de infraestruturas informacionais do aparelho de Estado. De acordo ainda com Jardim (2004), o Governo Eletrônico encontra-se entre uma das principais ações de governo na área da informação no Brasil, cujas linhas de ação abrangidas pelo Programa Sociedade da Informação no Brasil são: universalização de serviços, governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada.

Alguns dos objetivos estratégicos a serem buscados por meio dessa nova forma de governar, apoiada pela tecnologia, são indicados como sendo: melhoria da qualidade, segurança e agilidade dos serviços dirigidos ao cidadão; avanços quanto à cidadania; transparência nas ações do governo; facilidade de acesso às ações do governo; integração das informações para o cidadão; integração entre os órgãos do governo; universalização do acesso à informação, entre outros (TAKAHASHI, 2000).

Vivendo uma realidade fragmentada, dividida em estruturas e em distintos processos de trabalho, hoje se tem procurado integrar o cidadão por meio de canais de interação como o “Fale Conosco”. É de crucial importância que o cidadão tenha onde exercer o direito de registrar denúncia, reclamação ou solicitar informações sobre determinado assunto. Mais importante ainda é que ele possa obter respostas plenas, concretas e com um detalhamento que não dê margem a qualquer ordem de dúvidas. Portanto, espera-se que um ponto de referência para esse atendimento resulte numa resposta ágil e resolutiva (TAKAHASHI, 2000).

4.2 Usabilidade

A usabilidade é uma disciplina imprescindível para que as informações e serviços prestados pela administração pública federal sejam desenvolvidos e mantidos segundo as expectativas e necessidades do cidadão e para que este se utilize das informações e serviços de forma plena e satisfatória (BRASIL, Padrões Brasil e-Gov, 2010).

É importante ressaltar que, apesar de existirem recomendações governamentais voltadas ao desenvolvimento de *sites*, estas servem também ao desenvolvimento de qualquer aplicativo desenvolvido pelo governo. A usabilidade, a facilidade de uso, deve ser observada em todas as interfaces do governo com o cidadão (BRASIL, Padrões Brasil e-Gov, 2010).

4.3 Produção Editorial, Normas para Publicação e o Papel do Revisor

Os autores de produções intelectuais veem em editoras científicas, como a Editora Fiocruz, a chance de poderem materializar suas ideias e pesquisas. Ao preparar, publicar e divulgar os trabalhos científicos, a editora compartilha o conhecimento com a sociedade. Entretanto, há que se descortinar o que está por trás do processo de produção de um livro e os atores nele envolvidos. Em poucas palavras, isso fica muito bem explicitado na mais recente atualização da obra de referência de Emanuel Araújo – *A Construção do Livro*:

“Entre o texto digitado no computador e o livro pronto que sai da gráfica, entre os *bits* e o objeto material, há um longo percurso, invisível para leitores e, muitas vezes, até para o autor (...). O que se chama aqui de ‘processo industrial’ é tão importante para o editor profissional quanto a preparação de originais, visto que da correta execução dessa nova etapa na feitura do produto *livro* dependerá a legibilidade ideal do escrito...” (ARAÚJO, 2011, p. 273, grifos do autor)

Nesse ambiente de processo da produção do livro, vale ressaltar o enorme impacto que causou a chegada da editoração eletrônica nas artes gráficas e nos fluxos de trabalho da edição da diagramação e da composição de textos, implicando uma redução global de custos e de tempo. Até a década de 1970, o fluxo de trabalho em uma editora de livros era bem mais complexo, demorado e custoso, e incluía as seguintes etapas: original datilografado; diagramação; marcação de textos para composição, digitação e envio para fotocomposição; primeira prova impressa para revisão; correção dos erros de digitação; arte-final, entre outros (ARAÚJO, 2011).

Com a editoração eletrônica e outras ferramentas tecnológicas, o processo foi bastante simplificado. Um exemplo que não se limita apenas ao processo editorial, mas a todo o fluxo que percorre um original na Editora Fiocruz antes de se tornar livro, pode ser visualizado na Figura 1 (ver Anexo).

Como componente desse processo encontra-se a figura do revisor de textos, denominado por alguns de editor de textos. Seu papel é de fundamental importância para a qualidade do material publicado. Qualquer autor, por melhor que seja, comete erro. Faz-se então imprescindível a figura do revisor. É na revisão textual consciente, detalhista, competente, que o conteúdo vai ser aprimorado, no que se refere à coesão e à coerência, aos erros ortográficos, aos erros conceituais e a todo tipo de deslize cometido pelo autor. É ele também o encarregado pela normalização ou padronização textual, aplicação de normas linguísticas e editoriais ao texto (NETO, 2008).

Neto chama a atenção para um lado que a maioria das pessoas desconhece, relacionado a um aspecto imperceptível inerente à função exercida pelo revisor de textos:

No que diz respeito a erros encontrados numa publicação, estes quase sempre são imputados ao revisor, sejam de ortografia, de pontuação, sejam de discrepância com o original,

de supressão de partes, e muitas vezes até de diagramação. No entanto, é frequente o revisor participar de mais de uma revisão e acabar perdendo o controle de seu trabalho justamente na fase final. Prazos alterados, pressa do editor, motivada por lançamento já marcado, acabam por atropelar todo o processo. E a qualidade é comprometida.

(NETO, 2008, p. 64)

Retomando o “Fale Conosco”, alguns estudos já o indicam como um potente objeto de estudo, na medida em que ele pode refletir duas das diretrizes do Governo Eletrônico: na perspectiva interna das organizações, um adequado processo de gestão de informação e conhecimento para atender com qualidade e celeridade as demandas; na interface com os cidadãos, ele pode ser tomado como um indicador ou um ‘termômetro’ do impacto dos serviços oferecidos.

Essas duas diretrizes remetem ao valor que se deve dar à escuta das demandas advindas do cidadão, sendo no objeto de estudo deste projeto aquele que deseja publicar pela Editora Fiocruz. É por meio dos subsídios fornecidos por essa escuta que a proposta suscitará a indicação de caminhos que apontem, identifiquem e vinculem os hiatos existentes entre o perfil desse tipo de cidadão, a submissão de originais à Editora Fiocruz e a interferência causada a seu processo editorial e fluxo de produção.

5 METODOLOGIA

Para a finalidade de se atingir os objetivos propostos, deverão ser cumpridas as seguintes etapas:

Etapa 1 – Seleção das mensagens recebidas pelo Fale Conosco do Portal Fiocruz relacionadas à Editora Fiocruz:

Num primeiro momento, realizar-se-á uma extração no universo das mensagens sobre a Editora recebidas pelo canal “Fale Conosco”, do Portal Fiocruz. Tal extração abrange o período da pesquisa em estudo, compreendido entre janeiro de 2006 e dezembro de 2011. Para a execução desta etapa contar-se-á com a colaboração da equipe técnica do “Fale Conosco”.

Etapa 2 – Identificação das demandas e sua categorização:

Em um levantamento prévio, já foram identificadas **cerca de 1.400** mensagens relacionadas às normas de publicação. As mensagens serão categorizadas de acordo com o tema, excetuando-se o reservado para nome, que será suprimido para garantir a confidencialidade dos remetentes.

Etapa 3 – Identificação da dinâmica das demandas ao longo do tempo:

A partir do arquivo de dados composto pelas mensagens resultantes da execução da etapa anterior, será possível identificar a dinâmica de mudanças de temáticas ao longo do período analisado.

Etapa 4 – Levantamento do perfil e a tipologia dos potenciais autores por categoria de demandas:

Esta etapa permitirá a análise e categorização das demandas segundo perfil do interlocutor *versus* perfil das demandas.

6 RESULTADOS ESPERADOS

A partir da análise do universo das mensagens recebidas pelo “Fale Conosco” do Portal Fiocruz, espera-se identificar as principais demandas sobre as normas para publicar um livro na Editora Fiocruz. Adicionalmente, espera-se gerar subsídios que norteiem a reformulação das normas de publicação e sua disponibilização no *site* da Editora Fiocruz.

7 REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Emanuel. **A construção do livro**. 2. ed. revista e atualizada. Rio de Janeiro: Lexikon, 2011.

ARAÚJO, Lucas de Ramos Araújo; SOUZA, Jairo Francisco de. Aumentando a transparência do governo por meio da transformação de dados governamentais abertos em dados ligados. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 10, n. 1. Disponível em: <<http://revistas.facecla.com.br/index.php/reinfo/article/view/880/pdf>>. Acesso em: 19 set. 2012.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDITORAS UNIVERSITÁRIAS (ABEU). Disponível em: <<http://www.abeu.org.br/>>. Acesso em: 14 ago. 2012.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DIFUSÃO DO LIVRO (ABDL). O bom “negócio” do livro e da leitura. Disponível em: <<http://www.abdl.com.br/noticias/index.php?noticia=273&titulo=O%20BOM>>. Acesso em: 14 ago. 2012.

BRASIL. **Padrões Brasil e-Gov**: Cartilha de Usabilidade / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, 2010. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov/cartilhade-usabilidade>>. Acesso em: 22 jul. 2012.

BRASIL. **Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG**: Cartilha de Redação Web / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – Brasília: MP, SLTI, 2010. Disponível em: <www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/padroes-brasil-e-gov-cartilha-de-redacao-web>. Acesso em: 21 jul. 2012.

FERNANDES, Márcia Santana, FERNANDES, Carolina Fernández e GOLDIM, José Roberto. Autoria, direitos autorais e produção científica: aspectos éticos e legais. **Revista HCPA**, v. 28, n. 1, 2008.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ (FIOCRUZ). **Editora Fiocruz**. Disponível em: <<http://www.fiocruz.br/editora/>>. Acesso em: 04 abr. 2012.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ (FIOCRUZ). **Portal Fiocruz**. Disponível em: <<http://portal.fiocruz.br/pt-br/content/fale-conosco>>. Acesso em: 04 abr. 2012.

GI PARA E-GOV – GRUPO DE INTERESSE EM GOVERNO ELETRÔNICO DO W3C. **Melhorando o acesso ao governo com o melhor uso da web**. Comitê Gestor da Internet no Brasil. 1. ed. São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.w3c.br/divulgacao/pdf/gov-web.pdf>>. Acesso em: 09 jun. 2012.

JARDIM, José Maria. A construção do E-Gov no Brasil: configurações político-informacionais. In: **Cinform** – Encontro Nacional de Ciência da Informação, 5, 2004. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/v_anais/artigos/josemariajardim.html>. Acesso em: 15. ago. 2012.

NETO, Aristides Coelho. **Além da revisão: critérios para revisão textual**. 2. ed. Brasília: Editora Senac, 2008.

SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS (SNEL). Brasil consumiu quase 470 milhões de livros em 2011. Disponível em: <<http://www.snel.org.br/ui/noticia/detalheDestaque.aspx?ID=116>>. Acesso em: 12 jul. 2012.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

8 CRONOGRAMA

2013												
Atividades	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Seleção das mensagens recebidas pelo “Fale Conosco”, do Portal Fiocruz, relacionadas à Editora Fiocruz												
Identificação das principais dúvidas dos atores sociais em relação ao processo editorial												
Identificação da dinâmica das demandas ao longo do tempo												
Levantamento do perfil e a tipologia dos atores por categoria de demandas												
Relatório final												

9 ORÇAMENTO

É dispensável a necessidade de um plano orçamentário para a execução das atividades deste projeto. Tanto os recursos humanos quanto tecnológicos para sua execução encontram-se à disposição na própria instituição.

ANEXO

Figura 1 – Fluxograma do processo editorial – Editora Fiocruz, 2012

(VER ARQUIVO À PARTE)