

LAT-2353

**FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET**  
**Acesso e Avaliação das Disponíveis nos Sites de Universidades**

Maria Inês Tomaél\*  
Maria Elisabete Catarino\*  
Marta Lígia Pomim Valentim\*  
Oswaldo Francisco de Almeida Júnior\*  
Terezinha Elisabeth da Silva\*  
Adriana Rosecler Alcará\*\*  
Daniela Cristina Selmini\*\*  
Fabiana Ramos Montanari\*\*  
Silvia Yamamoto\*\*

**ENDEREÇOS:**

**Profissional:**

Universidade Estadual de Londrina  
Departamento de Ciências da Informação / Maria Inês Tomaél  
Campus Universitário – Caixa Postal 6003  
CEP 86055-900 – Londrina – Paraná  
Fone: (0--43) 371-4348

**Residencial:**

Maria Inês Tomaél  
Rua Barão de Mesquita, 392  
Jardim Presidente  
CEP 86061-290 – Londrina - Paraná  
e-mail: mitomael@uel.br

---

\* Professores do Departamento de Ciências da Informação da UEL  
\*\* Bolsistas do CNPq-UEL

# **FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET**

## **Acesso e Avaliação das Disponíveis nos Sites de Universidades**

### **RESUMO**

Objetiva identificar, analisar e selecionar fontes de informação na Internet, procurando avaliá-las segundo critérios de qualidade preestabelecidos. Neste projeto piloto foram objetos da investigação as fontes encontradas nos sites das principais Universidades brasileiras. Para cada fonte identificada foi preenchido um formulário onde constam elementos para análise e avaliação, tais como: conteúdo informacional, apresentação, recursos de acesso, entre outros. Observa-se que, em grande parte, as fontes produzidas para a Internet pelas universidades não estão sendo elaboradas com os requisitos que possam assegurar sua qualidade.

### **1 INTRODUÇÃO**

Qualquer segmento do conhecimento humano hoje, não pode prescindir de uma constante busca de informação. Ela, a informação, impulsiona o conhecimento científico. A ciência é estabelecida a partir do desenvolvimento científico e tecnológico, beneficiando a sociedade no seu cotidiano.

A informação científica e tecnológica se disseminava, até pouco tempo, apenas em formatos impressos, disponíveis em unidades especializadas de informação. Atualmente, a grande maioria das fontes está disponível em meios eletrônicos como a Internet, porém o ambiente eletrônico não possui recursos que facilitem, de maneira eficiente e eficaz o acesso à informação.

Apesar dos sites de busca disponíveis na Internet, a recuperação da informação é morosa, sem qualidade, com baixa revocação, enganosa e, em muitos casos, inexequível. O mesmo se dá em relação à recuperação de fontes que se encontram perdidas no espaço informacional da Internet. A quantidade de informações presentes na Internet dificulta a localização de uma fonte específica.

Tendo em vista que uma das características da Internet é possibilitar a qualquer pessoa, teoricamente, ali disponibilizar informações, estas carecem de utilização

cuidadosa, principalmente as fontes que estão se tornando cada vez mais instrumento de uso constante de estudantes e profissionais.

Outra questão relevante que emerge no meio eletrônico é a dinâmica com que surgem novas fontes de informações organizadas a partir de estruturas multimídia, obviamente diferentes das fontes tradicionais.

As fontes de informação na Internet requerem tratamento e uso diferenciados, o que exige um estudo dos tipos de fontes, de como são trabalhadas e como são designadas na rede, pois ainda existem poucas pesquisas que têm como objeto de análise esta abordagem.

Refletindo sobre estes diferentes pontos, elaborou-se um projeto, que está sendo desenvolvido por um grupo de pesquisa e que pretende facilitar o acesso a estas fontes, sendo o objetivo principal do projeto identificar, analisar, selecionar e organizar fontes de informação de segmentos específicos dispersas na Internet.

Respaldado na literatura, o grupo de pesquisa que atua no projeto definiu critérios de qualidade (Tomaél et al., 1999), e para testá-los foi necessário desenvolver um projeto piloto, tendo como foco principal aplicar os critérios definidos para analisar sua eficiência.

Este trabalho apresenta os resultados do projeto piloto, que utilizou os sites de algumas universidades brasileiras, onde foram identificadas fontes de informação e aplicados os critérios preestabelecidos.

## **2 INTERNET, HIPERTEXTO, DOCUMENTOS ELETRÔNICOS**

As mudanças tecnológicas iniciadas desde a Segunda Guerra Mundial conduziram a sociedade a um processo irreversível de automatização que atinge todos os

domínios, desde o ambiente da produção até o cotidiano doméstico. Neste contexto a tecnologia da informação desempenhou papel fundamental. Abriu fronteiras conectando indivíduos e economias e inaugurou novas formas sociais, políticas e econômicas.

A era da informação inaugura uma nova ordem econômica: a do mercado da informação, caracterizada pela necessidade de otimização do tempo e o aumento da velocidade de comunicação, que impuseram a criação de novos suportes informacionais. E instala-se um novo paradigma: do papel para o eletrônico, do analógico para o digital, dos sistemas para as redes. Mas nada revolucionou tanto como a Internet. A lógica militar, presente inicialmente na rede, cedeu lugar à vocação institucional para culminar numa cartografia civil em nível mundial.

Uma revolução dentro da revolução foi a introdução da tecnologia do hipertexto. Logicamente que Vannevar Bush, que em 1945 enuncia o hipertexto não poderia, naquela época, imaginar os desdobramentos de seu Memex – Memory Index. Amplamente disseminado através da Internet, o hipertexto é antes sua principal característica.

A criação do documento não-linear e a possibilidade de leitura hipertextual é a concretização do livro sonhado por Mallarmé ou do “Livro de areia” de Borges.

Retomando a metáfora de rizoma elaborada por Deleuze e Guattari (1995), Parente (1999) expõe os princípios do documento hipertextual. O princípio da *conexão*, subsume as características de não-linearidade, multilinearidade, temporalidade e interatividade do documento. O princípio da *heterogeneidade* revela a multiplicidade da semiótica hipertextual, que não se atem apenas ao código lingüístico, mas que aciona também os códigos visual e sonoro, transformando-se em hipermídia. E finalmente o princípio da *multiplicidade* que revela a possibilidade de, através dos nós das conexões, criar sempre um novo texto, daí o autor caracterizar o hipertexto como fractal.

“Em ciência da informação, o hipertexto é, antes de mais nada, um complexo sistema de estruturação e recuperação da informação em forma multissensorial,

dinâmica e interativa. Dentro desta perspectiva, o hipertexto representa o último capítulo da história da escrita e do livro, o livro interativo, audiovisual, multimídia.” (Parente, 1999, p. 80)

Em se tratando da comunicação da informação, a taxinomia biblioteconômica reconhece na rede os canais informais (correio eletrônico, grupos de discussão, conferências eletrônicas) e os formais. Divisa também os documentos eletrônicos primários (periódicos, livros, teses), secundários (dicionários, enciclopédias, almanaques) e terciários (índices, abstracts, catálogos on-line), transpostos de ou gerados a partir de fontes impressas. Entretanto, as novas fontes de informação que surgem absolutamente independentes da geratriz impressa carecem ainda de denominação e de classificação, se é que isto se faz necessário. Algumas destas fontes se caracterizam por uma mixagem de fontes primárias, secundárias e terciárias; outras fogem completamente a qualquer classificação prévia, porque são resultado do dinamismo no design característico da Internet.

Nenhuma tecnologia da informação teve impacto tão forte nos profissionais da informação como a Internet que vai mudando as funções, os paradigmas e a cultura da biblioteca e dos bibliotecários. A rede é a “biblioteca centrada no usuário” enquanto devir. Aquela que muitas vezes não passava de retórica, vai sendo, ainda que no imaginário, imposta pela Web. Para a biblioteca tradicional esta mudança de paradigma talvez seja tão significativa quanto a descoberta do heliocentrismo. E é preciso desenhar novos mapas, novas órbitas, novos movimentos.

A rápida evolução dos sistemas de informação e comunicação provocou alterações significativas no comportamento das unidades de informação desenhadas basicamente para recolherem e armazenarem o suporte tradicional. Por outro lado, questões relativas ao material impresso, há muito solucionadas ou de fácil administração pelas unidades de informação, vêm agora à tona devido à complexidade de questões impostas pela Internet: volatilidade, abertura, mutabilidade, dinamismo espacio-temporal. Assim, a

necessidade de seleção criteriosa assume papel de importância fundamental em se tratando de documentos eletrônicos disponíveis na rede.

### 3 METODOLOGIA

O projeto piloto foi desenvolvido com o propósito de testar os critérios preestabelecidos para a avaliação de fontes na Internet. Não houve preocupação com amostragem estatística, em virtude do foco do estudo ser os critérios e não as fontes disponíveis nos sites.

Escolheu-se para análise os sites de universidades brasileiras no momento em que os resultados do provão de 1998 estavam sendo divulgados e discutidos amplamente. Tendo por base os resultados do provão, definiu-se pela análise das fontes disponíveis nos sites de quatro universidades classificadas entre as melhores: Universidade de Brasília (UnB); Universidade de São Paulo (USP); Universidade Estadual de Londrina (UEL); e Universidade de Campinas (UNICAMP).

Foram consideradas fontes de informação as que utilizam recursos de hipertexto ou hipermídia, excluindo totalmente as que arrolavam apenas informações institucionais. Neste projeto piloto analisaram-se fontes com links externos e/ou internos.

Foi desenvolvido um formulário (anexo), que auxiliou sobremaneira a coleta e a categorização dos dados. O formulário foi composto pelos critérios (Tomaél et al., 1999), visando sua verificação junto às fontes, conforme segue:

- *Informações Cadastrais* – identifica a instituição e a fonte, como: nome, URL, e-mail, título e objetivos da fonte, entre outros;
- *Consistência das Informações* – detalha as informações que a fonte fornece, para analisar a completeza, verificando se desenvolve ou apresenta dados mais específicos;

- *Confiabilidade das Informações* – analisa a responsabilidade do produtor da fonte, que deve ser reconhecido como autoridade no assunto. Foram coletados dados relativos a: autoria, setor responsável, data de atualização, entre outros;
- *Adequação da Fonte* – verifica a adequação da fonte em relação ao site, da linguagem aos objetivos e o nível do tratamento do assunto;
- *Links* – observa se estes recursos complementam as informações e se são constantemente revisados. Foram arrolados neste critério os tipos de links, sua atualização (se apontam para sites/informações que estão disponíveis), para isto foram verificados no mínimo cinco links;
- *Facilidade de Uso* – analisa a facilidade de explorar o documento, como: a quantidade de clics do site à fonte e da fonte à informação; os recursos utilizados para encontrar a informação: CGI, lógica booleana, links, índice, entre outros; e os que a fonte dispõe para auxiliar na pesquisa: tesauros, listas, glossários, mapa do site/fonte, manuais, entre outros;
- *Mídias Utilizadas* – verifica a coerência entre os vários recursos utilizados, tais como: quantidade de mídias, qualidade do texto e da imagem (nitidez, tamanho da letra/imagem);
- *Restrições Percebidas* - observa aspectos que de alguma forma restringem o uso, como: quantidade permitida de acessos simultâneos, custo de acesso, mensagens de erro, entre outros;
- *Suporte ao usuário* – verifica se a fonte traz informações que permitem o contato com seu produtor (e-mail), informações de ajuda na interface (help) e outras.

Estipulou-se o prazo de dez dias para a aplicação dos critérios de avaliação das fontes de informação, independente do número de fontes disponíveis nos sites.

A partir dos parâmetros anteriormente citados foram selecionadas 40 (quarenta) fontes, sendo 21 (vinte e uma) da USP, nove da UNICAMP, seis da UnB e quatro da UEL.

Inicialmente os dados coletados foram categorizados por universidade, possibilitando a análise quantitativa e qualitativa, resultando num panorama geral, sem base estatística e sem pretensão de generalização para todo o site.

#### **4 ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS DADOS**

Na composição do instrumento de coleta de dados, os critérios corresponderam a grandes segmentos, subdivididos em itens específicos. Tais itens representaram parâmetros para a análise dos critérios que determinariam a qualidade das fontes de informação avaliadas.

Quando da aplicação do instrumento (anexo) todos os itens foram coletados, no entanto, no momento da análise dos resultados verificou-se que o entendimento de alguns parâmetros não foi coincidente, motivo pelo qual para cada critério foram selecionados alguns itens entendidos como prioritários, essenciais e determinantes na configuração dos objetivos voltados para a qualidade dos sites escolhidos.

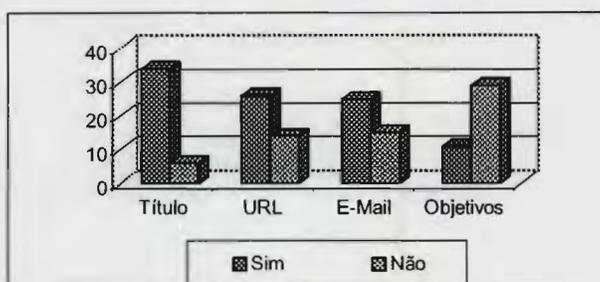
##### **4.1 Informações cadastrais**

Neste critério foram selecionados quatro itens que possibilitaram a identificação da fonte. Pautou-se como sendo de qualidade as fontes que apresentavam: título adequado (completo, descritivo, preciso e informativo); URL (definição clara e objetiva da autoria); e-mail (específico da fonte) e objetivos (explicitação do que pretende).

Tabela – Informações para identificação das fontes

Parâmetros	Sim	Não	Total
Título	34	6	40
URL	26	14	40
e-mail	25	15	40
Objetivos	11	29	40

Gráfico 1 – Informações Cadastrais



Entre os itens analisados, os objetivos, considerados pela literatura como o mais importante, foram explicitados apenas por 11 das fontes analisadas (27,5%), o que pode ser um indicador da não preocupação dos produtores em tornar claro o que fundamenta a existência da fonte.

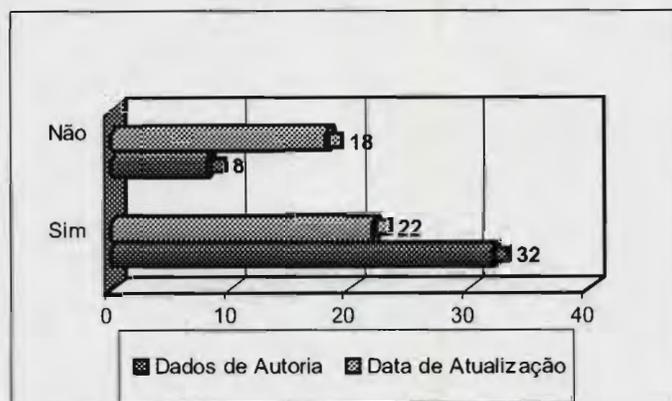
#### 4.2 Consistência das Informações

Os parâmetros para avaliação deste critério, extremamente complexo, foram considerados de maneira diferenciada pelos pesquisadores o que redundou, a partir da constatação de que faltaram subsídios concretos para identificar a consistência das informações, na necessidade de um consenso que será obtido em outra etapa do projeto.

#### 4.3 Confiabilidade das Informações

Sob este critério buscou-se observar a existência de instituição responsável pela fonte e a atualização das informações veiculadas.

Gráfico 2 – Confiabilidade das Informações



Cabe ressaltar que nesta fase do projeto verificou-se a importância da análise da “autoridade”, ou seja, se a mantenedora é reconhecida em sua área como uma instituição de excelência. A constatação da importância e necessidade dessa autoridade foi embasada em dados levantados que se ativeram apenas, como mencionado anteriormente, na existência ou não de um responsável institucional pela fonte.

Por seu lado, a data de atualização é motivo de preocupação tão somente de 55% dos sites avaliados, possibilitando a inferência de que as fontes não acompanham a dinâmica informacional da Internet. É possível que algumas atualizem periodicamente as informações disponíveis, embora permitam a idéia de que tal fato não ocorra.

#### 4.4 Adequação da Fonte

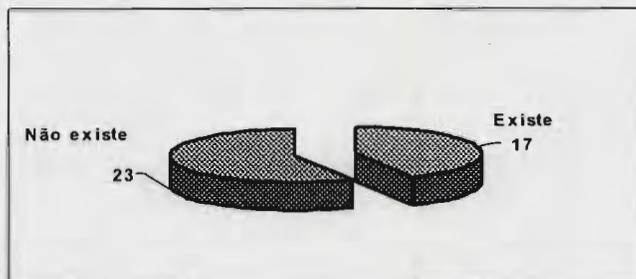
Em se tratando de fontes vinculadas, neste momento, a sites de universidades, a linguagem acompanhou em todas elas os objetivos identificados ou inferidos.

#### 4.5 Links

Para análise do projeto piloto foi considerada apenas a existência ou não de links externos. Isto ocorreu, pois dentro da proposta inicial, definiu-se que fonte eletrônica

seria aquela que possuísse recursos de hipertexto ou hiperímia e, no caso dos sites analisados, todos utilizavam links internos.

Gráfico 3 - Links



O fato de somente 42,5% das fontes selecionadas possuírem links externos pode indicar que as fontes eletrônicas ainda estão vinculadas e seguem padrões presentes nas fontes impressas.

#### 4.6 Facilidade de Uso

Acompanhando a literatura, determinou-se que a qualidade da fonte em relação a este critério seria considerada a partir do emprego de até 3 cliques para o acesso da home-page até a fonte e, em um segundo momento, da fonte até a informação. Elegeu-se ainda, a existência de pelo menos um recurso de pesquisa além dos links como parâmetro evidenciador desta qualidade.

Gráfico 4 – Facilidade de Uso

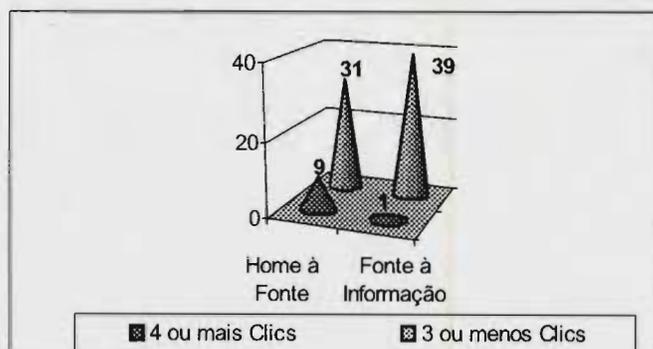
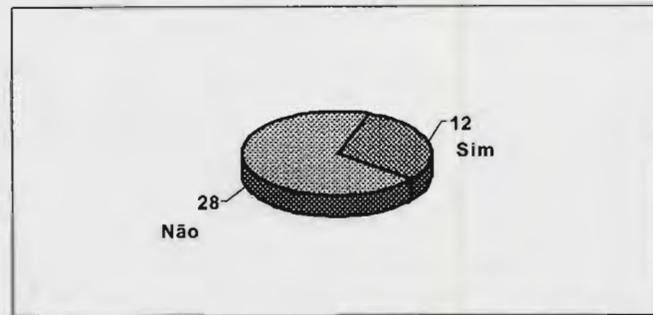


Gráfico 5 – Recursos para Pesquisa/Busca

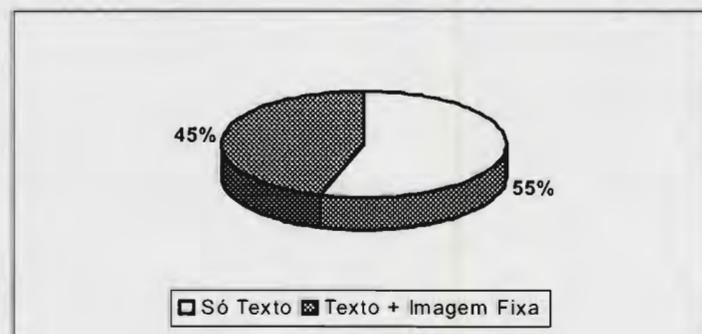


O acesso, com base nos dados levantados, atendeu aos parâmetros de qualidade pré-determinados. Ao contrário, recursos de pesquisa apresentaram-se em 30% das fontes avaliadas. Considerando que 1/3 dessas fontes oferece o “arranjo” como único recurso de pesquisa, é possível afirmar que as fontes eletrônicas estão subutilizando as tecnologias de informação em que se apoiam. A partir do momento em que uma fonte eletrônica não oferece recursos de busca/pesquisa aos seus usuários, estará comprometendo a mediação da informação, ao mesmo tempo em que não se diferencia das fontes impressas.

#### 4.7 Mídias Utilizadas

O grupo de pesquisa, considerando a subjetividade na avaliação de alguns parâmetros deste critério e que deverá ser motivo de discussões posteriores, optou por eleger como item a ser analisado apenas a presença de texto acompanhado ou não de outras mídias.

Gráfico 6 – Mídias utilizadas

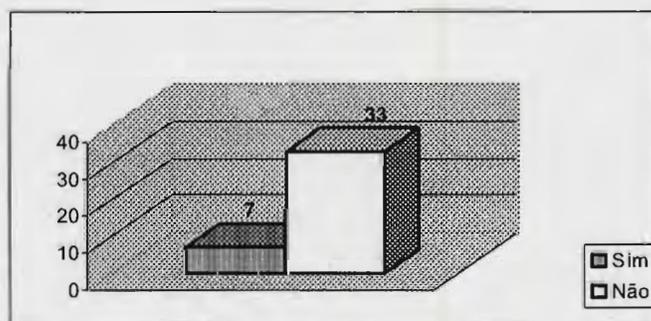


Nas fontes consideradas encontrou-se tão somente, além do texto, a existência de imagem fixa. Os pesquisadores entenderam que a análise da relação, da adequação e da coerência entre as mídias utilizadas pelas fontes deve, mesmo que subjetiva, compor o instrumento definitivo, pois a presença de várias mídias que não se complementam, em muitos casos, servem apenas para satisfazer a idéia de que o espaço eletrônico contém, necessariamente, mídias diferentes do texto.

#### 4.8 Restrições Percebidas

Como descrito na metodologia, os parâmetros para abordagem deste critério foram os seguintes: quantidade permitida de acessos simultâneos, custo de acesso, mensagens de erros, outros. Alguns destes itens são de difícil constatação, já que a maioria dos sites não explicita algumas das restrições estudadas. Em assim sendo, uma restrição detectada foi entendida como determinante para o comprometimento da qualidade do site em relação a este critério.

Gráfico 7 – Restrições Percebidas



A única restrição localizada (em 17,5% do total de sites e 100% dos que apresentaram restrições) foi a “mensagem de erro”. Um dado que deve ser observado é que os erros encontrados referiram-se, em todos os casos, a problemas em links específicos. É possível, a partir desta constatação, afirmar que os erros são localizados em espaços

determinados, não se constituindo em problemas que afetam totalmente o acesso e a recepção das informações que se pretenderam mediar. A determinação da não qualidade do site pode estar prejudicada a partir da observação anterior. Esta é uma discussão que estará sendo encaminhada para a próxima etapa da pesquisa.

#### 4.9 Suporte ao Usuário

Em se tratando de uma fonte eletrônica, necessário se faz a existência de suportes aos usuários que a acessam como forma de se distinguir da fonte impressa e justificar sua presença no espaço virtual. Tais suportes foram assim definidos: contato com o produtor da fonte (endereço, e-mail), informações de ajuda na interface (help) e outros. A quantificação foi feita considerando no mínimo um suporte como critério de qualidade.

Gráfico 8 – Suporte ao Usuário



Grande parte das fontes que apresentaram algum tipo de suporte, restringiu-se apenas ao *e-mail* como forma de auxílio ao usuário quanto ao acesso às informações que disponibilizam. Uma forma de contato, mesmo com as restrições apresentadas pelo *e-mail*, pode ser considerada como um diferencial em relação às formas impressas, qualificando, portanto, a fonte que ao menos esse tipo de suporte oferece.

## 5 CONCLUSÃO

A proposta do projeto piloto, como já observado anteriormente, era a aplicação de critérios de qualidade destacados na literatura pertinente e também a partir de considerações dos membros do grupo de pesquisa, verificando através de testes em fontes escolhidas, a sua validade e possíveis obstáculos para seu emprego no instrumento de coleta definitivo.

Os resultados, assim, evidenciaram problemas que devem ser discutidos e sanados em etapas seguintes do projeto.

Em relação à aplicação do instrumento teste, é importante alertar para o fato de que grande parte das restrições na determinação da validade dos critérios foram identificadas no transcorrer daquele processo.

## 6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BUSH, Vannevar. As we may think. **The Atlantic Monthly**, July, 1945  
<http://www.isg.sfu.ca/~duchier/misc/vbush/> [capturado em 04 de dezembro de 1999]
- DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Felix. **Mil platôs: capitalismo e esquizofrenia**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1995. v.1
- PARENTE, André. **O virtual e o hipertextual**. Rio de Janeiro: Pazulin; Núcleo de Tecnologia da Imagem/ECO-UFRJ, 1999
- TOMAÉL, Maria Inês et al. Critérios para avaliar fontes de informação na Internet. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECONOMIA "PROF. DR. PAULO TARCÍSIO MAYRINK", 3., Marília, 1999. **Anais...** Marília: UNESP, 1999. p.271-280.

**ANEXO**

**IDENTIFICAÇÃO, SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO  
NA INTERNET**

**FORMULÁRIO PARA LEVANTAMENTO DE DADOS**

**INFORMAÇÕES CADASTRAIS**

Instituição/Empresa: \_\_\_\_\_

URL: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Título da Fonte: \_\_\_\_\_

URL: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Objetivos da Fonte (se aparecem, transcrevê-los): \_\_\_\_\_

Informações sobre a fonte (se traz apresentação, nota explicativa, e/ou informações gerais sobre a fonte): \_\_\_\_\_

Tipologia da Fonte: \_\_\_\_\_

Descreva a estrutura/apresentação da fonte (lay-out/arranjo): \_\_\_\_\_

**CONSISTÊNCIA DAS INFORMAÇÕES** (detalhar as informações que fornece – para posteriormente analisar a completeza, se desenvolve ou apresenta dados mais específicos ou detalhados): \_\_\_\_\_

**CONFIABILIDADE DAS INFORMAÇÕES** (analisar autoridade)

Dados de Autoria (mantenedor da fonte – pode ser pessoa física ou jurídica): \_\_\_\_\_

Instituição/Divisão/Setor: \_\_\_\_\_

Outras informações: \_\_\_\_\_

Data de atualização: \_\_\_\_\_

Observações sobre a atualização da fonte: \_\_\_\_\_

**ADEQUAÇÃO DA FONTE**

Tipo de linguagem utilizada (coerência com os objetivos): \_\_\_\_\_

Provedor (onde a fonte está localizada – para analisar a coerência da fonte em relação ao site): \_\_\_\_\_

**LINKS** (recursos que complementam as informações da fonte e permitem o acesso às informações – navegação)

- **Internos** (remetem para a própria fonte e/ou para o site):

Tipos (anexos, ilustrações, informações complementares, outras páginas do site - quais – verificar uma média para indicar os tipos, consultar pelo menos cinco)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atualização (se os links são revisitados e atualizados, se apontam para sites e páginas que estão no ar – verificar uma média de pelo menos cinco) :

\_\_\_\_\_

- **Externos** (remetem para outras fontes/sites):

Tipos (verificar uma média para indicar os tipos, consultar pelo menos cinco - exemplifique): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atualização (se os links são revisitados e atualizados, se apontam para sites e páginas que estão no ar – verificar uma média de pelo menos cinco): \_\_\_\_\_

E-mail remete para (se a fonte trazer e-mails, indique se remete para pessoas ou instituição e indique qual a relação destas pessoas/instituições com a fonte): \_\_\_\_\_

### **FACILIDADE DE USO**

Quantidade de clics da página inicial do site até a fonte (no site): \_\_\_\_\_

Quantidade de clics para chegar a informação (na fonte) : \_\_\_\_\_

Descreva os recursos utilizados para encontrar a informação na fonte (CGI, lógica booleana, links, índice, arranjo, outros) : \_\_\_\_\_

Descreva/indique os recursos auxiliares à pesquisa (tesauros, listas, glossários, mapa do site/fonte, guia, ajuda na pesquisa, outros) : \_\_\_\_\_

### **MÍDIAS UTILIZADAS**

Indique as mídias utilizadas: \_\_\_\_\_

Quantidade média de mídias utilizadas nos verbetes/partes/itens da fonte (verificar em 5): \_\_\_\_\_

Coerência entre as várias mídias (texto x som x imagem): \_\_\_\_\_

Legibilidade (nitidez, tamanho da letra/imagem): \_\_\_\_\_

**RESTRIÇÕES PERCEBIDAS** (quantidade permitida de acessos simultâneo, custo de acesso, mensagens de erro, outros) : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**DISCRIMINE OS ELEMENTOS QUE FORNECEM SUPORTE AOS USUÁRIOS**  
(contato com o produtor da fonte (endereço, e-mail), informações de ajuda na interface – Help): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**OUTRAS OBSERVAÇÕES PERCEBIDAS :** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_