UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO

DOUTORADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

CONVÊNIO IBICT/UFRJ

ARQUIVOS PÚBLICOS BRASILEIROS: A TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA INTERNET

POR

ANNA CARLA ALMEIDA MARIZ

ORIENTADORES:

Profa. Dra. MARIA NÉLIDA GONZÁLEZ DE GOMEZ

Prof. Dr. JOSÉ MARIA JARDIM

Rio de Janeiro

2005

ANNA CARLA ALMEIDA MARIZ

ARQUIVOS PÚBLICOS BRASILEIROS: A TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA INTERNET

Tese apresentada ao Curso de Doutorado em Ciência da Informação da Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro e Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia para obtenção do grau de Doutor em Ciência da Informação

ORIENTADORES: Profa. Dra. MARIA NÉLIDA GONZÁLEZ DE GOMEZ

Prof. Dr. JOSÉ MARIA JARDIM

Rio de Janeiro

2005

Mariz, Anna Carla Almeida.
M343 Arquivos públicos brasileiros : a transferência da informação na Internet / Anna Carla Almeida Mariz. - Rio de Janeiro, 2005.
187f.

Orientador: Maria Nélida González de Gómez e José Maria Jardim.
Tese (Doutorado) - Universidade Federal do Rio de Janeiro. Curso de Doutorado em Ciência da Informação da Escola de Comunicação, 2005.

1. Arquivos públicos - Brasil. 2. Arquivos públicos - Avaliação. 3. Internet (Redes de computação). 4. Sites da Web – Pesquisa. 5. Sistemas de recuperação da informação - Arquivos. I. González de Gómez, Maria Nélida. II. Jardim, José Maria. III. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Escola de Comunicação. Curso de Doutorado em Ciência da Informação. IV. Título.

CDD – 027.481

ANNA CARLA ALMEIDA MARIZ

ARQUIVOS PÚBLICOS BRASILEIROS: A TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA INTERNET

Tese apresentada ao Curso de Doutorado em Ciência da Informação da Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro e Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia para obtenção do grau de Doutor em Ciência da Informação

Aprovada em

BANCA EXAMINADORA

_____
Profa Maria Odila Fonseca
Doutora em Ciência da Informação, IBICT/UFRJ

_____
Prof. Luiz Cleber Gak
Doutor em Educação, UFRJ

_____
Prof. Aldo Albuquerque Barreto
Ph. D em Ciência da Informação, City University, Londres

_____
Profa Rosali Fernandes
Ph. D em Ciência da Informação, Polytechnic of North London/CNAA, Londres

_____
Profa Maria Nélida González de Gómez – orientadora
Doutora em Comunicação, UFRJ

_____
Prof. José Maria Jardim
Doutor em Ciência da Informação, IBICT/UFRJ - orientador

SUPLENTES

_____
Profa Sandra Lucia Rebel Gomes
Doutora em Ciência da Informação, IBICT/UFRJ

_____
Profa Gilda Olinto
Doutora em Comunicação, UFRJ

Para THALES, o melhor da vida, razão de tudo....

Aos meus alunos: os que foram, os que são e os que serão um dia....

Há tanto a agradecer, em tantas redes....

Aos meus orientadores por viverem comigo tudo isso, dividirem seu saber, com paciência e carinho.

A Maria Nélida Gonzalez de Gómez, sua receptividade às questões arquivísticas está sendo determinante no crescimento da área, obrigada pela compreensão e generosidade.

Ao José Maria Jardim, novamente meu orientador, que privilégio tão especial! Obrigada por me mostrar o caminho...

Aos professores que tão generosamente aceitaram fazer parte desta banca e do meu processo de crescimento.

A Junia Guimarães e Silva, Leila Menezes Duarte, Antônio Carlos Valério, Joenir Jannotti Viégas, os entrevistados das Instituições, que me receberam com tanta disponibilidade.

Aos professores do curso, porque foram fundamentais nesse processo, compartilhando o saber de forma tão generosa.

Ao Abenézer, Tião, Selma, Janete, pela imensa dedicação e cuidado com nossos problemas e angústias

Aos amigos de turma que foram tão importantes neste caminhar: Michell, Bruno, Nilton, Suzana, Carmem, Carla, Jaqueline, sem dúvida mais um ganho desse curso.

As minhas avós, Hermengarda e Iracema, meu avô Benedicto, minha tia Wanda pelo imenso amor e exemplo de vida; eles viram o início desse ciclo e não viram o fim, mas devem estar muito felizes, comemorando juntos, e a vó Gada deve estar ligando para contar à comadre Luiza....

Pai e Mãe, André e Lu, Dinda e Dindo, Rico e Gê, família que dá suporte em todos os sentidos.... sem eles não teria sido possível.

Ao Thales porque aturou e compreendeu este meu momento, apesar de muitas vezes ser prejudicado, sempre me deu força e incentivo.

Ao Paulo Eduardo e Gill, por tanto amor e apoio, extensão do amor incondicional da tia Wanda, e por terem me dado de presente Daniel e Jéssica.

A Jéssica e Daniel por tudo... apoio em todos os momentos, companheirismo, muito amor e agora também a Cídia.... é muito bom sermos família!

À Adriana, prima querida, amizade especial e fundamental...

Ao Eduardo, Zenith, Nadyr e Graciema, pelo carinho eterno e por me ajudarem a cuidar do meu bem mais precioso, nestes momentos de ausência....

À Jurema, que é a dona da minha casa, sobretudo nestes momentos de loucura.

A Júlia e Gak, “pedra fundamental” de minha vida profissional, amor que extrapola para as outras áreas da vida...

Paola, Marcelo e Cláudio, apoio fundamental, carinho, companheirismo, e soluções para os problemas práticos da tese e da vida....

Icléia, pela amizade e carinho, e porque orientador é para sempre....

José Mauro, se não fosse seu apoio e incentivo teria cedido às dificuldades que a vida impôs no primeiro ano de curso, e não teria ido adiante.

Aos colegas de UNIRIO, sem vocês tudo seria muito difícil: Leila Ribeiro, Marcos Miranda, Maria Tereza Mendes, Flávio Leal, Luiz Otávio Barreto Leite, João Eurípedes Franklin Leal, Márcia Valéria Brito, Anchizes do Egito, Sérgio Albite, cada um tem sua importância no meu caminho.

Ao Otaviano apoio tão especial e presente, e à Gabi e Vivi, pela boa vontade em ajudar...

Ao Sérgio Lima, amizade de longa data, sempre presente nos momentos críticos.

A Maria Inez pelo apoio importante, principalmente nesta reta final, tão difícil...

Ao Rogério, porque quando a gente precisa de ajuda deve pedir a quem não tem tempo....

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA	18
2.1	Dos Documentos de Arquivo à Informação Arquivística	18
2.2	Transferência da Informação	25
2.3	O acesso à informação na arquivística	30
2.4	Transferência da informação arquivística	38
3	AS INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS	43
3.1	Instituições Arquivísticas Públicas no Brasil	55
3.2	Instituições e Informações Arquivísticas na Internet	81
4	A INTERNET E AS REDES DE COMUNICAÇÃO	100
4.1	Redes: uma Possível Gênese Conceitual	100
4.2	Redes Eletrônicas	105
4.3	Internet no Brasil	113
4.4	Exclusão Digital	117
5	INTERFACES DOS ARQUIVOS PÚBLICOS BRASILEIROS COM A INTERNET - RECONSTRUÇÃO EMPÍRICA.	124
5.1	Abordagens e procedimentos metodológicos.	124
5.2	Análise das informações	129
5.2.1	*Análise dos sites*	132
5.2.2	*Consulta às Instituições Arquivísticas*	152
5.2.3	*Entrevistas nas Instituições Arquivísticas do Rio de Janeiro*	155
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	170
7	REFERÊNCIAS	177
	APÊNDICES	188
	ANEXO	195

RESUMO

Estudo sobre os diversos aspectos teóricos e técnicos que caracterizam os processos de transferência da informação difundida pelas instituições arquivísticas públicas brasileiras na internet. Para tal, foram investigados os sites de instituições arquivísticas públicas brasileiras na internet, tendo como parâmetros os seguintes critérios: serviços que disponibilizam, qual o nível de relacionamento com o usuário, que tipo de consulta pode ser feita ao acervo e elementos relativos aos conteúdos, desenho e estrutura dos sites. A transformação que a internet impõe à transferência da informação arquivística permite uma maior possibilidade de acesso pelos usuários, bem como uma maior visibilidade institucional e social da instituição arquivística. Porém, implica também novos desafios na gestão da informação arquivística. Assim, a internet pode vir a reposicionar a instituição arquivística como espaço público de acesso e legitimação, mesmo com seus problemas e limites. A disponibilização dos acervos arquivísticos na rede redefine os horizontes de acesso à informação, amplia as possibilidades de transferência da informação arquivística, e conseqüentemente os direitos civis e políticos do cidadão, além de permitir uma maior efetividade governamental.

ABSTRACT

A study about the various theoretical and technical aspects that characterize the process of transferring information published by the Brazilian public archival institutions on the internet. In order to fulfil such goal it was necessary to research the Brazilian public archival institutions on the internet, using the following criteria as guidelines: services that the site makes available to the user; the level of interaction with the user; what type of search can be performed on the collection and elements relative to the contents, design and structure of the sites. The internet transformed the transference of archival information, permitting access to a larger number of users, and also increasing social awareness of the archival institution. However, it also causes implications in the form of new challenges which the administration of archival information can face. In this way the internet can reform the archival institution into a legitimate and accessible public space, even with its problems and limitations. The availability of the archival and collections on the internet redefines the horizons of access to information, widens the possibilities of transferring archival information and consequently the civil and political rights of the citizen, as well as allowing a more effective government.

1 INTRODUÇÃO

A presente tese tem como objetivo analisar os processos de transferência da informação arquivística na internet. Tal opção se deve ao fato de estarmos frente a uma realidade relativamente nova no que diz respeito às tecnologias da informação, que permitem uma mudança na forma de lidar com a informação arquivística. Acresce-se a isso o fato de existirem ainda poucas pesquisas voltadas para o tema, bem como a importância de se levantarem questões que possam contribuir não apenas para o desenvolvimento da Arquivística, mas especialmente para a compreensão mais verticalizada das suas relações com o objeto do estudo da Ciência da Informação, ou seja, a informação arquivística e seus respectivos processos de transferência da informação no ambiente da Web.

A informação arquivística tem suas especificidades, relacionadas à definição de 'documento de arquivo'. Segundo Schellenberg, os documentos de arquivo são

> "Todos os livros, papéis, mapas, fotografias ou outras espécies documentárias, independente de sua apresentação física ou características, expedidos ou recebidos por qualquer entidade pública ou privada no exercício de seus encargos legais ou em função das suas atividades e preservados ou depositados para preservação por aquela entidade ou por seus legítimos sucessores como prova de suas funções, sua política, decisões, métodos, operações ou outras atividades, ou em virtude do valor informativo dos dados neles contidos." (1974:18)

Portanto, o que determina se um documento é ou não um documento de arquivo, não é o seu suporte, o seu conteúdo, espécie, ou ainda a data da sua

produção, mas a forma como foi criado e o objetivo em tela. Heredia assim define arquivo:

> "Arquivo é um ou mais conjuntos de documentos, seja qual for sua data, sua forma e suporte físico, acumulados em um processo natural por uma pessoa ou instituição pública ou privada no transcurso de sua gestão, conservados, respeitando aquela ordem, para servir como testemunho e informação para a pessoa ou instituição que os produz, para os cidadãos ou para servir de fontes de história." (1993:89)

Jenkinson, apud Heredia, assim o conceitua: "conjunto de documentos de qualquer natureza, de qualquer instituição ou pessoa, reunidos automática e organicamente em virtude de suas funções e atividades"(1993:91).

Está sempre presente a idéia de conjunto documental produzido durante e em decorrência de uma atividade, ou seja, a produção e o acúmulo de documentos não acontece de forma aleatória. O fato de ter sido produzido ou recebido em função de alguma atividade é que indica ser ele um documento de arquivo, e especificamente de um determinado arquivo, constituindo um conjunto orgânico que reflete os atos dos órgãos produtores da documentação, no exercício das suas funções.

A informação arquivística seria, portanto, aquela contida nos documentos que integram os arquivos, os quais possuem características próprias e definidas. Nesse sentido, o que define ser ele um documento arquivístico é não somente o fato de ser produzido e recebido em função das atividades de um órgão ou pessoa física, mas também a relação orgânica que ele mantém com os outros documentos do acervo.

Conforme Jardim,

> “Sem dúvida, a memória é uma dimensão inerente ao campo arquivístico, mas os arquivos não são apenas **lugares de memória**. (...) A memória no espaço arquivístico só é ativada, porém, se em tais **lugares de memória** forem gerenciados também **lugares de informação**, onde esta não é apenas ordenada, mas também transferida. Se a memória não é neutra, muito menos a informação. É enquanto lugares de informação – espaços (às vezes virtuais) caracterizados pelo fluxo informacional – que os arquivos se configuram hoje, provocando redimensionamentos na arquivologia. Estes redimensionamentos colidem frontalmente com uma arquivologia entendida como uma **disciplina auxiliar** da história. Neste caso, este arquivista encontraria na história, e não na arquivologia, o seu *corpus* teórico. A arquivologia seria, quando muito, um método.” (Jardim: 1998, 245)

Assim, entende-se que a informação arquivística, também chamada informação registrada orgânica, concerne a documentos produzidos por um organismo (indivíduo ou instituição) em decorrência de suas atividades ao longo de sua existência.

A Ciência da Informação como território interdisciplinar vem favorecendo, nas últimas décadas, as reflexões em torno dos aspectos aqui abordados, que dizem respeito à informação arquivística, considerando suas especificidades. Na articulação com a Ciência da Informação, a Arquivística ganha nova dimensão, dinamizando seu campo epistemológico e suas práticas de ação. Fonseca, ao elaborar tese em que relaciona os dois campos, contribui para aprofundar a discussão e identifica a Ciência da Informação como um espaço emergente de produção do conhecimento arquivístico: “A associação com a ciência da informação parece ser uma característica da evolução da área arquivística no Brasil” (2005:101).

Tanto para a Arquivística quanto para a Ciência da Informação importa analisar a transferência da informação, especialmente num meio emergente como é o caso da internet, que implica tão significativas mudanças no que diz respeito às teorias e práticas informacionais. Segundo Castells, a internet constitui a base material e tecnológica da sociedade em rede, que é um meio de comunicação, de interação e de organização social (2003, p. 286 e 255). Como tal, pode trazer vantagens para as instituições arquivísticas, que dela se utilizam. Esse dispositivo tecnológico contribui para o aumento do número de usuários, proporciona uma maior visibilidade institucional e pode, ainda, promover o reconhecimento dessas instituições que sustentam os diferentes níveis da esfera administrativa, a democracia e o próprio funcionamento do Estado.

Respeitando e reconhecendo suas características, as instituições terão que se renovar, adequando sua missão para a nova realidade, a dos tempos das redes. Os desafios, sob esse aspecto, estão colocados para a área, suscitando novas estratégias de apropriação do espaço aberto por tais dispositivos. Quais as implicações para a Arquivística no que se refere às suas práticas teórico-metodológicas e suas estratégias de transferência da informação?

> "A produção e gestão de um *website* passam, neste contexto, a ser uma das estratégias potencialmente mais eficazes de difusão dos arquivos. O *website* de uma instituição arquivística é um instrumento de prestação de serviços dinâmico e atualizável. Um *website* deste tipo é, antes de tudo, um **serviço de informação.** Conceber e gerenciar o *website* do arquivo como **serviço de informação** significa abordá-lo como um **espaço virtual** que favoreça, a distintos tipos de usos e usuários, o acesso às informações sobre a instituição, sobre seus

> serviços, sobre seus acervos, sobre as diversas formas de acesso, etc.“ (Jardim: 2002, 4)

Conforme visto, esta pesquisa se propõe a analisar os diversos aspectos que envolvem os processos de transferência da informação procedentes das instituições arquivísticas brasileiras no ambiente da internet. Seu interesse reside não apenas em ser um tema ainda pouco abordado, mas na importância de discutir o processo de transferência da informação arquivística, sobretudo tendo a internet como cenário. A utilização de ferramentas teórico-metodológicas da Ciência da Informação, no campo de estudos da Arquivística, poderá contribuir para o desenvolvimento tanto das práticas arquivísticas – pesquisa, ensino e extensão – quanto da própria disciplina Ciência da Informação com a qual dialoga.

A internet é um recurso de grande potencial para as instituições arquivísticas ampliarem os serviços prestados aos seus usuários, e conseqüentemente sua atuação e visibilidade. Algumas das mudanças advindas do uso da internet serão problematizadas a partir do referencial propriamente arquivístico.

A transformação que a Internet impõe à transferência da informação arquivística permite uma maior possibilidade de acesso pelos usuários, bem como uma maior visibilidade institucional e social da instituição arquivística. Assim, ela pode vir a reposicionar a instituição arquivística como espaço público de acesso e legitimação. Porém, implica também novos desafios na gestão da informação arquivística.

Segundo Jardim “...planejar, criar e gerenciar um website para uma instituição arquivística significa oferecer total ou parcialmente serviços que já

existem. Além disso, pela própria dinâmica do meio Internet, é possível criar outros serviços que provavelmente não são familiares ao cotidiano das instituições arquivísticas." (2002:4)

A internet, apesar de todos os seus problemas e limites, amplia as possibilidades de transferência da informação arquivística. Nesse sentido, importa verificar em que medida está sendo explorado como serviço de informação e até que ponto as instituições arquivísticas estão utilizando esse dispositivo apenas como "folder institucional", limitando-se a expor dados.

A Ciência da Informação favorecerá e poderá ser favorecida com estudos que coloquem em discussão os impactos que as redes e sistemas de informação virtual vêm causando nas áreas com as quais faz fronteira, sendo a Arquivologia uma delas.

O enquadramento de acervos arquivísticos no âmbito da internet exigirá, por parte do campo arquivístico, a incorporação de novos princípios conexos com as transformações ocorridas nos processos de produção, gestão e difusão da informação. O contexto de virtualização do documento arquivístico requer, ainda, que as instâncias governamentais e não-governamentais busquem o desenvolvimento e implantação de políticas de informação que, ao mesmo tempo, viabilizem um maior uso dos novos suportes documentais digitalizados e facilitem o acesso à informação.

Considerar a inserção dos conjuntos arquivísticos nas redes eletrônicas suscita questões referentes à materialidade e conteúdo do documento. Os documentos arquivísticos não se reduzem à sua materialidade, mas esta se mostra -

por princípios sociais, legais e subjetivos – fundamental frente à realidade atual. Desse modo, além do enfrentamento das questões referentes à digitalização faz-se necessária toda uma nova ordenação jurídica e uma reformulação nos quadros sociais de forma a viabilizar essa inserção.

Sustentamos, assim, nesta tese, que a internet, a despeito de seus problemas e limites, amplia as possibilidades de transferência da informação arquivística. A disponibilização dos documentos arquivísticos na rede redefine os horizontes de acesso à informação, ampliando, conseqüentemente, por outro lado, os direitos civis e políticos do cidadão, além de permitir uma maior efetividade governamental.

Jardim, em pesquisa realizada em junho de 1999, identificou 13 instituições arquivísticas públicas na internet e, em pesquisa semelhante efetuada no período de julho de 1996, havia constatado apenas três. Apesar de existirem poucas instituições arquivísticas públicas na internet, foi observado um aumento de cerca de 300% em três anos (1999a:12). O autor chamou atenção para a importância de se ampliar a disponibilidade de informações arquivísticas na internet, além de sublinhar a necessidade de otimização do recurso já utilizado.

> "A internet é um recurso de enorme potencial para a ampliação de serviços aos usuários dos arquivos. (...) Tal como outras tecnologias da informação, a Internet é uma caixa preta a ser aberta para que seus recursos sejam explorados. O país tem a infra-estrutura básica para tal e, sob parâmetros arquivísticos, torna-se premente explorar todas as possibilidades disponíveis." (1999a:13)

Com o propósito de atingir os objetivos da pesquisa, além do levantamento da literatura referente ao quadro teórico, procedeu-se a uma abordagem empírica, analisando as estruturas de transferência da informação arquivística na internet e tendo como foco os sites de instituições arquivísticas públicas brasileiras. Além da análise na web, foram realizadas entrevistas com profissionais das instituições arquivísticas e consultas aos sites por meio de correio eletrônico.

A tese está estruturada em seis capítulos. No segundo capítulo são discutidos os conceitos de arquivo, informação, informação arquivística, transferência da informação, acesso. O terceiro capítulo trata das instituições arquivísticas identificadas e selecionadas como campo de análise, esclarecendo o seu histórico, e elucidando o que são, a situação brasileira e sua relação com a internet. O quarto capítulo compreende uma análise dos conceitos de rede, de rede de informação e de internet. No quinto capítulo são apresentados os resultados da pesquisa teórico-empírica e, no sexto, as considerações finais.

2 TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

Neste capítulo serão abordados alguns dos conceitos que servem de referencial para esta tese. A análise se inicia pelos documentos de arquivo, suas especificidades e a informação arquivística. Em seguida, a informação e os aspectos relacionados à sua transferência. O acesso arquivístico é um outro aspecto discutido. Finaliza-se com a abordagem sobre transferência da informação arquivística e os aspectos a ela relacionados.

2.1 Dos Documentos de Arquivo à Informação Arquivística

Os materiais arquivísticos são os registros documentais, conforme assevera Duranti, que chama a atenção para o caráter único que eles têm. Sobre a atuação dos arquivos ela discorre:

> "Através dos milênios, os arquivos têm representado, alternada e cumulativamente, os arsenais da administração, do direito, da história, da cultura e da informação. A razão pela qual eles puderam servir a tantas finalidades é que os materiais arquivísticos, ou registros documentais representam um tipo de conhecimento único: gerados ou recebidos no curso das atividades pessoais ou institucionais, como seus instrumentos e subprodutos, os registros documentais são as provas primordiais para as suposições ou conclusões relativas a essas atividades e às situações que elas contribuíram para criar, eliminar, manter ou modificar. A partir destas provas, as intenções, ações, transações e fatos podem ser comparados, analisados e avaliados, e seu sentido histórico pode ser estabelecido.
> Essa capacidade dos registros documentais de capturar os fatos, suas causas e conseqüências, e de preservar e estender no tempo a memória e a evidência desses fatos, deriva da relação espacial entre os documentos e a atividade da qual eles resultam..."(1994: 50)

A relação que os documentos mantém entre si no interior do conjunto arquivístico formando uma unidade é essencial, já que um documento isolado não permitiria uma visão integral das atividades do órgão e/ou pessoa física. Esse princípio de relação orgânica que permeia o acervo faz com que cada um dos documentos seja absolutamente singular.

Os registros documentais que compreendem os conjuntos arquivísticos independem de seu suporte, e podem ser desde o mais tradicional documento textual em suporte papel, documentos audiovisuais – fotografias (imagens estáticas), discos (registros sonoros), filmes (imagens em movimento conjugadas ou não a trilhas sonoras) – até os documentos em meio digital.

Sobre a origem do termo *documento*, aprendemos com Le Goff: (1996:536)

> "O termo latino *documentum*, derivado de *docere* 'ensinar', evoluiu para o significado de 'prova' e é amplamente usado no vocabulário legislativo. É no século XVII que se difunde, na linguagem jurídica francesa, a expressão *titres et documents* e o sentido moderno de testemunho histórico data apenas do início do século XIX. O significado 'de papel justificativo', especialmente no domínio policial, na língua italiana, por exemplo, demonstra a origem e a evolução do termo. O documento que, para a escola histórica positivista do fim do século XIX e do início do século XX, será o fundamento do fato histórico, ainda que resulte da escolha, de uma decisão do historiador, parece apresentar-se por si mesmo como prova histórica. A sua objetividade parece opor-se à intencionalidade do monumento. Além do mais, afirma-se essencialmente como um testemunho escrito."

Embora considere o documento como testemunho escrito para a construção da história, Samaran (citado por Le Goff) entende que se deve ampliar a

noção de documento. Cita os fundadores da revista “Annales d’histoire économique et sociale” (1929), pioneiros de uma história nova, que afirmavam que a história se faz com documentos escritos, quando eles existem. Mas deve-se fazer sem documentos escritos, quando não existem. Dessa forma, “com tudo o que, pertencendo ao homem, depende do homem, serve o homem, exprime o homem, demonstra a presença, a atividade, os gostos e as maneiras de ser do homem.” Nessa linha de argumentação, este autor complementa sua afirmação acima: “Não há história sem documentos”, com: “Há que tomar a palavra ‘documento’ no sentido mais amplo, documento escrito, ilustrado, transmitido pelo som, a imagem, ou de qualquer outra maneira.” (1996:540)

Essas observações estão diretamente relacionadas ao conceito de arquivo, conforme exposto anteriormente por Duranti: o conjunto de documentos produzidos e recebidos por um órgão ou instituição em decorrência de suas atividades, independentemente do suporte, acumulados para fins de prova e de informação.

Le Goff considera que a ampliação do termo *documento* foi apenas uma etapa para a explosão do documento que se passou a produzir a partir dos anos 60, que levou a uma revolução documental. Concordando com a visão de Nora, pontua que o interesse da memória coletiva e da história não se limita mais a grandes homens e acontecimentos, mas passa a centrar-se em todos os homens. A proposta dilatação da memória histórica foi possível porque concomitante à revolução tecnológica, materializada pelo computador. Observa, ainda, que da confluência das duas revoluções nasce a história quantitativa, e que esta altera o status do

documento, já que passa a valorizar a relação com a série na qual se insere, o que chama de valor relativo (1996:541).

O “valor relativo” citado por Le Goff – que valoriza a relação do documento com a série na qual se insere – encontra um paralelo em um importante princípio para a Arquivologia. Trata-se do Princípio da Relação Orgânica dos documentos, que determina a importância do documento inserido no conjunto do qual faz parte, em seu contexto de origem, bem como a importância desse conjunto em relação ao documento.

Silva et al. apontam a evolução tecnológica como um fator que teve impacto significativo em vários aspectos da “vida” dos arquivos. A mudança de ênfase dos documentos para a informação seria um deles:

> “os meios automáticos, que começaram a ser associados ao tratamento da informação, vieram revolucionar os processos até aí usados e fizeram surgir novas abordagens dos documentos, sobretudo dirigidas aos conteúdos informativos, já que a informação ganhou um estatuto de ‘recurso’ indissociável da investigação e do desenvolvimento”. (1999:132)

Dollar já havia indicado essa tendência quando chamou a atenção para a necessidade de deslocar a ênfase do suporte dos documentos para o conteúdo, para a informação contida neles (1994a).

Segundo Silva et al., Dollar “aponta já seriamente para a consideração do valor da informação, mais do que do documento no sentido clássico, enquanto somatório de suporte e conteúdo informativo”. Trata-se de uma perspectiva inovadora, pois é dos primeiros a preocupar-se com a informação, no contexto dos

arquivos. (Silva et al.:1999,153-154) Na década de 80 surgem “os defensores de uma nova corrente que encontra na informação arquivística uma individualidade própria, articulada com um modelo teórico preciso – é a defesa da Arquivística como Ciência da Informação” (Silva et al.:1999,156).

Segundo os autores, Richard Berner, David Bearman e Richard Lytle preocuparam-se com a revalorização do princípio da proveniência. Destaque-se que Bearman e Lytle defenderam também a importância do controle de autoridade[1] para deixar claras as relações de dependência e não apenas a visão hierárquica entre as unidades administrativas. “Esta perspectiva valoriza a informação arquivística não relativamente ao seu conteúdo, mas sim ao contexto da sua produção, ou seja, a sua proveniência”. Posições inovadoras à época (década de 80), já que são os primeiros a abordar problemas de controle de autoridade nos arquivos (Silva et al.: 1999,159):

> “A ‘redescoberta’ do significado e do valor da proveniência surgiu, em grande medida, devido a uma necessidade de preservar a identidade da informação arquivística, no mundo dos documentos eletrônicos. Estes novos documentos que, numa primeira fase, pareciam vir pôr em causa os tradicionais princípios da Arquivística, acabaram por contribuir para a sua consolidação e para uma fundamentação teórica mais consistente. A idéia de que a informação desligada do suporte físico passava a ser descontextualizada e era tratada apenas pelo seu conteúdo não faz sentido em termos arquivísticos, pois o contexto da produção é um elemento fundamental para a análise. A compreensão deste aspecto levou também ao desenvolvimento da investigação sobre o que deve ser hoje a Diplomática e a uma aplicação dos seus fundamentos aos

[1] Controle de termos normalizados, incluindo nomes próprios (de pessoas físicas ou jurídicas e geográficos), utilizados como pontos de acesso. Podem ser padronizados com o uso da ISAAR CPF (Norma internacional de registro de autoridade arquivística para entidades coletivas, pessoas e famílias).

> suportes informativos da era da eletrônica". (Silva et al.: 1999, 167-168)

A importância do documento em seu conjunto e do seu contexto de produção determina a diferença entre a informação e a informação arquivística. Apesar de tratar-se de um termo que ainda não é consenso na área, a especificidade da informação encontrada nos acervos arquivísticos sempre foi valorizada. Segundo argumenta Lodolini:

> "Obviamente, todo documento contém também determinadas informações e tem também um 'valor informativo', porém o valor dos documentos é muito maior, mais completo se forem considerados não isoladamente, mas inseridos no conjunto orgânico, no arquivo do qual fazem parte. (…) Privilegiar a 'informação' contida no documento solto e incluir a arquivística nas ciências da informação significaria voltar atrás em dois séculos." (1993: 267)

Embora o autor demonstre a preocupação com a potencial anulação da identidade da Arquivística, pode-se opor a tal argumento a visão de Camargo:

> "A arquivística é marcada pela transversalidade de seu objeto: que não são os documentos de um modo geral, mas os que justificam sua existência pela força probatória; que não são as informações neles contidas, forma e o contexto que lhes dá relevância; que não são o conhecimento que se pode construir a partir de suas reservas de sentido, para o aqui-e-agora das organizações ou para a posteridade, mas a correspondência que mantém com as ações para as quais serviram de instrumento e que lhes confere um caráter específico e único". (Camargo, 2000, apud Bellotto 2002, p.167)

Em breve análise, pode-se ver que esse caráter se concentra na relação estabelecida entre os documentos e as ações para as quais serviram de instrumento. Os autores que sustentam a inclusão da Arquivística entre as Ciências da Informação, assim o fazem entendendo que as especificidades dos acervos arquivísticos serão respeitadas, ao contrário do que defendera Lodolini.

De acordo com Jardim e Fonseca, em artigo publicado em Portugal em 1992 e depois no Brasil (Revista Informare, 1995), “o objeto da Arquivística tem-se deslocado da categoria arquivos para outras, como documentos arquivísticos, e, mais recentemente, informação arquivística”.

E acrescentam que a Arquivística e a Ciência da Informação partilham do mesmo domínio de estudos: a informação. “Ainda que a informação seja contemplada por ambas as disciplinas a partir das suas diferentes propriedades e especificidades quanto à produção, uso e disseminação, o território disponível para o intercâmbio teórico e prático mostra-se extremamente vasto.” (1995: 48)

Fonseca expõe os dois níveis de informação contidos num arquivo: “a informação contida no documento de arquivo, isoladamente, e aquela contida no arquivo em si, naquilo que o conjunto, em sua forma, em sua estrutura, revela sobre a instituição ou sobre a pessoa que o criou.” (1996: 41)

A autora menciona que o conceito de informação arquivística vem se consolidando entre os arquivistas canadenses, um esforço que inaugura um importante espaço de reflexão em torno das questões mais específicas do fenômeno informacional arquivístico, e prevê uma aproximação maior entre a Arquivologia e a

Ciência da Informação. E corrobora essa idéia citando Couture, Ducharme e Rosseau:

> "Ao final de uma evolução transformadora de sua missão e definição, a Arquivologia aparece, hoje, como uma disciplina cuja razão de ser situa-se no seio da gestão da informação, recurso vital das organizações... Todos os membros da organização têm necessidade de informação para cumprir suas funções respectivas. As informações necessárias serão buscadas no interior ou no exterior da organização. Estas informações podem ser verbais ou registradas sobre suportes como, por exemplo, o papel, a fita magnética, o disco óptico ou o microfilme. Podem ser orgânicas, quer dizer, elaboradas, expedidas ou recebidas no quadro das funções do organismo ou não orgânicas, quer dizer, produzidas fora do quadro das funções do organismo... As informações registradas orgânicas nascem no arquivo do organismo".(Couture, Ducharme, Rosseau: 1988, 53-54).

Os autores canadenses entendem a informação como recurso vital para o desempenho de qualquer atividade, e discorrem sobre as várias fontes da informação, os vários suportes onde está registrada, entre outras características, mas concluem que a informação registrada orgânica encontra-se no arquivo do órgão. Seria, dessa forma, a informação arquivística.

2.2 Transferência da Informação

A informação é elemento essencial e determinante de todos os campos do conhecimento, e isso faz com que possua uma enorme diversidade de conceitos – segundo Mc Garry (1984:17) uma "miríade de definições".

Para Wersig e Nevelling “a informação é o caso mais extremo de polissemia” (1975: 129); Brookes também chama a atenção para a dificuldade que isso causa aos cientistas teóricos (1980:126).

Wiener destaca o processo de troca e entende que informação é o “nome dado ao conteúdo do que é trocado com o mundo exterior quando nos ajustamos a ele e nele fazemos sentir nosso ajustamento”. Já para Belkin, a “informação é tudo o que for capaz de transformar a estrutura”.

A idéia de transformação, de troca, de resposta, está presente em várias definições, assim como o processo de comunicação. Para Shannon, a informação não depende de suporte material, mas sim de um processo de comunicação. Conforme assinalado por Braga, existe na área “uma aceitação quase tácita de que informação implica processo de comunicação: um emissor, um receptor, um canal – em sua descrição mais sumária” (1995:85)

Dessa forma, para utilizar um conceito que melhor permita alcançar os objetivos desta pesquisa, optou-se pelo de Shannon (1975) para quem a “informação é uma redução de incerteza oferecida quando se obtém resposta a uma pergunta”.

Barreto (2003:58) relaciona a informação com a geração de conhecimento, que só se realiza se a informação for percebida e aceita como um instrumento modificador da consciência do homem, colocando o indivíduo em um estágio melhor.

> “O benefício maior de qualquer atividade de repasse da informação é produzir conhecimento inovador e modificador da consciência em espaços sociais diferenciados. (...) A

> informação, quando corretamente transferida, tem o poder de modificar o indivíduo, libertá-lo para uma maioridade sem depender da direção de outro, treiná-lo para o bom uso da razão. Só assim pode o indivíduo modificar a sua realidade." (Barreto: 2005)

Portanto, a transferência de informação se efetua quando as informações transmitidas causam a incorporação do conhecimento ao mundo do usuário. É um processo social onde geradores e usuários são sujeitos sociais em interação e têm igual importância para a efetivação do processo.

Segundo Belkin a transferência da informação é um conjunto de "(...) práticas e ações de informação, institucionalizadas ou não, que interferem entre a produção de um recurso de conhecimento e sua transferência em informação, gerando um novo estado de conhecimento no receptor" (Belkin apud Gonzalez de Gómez:1990,120).

Dessa forma, a transferência da informação não se limita à entrega da informação solicitada ao usuário, mas pressupõe a comunicação com ele, através de mecanismos intermediários, do recurso de conhecimento (Belkin:1984,112).

Segundo Gonzalez de Gomez,

> "denominamos transferência de informação a um conjunto de ações sociais com que os grupos e as instituições organizam e implementam a comunicação da informação, através de procedimentos seletivos que regulam sua geração, distribuição e uso. Para isso, os centros sociais de transferência de informação (científica, tecnológica, econômica e política) interferem em um ou mais aspectos: a forma e a potência de sua transmissão, os procedimentos e suportes usados para a sua armazenagem, e a natureza e destinação das operações de transformação tendentes a organizar o acesso de determinados agentes a determinadas informações: tradução, representação, análises e sínteses de informação." (1993:217)

As barreiras são mecanismos existentes durante a transferência da informação dificultando esse processo e acarretando a subutilização da informação transferida. A maior proximidade entre o produtor e o usuário, seja física, intelectual, cultural, tende a reduzir as barreiras.

Com vistas a tal objetivo, a qualificação do receptor é entendida como fundamental; necessário se faz que ele tenha a estrutura mental, social e cultural adequada para que a informação faça sentido. Alguns requisitos são indispensáveis, tais como capacidade de ler, de conhecer o idioma em que está sendo transmitida a mensagem, partilhar da forma de vida ou termos de referência sociais e culturais nos quais a mensagem se insere. Ainda que esses sejam requisitos preenchidos, sempre existirão as diferenças entre os indivíduos e sua compreensão, originárias de suas experiências anteriores. Assim sendo, "não basta uma democratização da informação, que forneça aos beneficiários, dados, pois isto seria similar a dizer que todos têm direito a ler livros, e conseqüentemente dar livros a analfabetos." (Oliveira:2005)

A visão de Barreto em relação às diferenças entre os usuários converge nesse mesmo sentido:

> "Os habitantes dessa realidade são multifacetados em suas competências para absorver a informação, diferenciando-se, por exemplo, em aspectos como o grau de instrução, nível de renda, acesso aos códigos formais de representação simbólica, acesso e confiança nos canais de Transferência da Informação, estoque pessoal de conhecimento acumulado, dentro das diferentes

> realidades informacionais e competência na decodificação e utilização do código lingüístico comum". (1995: 8)

Observa-se que, a partir dos referidos desníveis de competências para absorver a informação, onde cada usuário tem necessidades específicas, à citada opinião de Oliveira soma-se a de Barreto:

> "(...) em uma realidade fragmentada por desajustes sociais, econômicos e políticos, a disponibilidade ou a possibilidade de acesso à informação não implica no uso efetivo que pode produzir conhecimento. Democratizar a informação não pode, assim, envolver somente programas para facilitar e aumentar o acesso à informação. É necessário que o indivíduo tenha condições de elaborar este insumo recebido, transformando-o em conhecimento esclarecedor e libertador, em benefício próprio e da sociedade onde vive**."** (1995: 5)

O fluxo da informação – segundo Barreto uma sucessão de eventos, de um processo de mediação entre a geração da informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora – "realiza uma das bases conceituais que se acredita ser o cerne da ciência da informação: a geração de conhecimento no indivíduo e no seu espaço de convivência." (1998:122)

O autor expõe que o fluxo da informação, que interliga gerador e receptor, vem passando por transformações até chegar ao tempo da comunicação eletrônica. A modificação estrutural desse fluxo afetou seu tempo de duração e o espaço de sua atuação.

A interação do receptor com a informação é direta, sem intermediários. O tempo de interação passa a ser o real, com velocidade que reduz esse tempo ao entorno de zero. A estrutura da mensagem permite em um mesmo documento a

informação em diversas linguagens: texto, imagem, som. A dimensão de seu espaço de comunicação é ampliada por uma conexão em rede: “o receptor passeia por diferentes memórias ou estoques de informação no momento de sua vontade.” (1998: 124-126)

Assim, Barreto conclui que a comunicação eletrônica imprime uma velocidade muito maior à possibilidade de acesso e ao uso da informação.

> “O instrumental tecnológico que possibilita essa nova interação é restritivo em termos econômicos e de aprendizado socialmente pouco difundido. Isso, contudo, não pode anular as condições técnicas que colocam a comunicação eletrônica como uma nova e mais eficiente maneira de divulgar as mensagens intentadas para as diversas tribos de informação, com a intenção de criar conhecimento.” (Barreto: 1998, 126)

O fluxo da informação realizado através da comunicação eletrônica, mais especificamente graças às redes, torna-se fator diferencial para o processo de transferência da informação arquivística. Por não ser este um conceito comumente utilizado na Arquivística, serão vistos a seguir aspectos relacionados ao acesso à informação, noção consolidada na área em apreço.

2.3 O Acesso à Informação na Arquivística

Neste item serão apresentadas questões relativas ao acesso à informação na Arquivística, um breve histórico, assim como algumas abordagens e conceitos vistos na literatura.

Gonzalez de Gómez afirma que, na ótica da transferência de informação, conhecimento/informação são olhados em um contexto de ação social. E nesse processo social de transferência, são múltiplos os fatores culturais e sócio-políticos "que definem suas bases técnicas e seus suportes institucionais: bibliotecas, arquivos, bases de dados, redes locais e internacionais". (1993:217)

Apesar da instituição arquivística ser mencionada por Gonzalez de Gomez, a transferência da informação não é comumente contemplada na literatura arquivística, e tampouco na Ciência da Informação tende a ser contemplada a especificidade da transferência da informação arquivística. A pesquisa empreendida por Jardim e Fonseca através de revisão de literatura em publicações das últimas três décadas sugere, entre outras hipóteses, que "de maneira geral o usuário não se configura como sujeito do processo de transferência da informação e sim como objeto (nem sempre explicitado) do acesso à informação" (2000:5).

> "As diversas abordagens em torno da noção de acesso à informação comportam desde reflexões teóricas presentes na Arquivologia, Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação etc. até estudos diversos, relacionados às práticas daí recorrentes. Tanto nos marcos teóricos destes campos como na cultura do profissional da informação ou nos objetivos dos serviços de informação o acesso coloca-se como questão central. Seja qual for o conceito de informação adotado, reconhece-se que os processos de transferência e uso da informação em seus diversos matizes constituem um dos cernes da contemporaneidade. Considera-se ainda que tais processos envolvem diversos sujeitos informativos – em especial o profissional e o usuário da informação – sendo a satisfação das necessidades deste último uma variável fundamental na avaliação de qualquer serviço de informação. Como observa Le Coadic (Le Coadic, 1997), o paradigma predominante nos serviços de informação – a abordagem mais voltada ao emissor que ao receptor da mensagem – tende a ser substituída por aquela

> voltada ao receptor-usuário (o que não exclui evidentemente a atuação deste último como receptor). O modelo emissor-receptor, considerado linear, mecanicista, hierárquico e desigual enfrenta, portanto, vários questionamentos.”(Jardim: 1999a, 3)

A maior parte da literatura da área arquivística usa o termo *acesso à informação*, e podemos ver, no histórico que Silva et al. (1999) traçam sobre o desenvolvimento da Arquivística, algumas menções a essa questão do acesso.

No Império Romano, no que parece ser um dos mais antigos exemplos de arquivos a serviço da historiografia, “a acessibilidade aos documentos oficiais por parte do cidadão comum era, porém, controlada. Os grandes arquivos foram criados, antes de mais, para uso do Estado.” (p.64) Na Idade Média, o Monarca era o “Senhor exclusivo do cartório da Coroa, passando por si todas as autorizações sobre o acesso aos documentos” (Silva et al.:1999, 82).

No Arquivo de Simancas, considerado um marco na história da Arquivística no que se refere a vários aspectos, já existia a noção de que o arquivo é fonte de informação, inclusive servindo de memória sobre o passado, mas também era claro o caráter privado do acervo, cujo acesso dependia diretamente do soberano. “A natureza mais ou menos secreta do arquivo, a maior ou menor abertura aos privados (...) é que vão sofrendo oscilações, de acordo com o tipo de regime.” (p.88) O Manual de Arquivo de Simancas contém regras de acesso (o que se deve copiar, direitos de busca, etc.) (Silva et al.:1999, 89).

No entanto, os autores demonstram que o problema persiste, ainda hoje, em muitas instâncias:

> “Diga-se de passagem que os arquivos oficiais ainda mantêm nesta época, também eles, um certo caráter privado. Embora haja alguma aceitação quanto ao seu uso para benefício da comunidade – tal como já acontecia na Idade Média e, até, anteriormente – o certo é que os governantes eram muito ciosos dos seus documentos. O acesso aos arquivos, sejam estatais ou eclesiásticos, era estritamente condicionado pelos seus detentores. Significativamente, o arquivo da Cúria pontifícia toma, em 1611, a designação de <<Archivum Secretum Vaticanum>>. Tal como outros depósitos de arquivo, encerrados em edifícios concebidos como autênticas casas fortes (Torre do Tombo, fortaleza de Simancas, etc.), também os Papas elegeram o Castel Sant’Angelo para instalar a respectiva documentação. Na generalidade dos arquivos, a somar a estas precauções, existiam normas rigorosas que delimitavam a comunicabilidade dos documentos e que vedavam o acesso de estranhos. E se alguma exceção era concedida, esta processava-se com todas as cautelas e só após a autorização da mais alta instância de que o arquivo dependia. (...) havia plena consciência da importância político-administrativa do cartório régio, sem prejuízo do interesse historiográfico.”(Silva et all:1999,95)

A Revolução Francesa traduz-se em mudanças significativas para os arquivos, porém, não isentas de contradições e de aplicação não imediata, já que só em meados do século XIX surgem, de fato, salas para consulta nos arquivos (Silva et al.:1999, 102).

É interessante notar, nesse contexto, que os dicionários de terminologia arquivística nacionais e também o dicionário do Conselho Internacional de Arquivos incluem o termo acesso, mas não contemplam transferência da informação. As definições são muito semelhantes em todos eles, como fica bem claro no quadro a seguir:

ACESSO[2]	
Dicionário de Termos Arquivísticos elaborado por um grupo de alunos do Curso de Especialização em Arquivologia da UFBA em 1989 sob coordenação de Rolf Nagel	1- Possibilidade de consulta dos documentos em decorrência tanto da autorização legal como da existência de instrumentos de pesquisa. Pode-se ter estágio de acesso: 1º. Período fechado, 2º. Período restritivo e 3º. Período aberto. 2- Método ou processo pelo qual o computador faz referência aos arquivos ou ao conjunto de dados. No processamento automático de dados é a maneira de incluir informações na unidade de armazenamento de um computador e de consultar os itens armazenados de modo a readquirir as informações ou, cruzando-as, obter novos dados. Processo pelo qual se extrai uma instrução armazenada na memória para posterior execução.
Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, do Núcleo Regional de São Paulo da Associação dos Arquivistas Brasileiros, publicado pelo Cenadem em 1990	1- Possibilidade de consulta aos documentos de um arquivo, como resultado de autorização legal ou da existência de instrumentos de pesquisa 2- Em processamento de dados, comunicação com a memória, permitindo a inserção, operação e/ou recuperação de dados.
Dicionário de Terminologia Arquivística, coord. de Ana Maria de Almeida Camargo e Heloísa Liberalli Bellotto de 1996	1- Possibilidade de consulta a um arquivo, como resultado de autorização legal. 2- Possibilidade de consulta a um arquivo, como resultado da existência de instrumentos de pesquisa. 3- Em processamento de dados, comunicação com a memória, permitindo a inserção, operação e/ou recuperação de dados.

[2] O termo acesso tem os seguintes correspondentes em Inglês: acess, accessibility, em Francês: accès, accessibilité, communicabilité e em Espanhol: accesibilidad.

Os três dicionários brasileiros são muito próximos, chegando a exibir trechos iguais, ou apresentando pequenas alterações de um para o outro. Mencionam o aspecto legal e o aspecto intelectual quando abordam a "existência de instrumentos de pesquisa".

O Dicionário de Terminologia Arquivística do Conselho Internacional de Arquivos (DAT III) também apresenta o termo de maneira bem similar (trad. nossa):

access	
DAT III	1) direito, oportunidade, ou meios de encontrar, utilizar documentos e/ou informação; 2) em processamento de dados, o processo de inserir e recuperar dados da memória

No documento "Subsídios para um Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística", elaborado por um Grupo de Trabalho instituído no Arquivo Nacional, sendo divulgado em 2004 para discussão, acesso é assim estabelecido:

acesso
1 - possibilidade de consulta a documentos e informações 2 - função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização.

Destaque-se uma maior objetividade no que diz respeito a esta última definição. De uma forma ampla, refere-se à “possibilidade de consulta a documentos e informações” sem aprofundar em que consiste esse processo (por exemplo: questões legais, intelectuais, físicas). Igualmente à “função arquivística” mencionada em seguida, sem deixar claro em que ela se constitui.

Todas as definições envolvem a consulta, algumas incluem o que pode implicar a sua possibilidade (aparatos legais, instrumentos de pesquisa). Essa é uma preocupação crescente que tem recebido cada vez mais atenção. O I Congresso Nacional de Arquivologia, realizado em novembro de 2004, em Brasília, teve como tema “os arquivos no século XXI: políticas e práticas de acesso às informações”. Durante o Congresso, o acesso – intelectual, físico e legal – foi tratado sob diferentes aspectos.

Rodrigues sintetiza de forma representativa o que se vê na literatura da área em relação a acesso:

> “O objetivo último da organização de um conjunto documental arquivístico é permitir o acesso às informações contidas nos documentos. Para que os arquivos ou as informações arquivísticas sejam acessíveis é preciso existir instrumentos que permitam esse acesso. Na perspectiva do arquivista, isto é, no que depende diretamente de seu trabalho profissional, é no acesso intelectual e físico que se concentra sua intervenção. Isso porque, embora ele deva estimular e ser parte atuante na proposição de políticas nacionais de arquivo, incluindo questões de acesso, não é de sua responsabilidade direta a elaboração de leis.” (Rodrigues: 2003, 227)

A autora destaca a importância da descrição dos documentos arquivísticos bem como dos instrumentos de pesquisa para a consulta aos arquivos:

> “Assim, a função descrição antecipa e fornece os dados necessários para que sejam produzidos os mais variados instrumentos de pesquisa. É essa atividade que permite, num primeiro momento, a comunicação e a consulta aos arquivos. Ainda que os países criem leis de acesso à informação, buscando disciplinar o acesso dos cidadãos à informação governamental ou não, deve-se observar que a liberdade de acesso só pode ser efetivamente exercida se ‘os cidadãos têm condições de conhecer a existência dos documentos e de identificá-los com exatidão’. Essas condições são fornecidas pelos instrumentos de pesquisa (...).” (Rodrigues: 2003, 228)

Não se deve perder de vista que o ato de consultar pressupõe a existência de um usuário. Porém, não é comum literatura arquivística que contemple esse usuário. Não é uma prática freqüente proceder-se a estudos de usuários, visando conhecer seu perfil, seus interesses e demandas. Poucos são os que se debruçaram sobre o tema no Brasil. Assim, normalmente quando os autores tratam de acesso estão se referindo apenas a um lado do processo de transferência da informação: o de colocar os documentos à disposição do público.

Em se tratando das Instituições Arquivísticas Públicas a situação é singular, segundo Guimarães e Silva: “O usuário de um arquivo público é, sem sombra de dúvida, dos mais heterogêneos, ou seja, qualquer um de nós.” (1996:83) Essa realidade dos arquivos públicos traz conseqüências evidentes à sua ação no atendimento ao usuário:

> “A indeterminação do público de um arquivo, exige um esforço muito maior da organização que o atende, uma vez que traz demandas nem sempre previstas ou esperadas pela instituição, apresentando dificuldades de várias ordens: de

> comunicação - expressão e compreensão verbais; compreensão de conteúdos/significados relacionados à informação procurada; dificuldades de definição do problema; falta de entendimento e compreensão de estilos de escrita etc. Por conseguinte, novas atitudes e comportamentos são esperados, se a entidade estiver disposta a reconhecer esta necessidade e a buscar outras linhas e formas de atendimento e divulgação, estabelecidas a partir da integração -interação de produtores e usuários." (Guimarães e Silva: 1996, 67-68)

É necessário aumentar essa integração dos produtores e usuários; até então as abordagens são mais voltadas ao emissor do que ao receptor da informação. Conforme foi exposto, o usuário ainda é visto mais como objeto do acesso à informação do que como sujeito do processo de transferência da informação. Na tentativa de contribuir para essa compreensão mais atualizada, o próximo item irá tratar da transferência da informação arquivística.

2.4 Transferência da Informação Arquivística

Em um dos artigos pioneiros no Brasil sobre transferência da informação, Figueiredo cita o relatório Weinberg, dos EUA, no início da década de 60, que apontou

> "aos bibliotecários americanos para a necessidade deles assumirem um papel mais ativo, ou agressivo, com relação à transferência da informação. Isto significava que os bibliotecários precisavam ir em busca dos seus usuários, fornecendo-lhes a informação (não mais somente o documento) mais adequadas às suas necessidades de pesquisa. (...) Do ponto de vista das bibliotecas e dos

> bibliotecários a mudança de comportamento sugerida pelo relatório Weinberg resultou em serviços...” (1979: 135)

A necessidade de mudança de postura indicada aos bibliotecários no referido relatório pode ser entendida como útil também aos arquivistas de hoje. Faz-se necessária uma maior aproximação entre os arquivos e o público, embora seja preciso lembrar que não reside apenas na mudança de atitude dos profissionais a possibilidade de diminuir a distância existente.

Os motivos e possíveis soluções para o problema são discutidos por Guimarães e Silva:

> “O distanciamento entre essas instituições e a população se deve, em parte, a que os valores e referências nelas guardados, não foram considerados significativos pela própria comunidade que os produziu. Dificilmente, esses registros descontextualizados, terão condições de sobreviver, caso não seja restituído à comunidade o direito de participar da guarda e preservação de sua memória coletiva. (...) Entretanto, uma ligação tênue foi mantida com os arquivos, através das informações usadas para a comprovação de direitos existentes em grande parte dos conjuntos documentais. Este pode ser o elo para o reforço da ligação usuário-instituição.” (1996: 64-65)

A criação de novos serviços e projetos de difusão, com o objetivo de atingir e/ou aumentar o público, deveria, de fato, ser motivo de reflexões e planejamentos, no sentido de iniciar as mudanças aspiradas. A idéia de que o usuário é desconsiderado nos processos internos dos arquivo é sublinhada por Bellesse e Gak:

> "... Não se pode mais organizar o acervo orientado para o criador. É preciso, pois, romper com esta arquivística endogênica, refratária ao usuário, voltada para as autobiografias envoltas numa atmosfera de narrativa organizacional. É equivocada a idéia de que o usuário se enquadre nas excentricidades do método. Na visão de alguns profissionais de informação, o usuário precisa entender o sistema, quase ao nível de tornar-se um Arquivista. Esse posicionamento não é sustentável em termos de pesquisa contemporânea." (2004: 38)

Santos, em um artigo sobre Marketing em Arquivos – assunto muito pouco abordado na Arquivística –, levanta questões da maior relevância, a saber:

- A suposição, errônea, da existência de "platéia cativa" para os acervos acumulados, faz com que os arquivistas mantenham uma postura cômoda (2003:40);
- a cada fase documental corresponde um tipo de usuário e cada um deles deve ser tratado com a mesma atenção (2003:40);
- deve-se "despertar os usuários para o potencial da informação arquivística, tornando o arquivo um centro de referência constante aos (seus) interesses..." (2003:40);
- apesar de faltar visibilidade ao arquivo, não basta que se proponham formas de promoção, isso não é uma "panacéia que solucionará todos os problemas de visibilidade dos arquivos e de reconhecimento do profissional arquivista", é necessário, concomitantemente, uma boa atuação do arquivo e a eficiente execução de suas competências (2003: 46);

- a necessidade, antes de qualquer promoção, de atender a algumas condições, tais como possuir um projeto implantado de gerenciamento da informação arquivística, com código de classificação, tabelas de temporalidade, entre outras. Se o arquivo não contar com a base para o funcionamento ideal, "poderá incitar o surgimento de uma demanda para a qual não estará preparado para atender." (2003:40).

Trata-se de alguns pontos a considerar em relação ao esforço que deve ser empreendido no sentido de diminuir o distanciamento, mencionado anteriormente, entre os arquivos e o público. A garantia da transferência da informação talvez se constitua no mais importante de todos:

> "Apenas a existência física de documentos e a aparente disponibilidade, não configuram a garantia de um acesso pleno. Qualquer conotação negativa a questões formuladas pelo usuário ou ao não entendimento da informação transferida, pode representar a criação de um obstáculo ao acesso". (Guimarães e Silva:1996,65)

Dessa forma, será utilizada a definição de Guimarães e Silva para a Transferência da Informação Arquivística: um processo que se inicia com o recebimento de um documento, abrange a construção, o tratamento até a divulgação de seu conteúdo. Mas é através do aspecto contextual da informação que é posta a questão de sua transmissão e de seu aproveitamento pelo público, mesmo considerando a parcela inerente de incerteza ligada ao uso efetivo e à validade da informação transferida (1996:67 e 76).

As informações arquivísticas constituem-se no acervo de um órgão. Quando tal órgão é público, seus arquivos são encaminhados – após o prazo definido – a uma outra instituição pública da mesma esfera de atuação, que tem como atividade fim gerir a informação arquivística pública. Essas instituições arquivísticas serão o objeto do próximo capítulo.

3 AS INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS

Neste capítulo tenciona-se discutir as instituições arquivísticas sob o ponto de vista de sua

- história e evolução até o formato atual, considerando as características do Estado brasileiro,
- conceituação,
- situação no Brasil,
- situação na internet

Embora a origem dos arquivos tenha sido objeto de vários estudos, para efeito desta tese, o estudo de Armando Malheiro da Silva, Fernanda Ribeiro, Julio Ramos e Manuel Luis Real, na obra “Arquivística – Teoria e Prática de uma Ciência da Informação”, será usado como eixo principal, uma vez que se constitui em um trabalho de levantamento histórico extremamente detalhado e abrangente, além de outras contribuições, tais como Burke, Duchein, Favier, Posner, Heredia Herrera, entre outros.

Pode-se considerar a origem dos arquivos próxima da época da invenção da escrita, já que a escrita surgiu pela necessidade do homem registrar e comunicar seus atos e era necessário conservar esses registros para utilização futura.

Segundo Lodolini:

> “Se dá já como assumido que os primeiros escritos, na história da humanidade, foram documentos de arquivo e não textos de bibliotecas. A finalidade que determinou a formação das mais

> antigas escrituras foi uma finalidade prática, administrativa e não uma finalidade literária." (1993: 257)

A instituição arquivística como a conhecemos hoje se consolidou a partir de fatores como a urbanização das sociedades, a formação dos estados nacionais e o conseqüente aumento das instituições públicas.

Conforme argumenta Giddens, todos os Estados nacionais foram "sociedades da informação" pois "a geração do poder de Estado pressupõe a reprodução reflexivamente monitorada do sistema, envolvendo a coleta, armazenamento e controle regulares da informação aplicada a fins administrativos" (apud Burke: 2003, 111).

Burke, em "Uma história social do conhecimento", além de contemplar o mundo acadêmico, amplia seu levantamento para a "política do conhecimento no sentido da coleta, armazenamento, recuperação e supressão da informação pelas autoridades, tanto da Igreja quanto do Estado" (2003:109).

O autor afirma que todos os governos dependem da informação, e o número de estudos sobre esse assunto vem crescendo. A igreja, tanto a católica quanto a protestante, realizava censos, mantinha registros sobre os paroquianos, sobre as igrejas – levantamentos que indicavam a ligação entre a coleta de informações e o desejo de controle dos fiéis. É um exemplo de busca de conhecimento para fins de controle atestado no início da era moderna (Burke, 2003, p.109, 113-114).

Os impérios ultramarinos – português, espanhol, holandês, francês e britânico – dependiam de informações para novas conquistas, e, depois que partes de outros continentes eram incorporadas aos impérios europeus, era necessário obter informações sobre a nova terra. Para isso eram enviados questionários – inicialmente utilizados pela Igreja e depois adaptados pelos governos – e também expedições às novas terras (Burke: 2003, 117 – 119).

Na época medieval, com o aumento do valor e da função da escrita, os arquivos começam a recuperar a importância, a estabilidade e a difusão que, de certa forma, tinham na Antiguidade. Esse processo coincide com o surgimento de novos Estados europeus e o desenvolvimento de certos principados e cúrias eclesiásticas, o que acarreta no gradual aparecimento dos arquivos (Duchein: 1992,15).

Burke procura frisar que os governos medievais já haviam produzido e preservado grande massa de documentos. O Rei Filipe Augusto da França criou um acervo de documentos (Trésor de Chartes) mantidos posteriormente em Paris na Sainte Chapelle, e a Inglaterra, um reino medieval relativamente pequeno, ainda mantém seus rolos de pergaminho no Public Records Office. Porém, na Idade Média, os documentos eram mantidos nos acervos junto com outros objetos e levados para onde iam seus donos. Daí se considerar que o “principal obstáculo para o desenvolvimento de um arquivo do Estado na Idade Média era a mobilidade dos monarcas. As coleções de documentos existentes eram descentralizadas”. (Burke: 2003,127-128).

Os arquivos europeus começam a reviver quando uma nova organização política e religiosa do continente gradualmente emerge do caos. Foi a época da recriação dos arquivos centrais da administração. Na Península Ibérica temos como exemplo o arquivo do Estado português na Torre do Tombo (anterior a 1325) e ainda o Arquivo da Coroa de Aragon, criado em 1346 para reunir fundos dispersos. A França nomeia o primeiro arquivista para o Trésor des Chartes, Pierre d'Etampes, em 1307 (Duchein:1992,15).

A Grécia Antiga e o Império Romano já tinham depósitos de arquivos de Estado. Portanto, não são criação da época moderna. Mas é nessa fase que o processo generaliza-se e, principalmente, será regulamentado. (Duchein: 1992, 15)

O início do período moderno foi marcado por mudanças, tais como um aumento sem paralelo dos papéis causado pela crescente centralização dos governos, e sua instalação em prédios como Versalhes, Escorial, Whitehall, entre outros. Essas mudanças tornaram os arquivos necessários e possíveis. À centralização do governo seguiu-se a centralização dos documentos (Burke: 2003,128).

> "No curso dos séculos XVI e XVII, certo número de depósitos foi criado ou pelo menos reorganizado, principalmente para permitir que os funcionários recuperassem informações com facilidade. Documentos que eram antes tratados como propriedade privada de funcionários (...) eram agora considerados como pertencentes ao Estado". (Burke: 2003, 128)

Um decisivo passo foi dado no século XVI quando o aprofundamento das competências do Estado, o reforço do poder central e o aumento de burocracia

contribuíram para a concentração de arquivos em depósitos centrais com arquivistas especializados e suas equipes (Duchein: 1992, 16).

O Arquivo de Simancas, na Espanha, criado em 1542, constitui, na opinião de Duchein, o primeiro exemplo clássico de um Arquivo de Estado; sua criação teve um caráter inovador, uma vez que o Estado Espanhol era recente (1992: 16).

> "No entanto, mantém-se a absoluta coincidência de perspectivas relativamente às funções e condição do Arquivo, a saber: a origem administrativa da documentação; a concepção jurídica do serviço; a noção de que ele é fonte de informação, inclusive servindo de memória sobre o passado; e, finalmente, o caráter privado do acervo, cujo acesso depende diretamente do soberano. A natureza mais ou menos secreta do arquivo, a maior ou menor abertura aos privados e a concepção instrumental dos fundos arquivísticos, como suporte político e memória dos fatos antigos, é que vão sofrendo oscilações, de acordo com o tipo do regime". (Silva et all: 1999, 88)

O regulamento interno desse arquivo (Instrucción para el Gobierno del Archivo de Simancas), de 1588, é talvez o primeiro documento do tipo de que se tem conhecimento (Duchein: 1992, 16).

Considere-se a constituição de grandes arquivos de Estado: Áustria (1509), Nápoles (1540-45), Simancas (1542), Florença (1569), Londres (1578), Siena (1585-88), Parma (1592). A tendência não é unicamente peculiar ao continente europeu: a China Imperial cria o grande arquivo de Hwang Shi Cheng em 1534 (Silva et al.: 1999, 92).

Os arquivos oficiais ainda mantêm, nessa época, um certo caráter privado. O acesso aos arquivos era estritamente condicionado pelos seus detentores, que

eram muito ciosos dos seus documentos, embora haja alguma aceitação do seu uso para benefício da comunidade. Apesar disso, a noção de arquivo público expandiu-se nesse período, pois diversos monarcas reclamaram o direito de propriedade sobre acervos documentais reunidos por funcionários no exercício de suas funções (Favier: 1975, 21).

Tal fato foi confirmado por Burke:

> "Foi um momento importante na história do Estado aquele em que os funcionários deixaram gradativamente de trabalhar em casa, tratando os papéis do Estado como propriedade privada, e passaram a trabalhar em repartições, mantendo os papéis em arquivos. O monopólio da informação (pelo menos de alguns tipos de informação) era um meio de alcançar o monopólio do poder" (Burke: 2003, 129).

O autor adverte que esses arquivos não foram criados para benefícios dos historiadores, e sim dos administradores. E que eram parte dos "segredos de Estado" (arcana imperii), expressão essa utilizada em relação a certos tipos de informação política (Burke:2003, 129).

Porém, apesar de inicialmente criados para servir à administração,

> "Nos séculos XVII e XVIII, intensificou-se a procura dos arquivos, em função do chamado 'valor secundário' da documentação. As pesquisas históricas e as prospecções acadêmicas (...) irão criar uma situação inteiramente nova"... (Silva et al.: 1999, 95)

Essa modificação no uso dos arquivos aponta para uma "oposição à tendência redutora do conceito estritamente jurídico e administrativo dos arquivos, pressionando assim a abertura destes a outro tipo de funções." (Silva et al.: 1999, 95)

A criação de procedimentos e regulamentos para o funcionamento dos arquivos, aumentando ao longo do século XVIII, é representativa de um movimento mais amplo de criação ou reorganização de grandes depósitos da administração do Estado. Entre eles os arquivos centrais da Rússia, Áustria, Hungria, Veneza. A fundação do Archivo General de Índias (Sevilha) é um outro exemplo – nesse caso, relacionado à administração das colônias. Tem um caráter inovador, mas ainda em função estritamente dos interesses da administração do Estado (Silva et al.: 1999, 100).

Le Goff aponta alguns marcos na história da criação de instituições arquivísticas (1996: 464):

> "Em França a Revolução cria os Arquivos nacionais (...) O século XVIII criara os depósitos centrais de arquivo (a casa de Savoia em Turim nos primeiros anos do século; Pedro o Grande em 1720 em São Petersburgo; Maria Teresa em Viena em 1749; a Polonia em Varsovia em 1765; Veneza em 1770; Florença em 1778, etc.).
> Depois da França, a Inglaterra organiza em 1838 o Public Record Office em Londres. O papa Leão XIII abre ao público, em 1881, o Arquivo secreto do Vaticano criado em 1611."

A Revolução Francesa também influenciou os arquivos, já que

> "o golpe no Antigo Regime passava também, inevitavelmente, pelos arquivos. Aí se conservavam os fundamentos da organização do Estado, os registros das deliberações mais odiadas pelos revolucionários, os títulos de nobreza e de propriedade dos partidários da monarquia. Além disso, os governantes saídos da Revolução sentiam que era preciso criar um serviço novo, que se encarregasse de zelar pelos documentos oficiais em que passou a assentar o regime" (Silva et al.: 1999, 100-101).

Foram três as principais contribuições da Revolução Francesa, que marca o início de uma nova era na administração dos arquivos. Estabeleceu-se o quadro de uma administração de arquivos públicos de âmbito nacional: o Arquivo Nacional passou a ser um órgão central dos arquivos do Estado, ao qual se subordinaram os depósitos existentes. Pela primeira vez uma administração orgânica de arquivos englobou toda a rede de depósitos existentes. O segundo efeito importante foi o fato de o Estado reconhecer a sua responsabilidade em relação à preservação da herança documental do passado. O terceiro refere-se ao princípio da acessibilidade dos arquivos ao público, conforme o art. 37 do decreto de Messidor: "todo cidadão tem o direito de pedir em cada depósito... a exibição dos documentos ali contidos." Pela primeira vez os arquivos eram legalmente abertos e considerados sujeitos ao uso público (Posner: 1959, 7-9).

A Revolução Francesa influenciou na instauração de regimes liberais em vários países. Com isso, as revoluções burguesas e a conseqüente expropriação do clero e da nobreza, veio a necessidade de nacionalizar cartórios onde se mantinham títulos de posse e a documentação relativa às propriedades confiscadas. Dessa forma, aconteceu em vários países um movimento de incorporações em massa de arquivos privados nos depósitos do Estado (Silva et al.: 1999, 105).

Na Europa, o caso da Grã-Bretanha foi uma exceção, já que não foi influenciada pela França e demorou mais para concentrar seus arquivos. Só em 1838 criou o Public Record Office, um arquivo governamental central, onde apenas eram recebidos documentos provenientes da administração pública. Foi instituído por

razões de ordem prática – salvaguarda de documentos com integridade física ameaçada – e cultural (Silva et al.: 1999, 106).

O movimento de renovação da historiografia, que se fortalece a partir de 1830, implicou uma forte valorização das fontes históricas e da pesquisa nos arquivos. Depois da fase que os arquivos se firmaram em função da política e do direito, neste momento são usados como apoio ao trabalho histórico (Silva et al.:1999, 108).

De acordo com Roper:

> "O aumento do número e dos interesses de estudiosos envolvidos com a história e disciplinas correlatas foi acompanhado pela crescente confiança no acervo arquivístico. Embora a razão principal para se criar e manter arquivos, sejam nacionais, institucionais ou mesmo privados, tenha sido sempre de ordem muito prática – ou seja, preservar documentos com propósitos de continuidade administrativa e legal –, a utilização do acervo na pesquisa histórica freqüentemente antecedeu o estabelecimento destas modernas instituições formais" (1989-90:94).

No século XIX o arquivo administrativo não tem espaço, mas sim o arquivo histórico; há um forte caráter historicista e erudito, uma marcada dimensão histórica (Heredia Herrera: 1993, 40).

Os arquivos são considerados por Pierre Nora como um dos instrumentos de base do trabalho histórico e dos objetos mais simbólicos de nossa memória e, juntamente com museus, coleções, bibliotecas, comemorações, festas, monumentos, são os marcos testemunhos de uma outra era, das ilusões de eternidade (1993: 12-13).

Os locais em que a massa documental passa a ser simplesmente acumulada para que não se disperse, quando o volume começa a aumentar e torna-se difícil administrá-lo, Nora denomina locais de memória. Ele considera que os lugares de memória nascem e vivem do sentimento de que não há memória espontânea, daí ser preciso criar arquivos, organizar celebrações, manter aniversários, entre outros, por não serem naturais essas operações. Sem vigilância comemorativa, a história depressa varreria os lugares de memória. E acrescenta que, se o que eles defendem não estivesse ameaçado, não haveria a necessidade de construí-los. Se vivêssemos verdadeiramente as lembranças que eles envolvem, eles seriam inúteis (1993: 13).

Para Nora, "o que nós chamamos de memória é, de fato, a constituição gigantesca e vertiginosa do estoque material daquilo que nos é impossível lembrar, repertório insondável daquilo que poderíamos ter necessidade de nos lembrar". E assinala que a "memória de papel", mencionada por Leibniz, tornou-se uma instituição autônoma de museus, bibliotecas depósitos, centros de documentação, bancos de dados. A revolução quantitativa dos arquivos públicos traduziu-se numa multiplicação por mil em algumas décadas.

Assim, acrescenta que nenhuma época foi tão voluntariamente produtora de arquivos como a nossa, não apenas pelo volume que a sociedade moderna produz espontaneamente e pelos meios técnicos de reprodução e conservação de que dispõe, mas também pelo respeito ao vestígio e, à medida que desaparece a memória tradicional, por sentir obrigação de "acumular religiosamente vestígios, testemunhas, documentos, imagens, discursos, sinais visíveis do que foi." Já que

não é possível prejulgar aquilo de que se deverá lembrar, há a inibição de destruir, a constituição de tudo em arquivos, o aumento exagerado da função da memória, ligada ao próprio sentimento de sua perda, e o reforço correlato de todas as instituições de memória.

Dessa forma, ele entende que a materialização da memória democratizou-se. Se nos tempos clássicos os três grandes produtores de arquivos reduziam-se às grandes famílias, à Igreja e ao Estado, hoje qualquer um se crê autorizado a consignar suas lembranças e escrever suas memórias, devido a uma vontade geral de registro. Produzir arquivo é o imperativo da época (1993: 15-16).

Na transição do século XIX para o século XX e em seus anos iniciais ocorre uma consolidação do modelo arquivístico oriundo da Revolução Francesa. A consolidação de tal modelo teve base em medidas regulamentadoras, em suporte legislativo, criando em vários países uma autoridade arquivística central, ou seja, um órgão coordenador das políticas arquivísticas (Silva et all:1999, 115, 120).

No início do século XX os recolhimentos de documentos aos arquivos atingiram grandes proporções, o que fez com que os depósitos esgotassem sua capacidade. Para atender às exigências de caráter legal, que determinavam os recolhimentos, foi necessário, em muitos casos, recorrer a novos espaços. Dessa forma, a política centralizadora começou a sofrer alterações, por razões de ordem prática. Havia a dispersão material dos arquivos da Nação, porém mantendo o modelo de organização arquivística (Silva et al.: 1999,123).

A concepção de instituição arquivística, conforme o modelo pioneiro criado na França, foi amplamente reproduzida na Europa e nas Américas, guardadas as especificidades de cada país, e estabeleceu um modelo institucional que permaneceu o mesmo até meados do século XX, segundo o qual "instituição arquivística é aquele órgão responsável pelo recolhimento, preservação e acesso dos documentos gerados pela administração pública, nos seus diferentes níveis de organização." (Fonseca: 1998, 38).

Tal concepção de instituição arquivística modifica-se após a Segunda Guerra Mundial. À luz da gestão de documentos[3], que revoluciona a Arquivologia tradicional, as instituições arquivísticas ampliam seu espectro e funções e são obrigadas à reformulação de suas estruturas e redefinição de seu papel (Fonseca: 1998, 38).

> "Estas transformações tiveram impacto bastante relevante no perfil das instituições arquivísticas – como também na Arquivologia e nos profissionais da área –, inserindo-as profundamente na administração pública, na medida em que não mais se limitavam a receber, preservar e dar acesso aos documentos produzidos pelo Estado, mas, antes, assumem a liderança na execução das políticas públicas relacionadas à gestão de documentos." (Fonseca: 1998, 38)

É preciso diferenciar as instituições arquivísticas públicas dos serviços de arquivos internos de uma instituição pública. Nas primeiras, a atividade arquivística é a atividade-fim; são instituições cujo objetivo é a gestão dos acervos produzidos por

[3] A gestão de documentos diz respeito a uma área da administração geral relacionada com a busca de economia e eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos. Originou-se na impossibilidade de se lidar, de acordo com os moldes tradicionais, com as massas cada vez maiores de documentos produzidos pela administração (Dic. de terminologia arq. apud Fonseca).

outras instituições públicas de uma mesma esfera de poder, em função das atividades de uma administração, de um governo. No segundo caso, trata-se de atividade-meio; o serviço de arquivo também lida com documentos públicos, mas de uma instituição específica.

Quer se considerem a Instituição Arquivística ou os serviços de arquivo de uma organização, configuram-se por gerir e por disponibilizar um acervo documental com dupla função informativa: (a) destina-se ao apoio administrativo no dia-a-dia das instituições e (b) serve à pesquisa histórico-cultural. Dessa maneira, os arquivos - produzidos e recebidos no decorrer das atividades de uma determinada instituição, pessoa ou família - possuem um tipo de conhecimento único por gerarem representações de trajetórias institucionais e/ou pessoais advindas de conjuntos organicamente tratados e disponibilizados.

Os documentos públicos são básicos para o funcionamento de um governo, estejam eles nos órgãos de origem, ou numa etapa posterior nas instituições arquivísticas. No Brasil essas instituições se encontram em um *locus* periférico, conforme se observa a seguir.

3.1 Instituições Arquivísticas Públicas no Brasil

As instituições arquivísticas públicas brasileiras expressam, ao longo da sua trajetória e atual perfil, a forma como se inserem no Estado. Assim, antes de abordá-las mais detidamente, cabe levarmos em conta alguns aspectos relativos ao Estado no Brasil (Jardim: 1995, 50-53 e 1999b, 85-94):

- “Ao longo da sua história, o Estado brasileiro tem se caracterizado pelo seu distanciamento da sociedade civil e, após a República, por uma forte tendência à centralização no Governo da União. Deste processo resultou um tipo de federalismo que, na prática, tem alijado estados e municípios, tutelados pelo Poder Central.” (1995:50)
- A partir da década de 30, o Estado passa a ingerir de forma explícita na acumulação e diferenciação da estrutura econômica do país. Ampliam-se as políticas sociais e a repressão às demandas dos trabalhadores.
- Após 1950, os rumos da economia brasileira são orientados pelo Estado para o fortalecimento de um setor industrial emergente. Firma-se no país, principalmente após 1964, um setor industrial vinculado ao chamado sistema econômico e financeiro internacional.
- O chamado modelo de desenvolvimento econômico no país, patrocinado por um Estado autoritário, acirra a concentração de renda e os desajustes sociais. Esse quadro é aprofundado nos anos 80 e 90, com novos componentes, tais como a luta pela democratização da sociedade civil e dos Estados, refletida nas diversas forças sociais em disputa de espaços.
- A Constituição de 88, um modelo de Constituição Social, poderia permitir a construção de um Estado democrático, uma vez que traz um amplo leque de direitos fundamentais e várias espécies de garantias. Porém, a implementação de grande parte desses direitos e garantias não faz parte do cotidiano dos cidadãos.

- “A ineficiência do Estado Brasileiro ativa sua capacidade de gerar excluídos ao não garantir pleno direito de acesso nem aos bens públicos e a serviços essenciais, às instâncias políticas e à Justiça; nem ao direito de apelar contra arbitrariedades e exigir providências diante da omissão dos poderes públicos. Como tal, tende a ser muito baixa a credibilidade do Estado como agente de interesses dos cidadãos.” (1999b: 92)
- A ausência de universalização das leis no Brasil gerou um quadro no qual a própria cidadania não é universal. Não está consolidada a idéia dos direitos sociais como atributo da cidadania. A configuração constitucional desses direitos não se expressou, por parte do Estado, em políticas públicas capazes de contemplar tais dispositivos legais. A superação da ditadura militar não implicou uma ampla democratização da sociedade civil e da sociedade política no Brasil.

O poder público é responsável pela gestão dos documentos arquivísticos públicos, segundo o que determina a legislação brasileira. Compete às instituições arquivísticas, nas suas esferas de atuação correspondentes, promover a gestão, que inclui não apenas os documentos já recolhidos, mas também os documentos que estão nos órgãos de origem. Isto é, os documentos em suas três idades.

Ressalte-se que a citada legislação é recente, encontra suas raízes na Constituição de 1988, com dispositivos regulamentados pela Lei nº 8.159, de 9 de janeiro de 1991, ao passo que as instituições arquivísticas remontam à longa data – tome-se como exemplo o Arquivo Nacional, com cerca de 170 anos.

Nos termos da Lei nº 8.159, as instituições arquivísticas públicas no Brasil são:

- Em nível federal, no âmbito do Poder Executivo, temos o Arquivo Nacional, e também as unidades de documentos históricos do Ministério das Relações Exteriores e dos Comandos do Exército, Marinha e Aeronáutica, subordinados ao Ministério da Defesa.
- O Poder Legislativo Federal mantém arquivos próprios e independentes os da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, este responsável, também, pelos documentos gerados pelo Congresso Nacional.
- No âmbito do Poder Judiciário Federal a situação dos arquivos é mais complexa. O Supremo Tribunal Federal tem um arquivo único em Brasília. O Superior Tribunal do Trabalho possui um arquivo central em Brasília, porém cada um dos 24 Tribunais Regionais, além das Juntas de Conciliação e Julgamento, é responsável pelos documentos por eles gerados e decididos nessa instância. O Superior Tribunal Militar possui arquivo único em Brasília. O Tribunal Superior Eleitoral possui um arquivo central em Brasília, e cada um dos Tribunais Regionais e Juntas Eleitorais é responsável pela guarda e manutenção dos seus arquivos. O Superior Tribunal de Justiça, com o seu arquivo funcionando em Brasília, tem a ele vinculado o Conselho da Justiça Federal, que congrega cinco Tribunais Regionais Federais, geradores de farta massa documental, e seus arquivos funcionam em cada uma das regiões de competência.

- As 26 unidades da Federação e o Distrito Federal possuem arquivos públicos institucionalizados com graus diferenciados de desenvolvimento técnico no que tange à organização e à preservação de seus acervos. As instituições arquivísticas públicas estaduais ficam subordinadas ao Poder Executivo. A esmagadora maioria dos 5.507 municípios brasileiros não tem arquivos institucionalizados (Silva: 1999, 4-5).

O Arquivo Nacional foi previsto na Constituição de 1824 e criado em 1838. Tornou-se a principal Instituição Arquivística Brasileira. Possui em seu acervo mais de 50 km de documentos textuais, 1.150.000 fotografias, 55.000 mapas e plantas, 13.000 discos e fitas audiomagnéticas, 12.000 filmes e fitas de vídeo, provenientes do Poder Público, assim como de instituições privadas e de particulares. Constitui-se em órgão vinculado à Casa Civil da Presidência da República.

A instituição tem como atribuições assumir a interveniência técnico-normativa na política nacional de arquivos, com base nas decisões do CONARQ; promover e supervisionar programas de gestão de documentos em órgãos federais; receber documentos produzidos e acumulados pelos órgãos do Poder Público; manter, organizar e proceder ao controle intelectual e físico dos documentos arquivísticos, garantindo o acesso público e a recuperação e disseminação das informações contidas no acervo sob sua guarda; desenvolver programa de difusão cultural e de divulgação institucional; empreender programas de desenvolvimento de recursos humanos; entre outros.

Em diferentes épocas a sua situação foi exposta em relatórios, estudos, diagnósticos e outros documentos – elaborados algumas vezes por seus dirigentes, outras por profissionais externos à Instituição, e em pelo menos três momentos por nomes respeitados no cenário internacional. Alguns exemplos: Schellenberg, Charles Kecskeméti, Michell Duchein, José Honório Rodrigues, José Maria Jardim, Norma de Góes Monteiro, Celina Moreira Franco, entre outros.

Esses documentos permitem uma visão da instituição em vários períodos, uma comparação entre eles, bem como uma visão geral. O objetivo era fazer conhecer, tornando público, o estado em que se encontrava a instituição, visando com isso solucionar os problemas. É interessante notar que alguns desses problemas foram solucionados em curto espaço de tempo, outros de forma mais lenta, e alguns ainda perduram.

> "Ao longo dos últimos vinte anos, diversos diagnósticos produzidos pelos arquivos públicos vêm denunciando a progressiva corrosão da situação arquivística, desde os acervos acumulados aos documentos em fase de produção, passando pela precariedade organizacional, tecnológica e humana relacionada a este quadro. Uma das expectativas quando da elaboração destes diagnósticos era a de produzir, de um lado, formas preliminares de acesso a estoques documentais dispersos e, de outro, fornecer indicadores para políticas públicas que permitissem a superação do quadro denunciado. Alguns desses diagnósticos apontam de forma mais ou menos evidente para o problema do acesso à informação (Jardim: 1999a, 6).

Charles Kecskeméti, Diretor Executivo do Conselho Internacional de Arquivos, elaborou um desses documentos em 1988. Ele afirma que a finalidade básica, essencial dos arquivos, como se pode ver ao longo da sua história na Europa,

consiste em salvaguardar a continuidade das instituições e das comunidades onde se inserem. E procura frisar que, por tradição, os Arquivos Centrais criados na América Latina não tiveram essa característica, não tinham a obrigação de servir à administração pública. Foram criados, em sua maioria no início do século XIX e tinham a exclusiva missão de conservar os monumentos do passado: documentos do período colonial e da conquista da independência. Dessa forma, nem o presente nem o futuro lhes diziam respeito.

Isso, em sua opinião, produziu, em escala continental, um fenômeno curioso, ao qual ele chamou de “a síndrome dos arquivos nominais”, surgida na América Latina, mas que não permaneceu apenas ali. A expressão, a partir daí adotada por outros autores, seria

> “a presença, nos organogramas do serviço público, de instituições denominadas ´arquivos`, com todos os indícios de sua existência, tais como instalações, papéis timbrados e publicações periódicas, mas desprovidas dos recursos materiais, jurídicos e humanos indispensáveis no exercício das funções arquivísticas essenciais” (1988: 5).

Esses arquivos ditos “históricos”, desvinculados da administração pública, por não estarem aptos a funcionar regularmente, estabeleceram uma rotina que tem como pontos fundamentais:

> “1) Carente de uma política de recolhimento, os arquivos aceitam o depósito em suas instalações (quando dispõem de espaço) de qualquer coisa, em qualquer estado que se encontre;
> 2) os arquivos *não fazem uma seleção*; o acaso encarrega-se de realizá-la: ora fundos inteiros são destruídos, ora tudo é conservado, mesmo o que é desprovido de qualquer interesse (duplicatas e triplicatas, registros vazios etc.);

> 3) os arquivos *não organizam* os documentos; limitam-se a dispô-los em séries formais cronológicas. Em conseqüência, no lugar de inventários são produzidos catálogos mais ou menos detalhados e, às vezes, edições de textos"(1988: 6).

Conforme se pode visto mais adiante, esses pontos fundamentais foram comprovados posteriormente em pesquisas empreendidas em arquivos públicos brasileiros. Com base em suas observações Kecskeméti conclui: "Formou-se, assim, um círculo vicioso: incapaz de demonstrar sua finalidade, os arquivos não recebem recursos financeiros suficientes e, por esse motivo, não conseguem tornar-se úteis".(1988: 6)

A análise desses vários diagnósticos e relatórios permite constatar alguns pontos em comum. O mais evidente é que o cenário de distância do público não é recente.

José Honório Rodrigues, que exerceu a Direção do Arquivo Nacional de 1958 a 1962, em 1959 elaborou e publicou um Relatório intitulado "A Situação do Arquivo Nacional". Trata-se de um documento bem detalhado, extenso, abrangente, no qual o autor desenvolve um diagnóstico da instituição e aponta alternativas organizacionais e arquivísticas que, 45 anos depois, se mostram pertinentes.

O autor discorre sobre a inicial vocação histórica do Arquivo quando da criação dos Arquivos Nacionais, e a posterior mudança desse perfil para atender à administração, sublinhando que uma atividade não importa na exclusão da outra.

Entre vários aspectos, o Relatório chama a atenção para as dificuldades encontradas com relação à consulta e à divulgação de seu acervo:

> “Apesar de seus 121 anos de existência é pouco conhecido do público, porque as exposições visavam um restrito grupo erudito e eram arranjadas com muito mau gosto. As publicações foram abandonadas (...). Nunca houve facilidades de consulta” (1959: 42).

As publicações foram apenas duas no período de 1940 a 1959, e as dificuldades de consulta existiam não só porque se proibia o acesso aos catálogos e fichários, como também porque era preciso autorização pessoal do diretor para consultar e fazer anotações. O horário de trabalho era reduzido (de meio-dia às quatro e meia) e o de consulta era, a partir de 1955, três vezes por semana de 13 às 16h:

> “Estas dificuldades mantidas durante 20 anos, de direção fechada, complicada, sem normas gerais de acesso, visando obrigar à autorização pessoal do Diretor, fizeram cair a freqüência e afastaram o público do Arquivo, que passou a se limitar a solicitar (...) certidões (...)” (1959: 42).

Rodrigues acrescenta ainda outros motivos e suas conseqüências:

> “Pela carência de instrumentos de busca, pelas dificuldades opostas à freqüência, pela oposição ao uso dos fichários, e pela observação estrita do Regulamento de 1923 que restringia a consulta, e não esclarecia o que eram documentos reservados ou sigilosos, o Arquivo Nacional deixou de prestar o mínimo de serviços públicos, oficiais ou privados. Seu acervo não é utilizável, porque é em grande parte um depósito sem controle. Conseqüentemente, sofrem a administração pública, o povo, nas provas de suas garantias individuais, e a investigação histórica, prejuízos irreparáveis” (1959: 45).

Segundo o Relatório, os órgãos escolhiam, de acordo com seu próprio discernimento, quais conjuntos documentais iriam recolher ao Arquivo Nacional e o Arquivo Nacional, por sua vez, não permitia a consulta, ou o fazia também segundo seus próprios critérios.

O autor lembra que os Arquivos Nacionais, em sua maioria, nasceram com objetivos político-administrativos e que nos países em que o caráter histórico predominou, estagnaram ou não progrediram. “O Arquivo Nacional, raras vezes ou nunca, mereceu a atenção governamental – porque foi, excessivamente histórico, e por isso desvalorizou-se. Seu remoçamento depende do estabelecimento de objetivos político-administrativos, e subsidiariamente históricos”. (1959: 64)

Em 1960 foi a vez de Schellenberg, Vice-Diretor dos Arquivos Nacionais dos Estados Unidos da América, que elaborou um relatório “Problemas arquivísticos do Governo Brasileiro”, apresentado ao Diretor do Arquivo Nacional. Em muitos aspectos, esse documento corrobora o de José Honório Rodrigues.

A autoridade do Arquivo Nacional com relação aos documentos públicos não era inteiramente reconhecida e suas funções, incompreendidas, segundo verificou Schellenberg. Ele encontrou no âmbito federal três tipos de instituições arquivísticas: além do Arquivo Nacional, os arquivos ministeriais, como os dos Ministérios da Guerra e das Relações Exteriores e ainda depósitos em outras repartições governamentais chamados de arquivos, mas que são apenas salas centrais de arquivamento.

Entre as recomendações de Schellenberg está a adoção de disposições legais. Em sua opinião, o Governo do Brasil deveria promulgar legislação semelhante à de outros países do mundo que contemple: remoção imprópria e destruição de documentos públicos. Outras recomendações envolvem planos para destinação,

depósito intermediário, entre outras. A questão do acesso aos documentos não foi citada pelo referido autor como ponto a ser incluído na legislação.

No Brasil, assim como na maioria dos países latino-americanos, “perdurou o modelo de arquivo histórico do tipo tradicional, desvinculado dos interesses da administração pública e, por conseqüência, atendendo de forma insuficiente às demandas da pesquisa científica”. Esse modelo subsistiu no Brasil apesar de a partir dos anos 50, principalmente na América do Norte e na Europa, os arquivos públicos procurarem aproximar-se das administrações em que estavam inseridos, com o propósito de intervir em sua realidade documental, otimizando os recolhimentos, prestando serviços de arquivamento intermediário, colaborando na gestão dos arquivos correntes, etc (Jardim:1988, 33).

O Arquivo Nacional começou a demonstrar preocupação com a sua atuação junto à administração pública na capital federal, segundo Jardim, ao instalar uma Divisão de Pré-Arquivo em Brasília. Porém, em sua sede no Rio de Janeiro não houve a mesma preocupação: “O Arquivo Nacional prosseguiu sua centenária trajetória ignorando sua função como órgão de apoio à administração pública”(1988: 34).

Na década de 80 um conjunto de ações, que incluiu uma equipe com formação teórica e prática, desenvolvimento de projetos de gestão, de cursos e seminários, publicação de manuais, prestação de serviços de assistência técnica, entre outras, foi capaz de demonstrar resultados: “O conjunto dessas ações propiciou a maior proximidade entre o Arquivo Nacional e os demais órgãos federais, tornando a

instituição mais visível ao administrador público e ao governo como órgão responsável pelos documentos federais”(Jardim:1988, 35).

Em seu trabalho de 1988, Kecskeméti discorre sobre a situação do Arquivo Nacional em 1980 – de acordo com suas palavras “catastrófica” (em relação a instalações físicas, recursos humanos, verba, respaldo jurídico, etc...) – e as mudanças que se faziam indispensáveis. Na década de 80 houve um esforço no sentido de empreender essas mudanças, através de um programa de modernização.

> “A história de todos os ramos de conhecimento e de todas as profissões é pontilhada de termos que repentinamente adquirem um novo sentido, eliminando as acepções anteriores. Foi o que aconteceu com a expressão ‘modernização de arquivos’ na II Conferência Ramp, realizada pela Unesco em junho de 1982. Até essa reunião, a expressão não possuía outro significado além do literal: melhoria das instalações, renovação dos equipamentos ou aperfeiçoamento dos métodos de trabalho dos arquivos. A alteração semântica foi determinada por uma intervenção da diretora-geral do Arquivo Nacional do Brasil, na qual propunha à Unesco o estabelecimento de um ‘projeto-piloto de modernização em uma instituição arquivística do tipo tradicional’. O termo ingressou no vocabulário arquivístico com essa nova acepção, sob o peso dos 150 anos de história dos arquivos da América Latina” (Kecskeméti:1988, 5).

Esse esforço rendeu frutos; durante toda a década desenvolveu-se o projeto de modernização do Arquivo Nacional. Alguns progressos foram conquistados, tais como a mudança de sede, um incremento na formação de equipe (quadro técnico especializado), novos métodos de trabalho, toda a discussão em relação à Lei de Arquivos, que foi promulgada em 1991, a inclusão da questão da informação na Constituição de 1988, entre outros. Mudanças significativas no Arquivo Nacional marcaram a década de 80.

Ainda no final dessa década mais um diagnóstico sobre a situação dos arquivos foi elaborado, e, de acordo com Jardim:

> "Em termos do Universo Federal, um dos mais completos foi o diagnóstico realizado por técnicos da Divisão de Pré-Arquivo do Arquivo Nacional em 1989, mesmo considerando que o Universo pesquisado foi o do Poder Executivo Federal. Os resultados indicaram a existência de 106.405 metros lineares nestes órgãos, do período de 1754 a 1989, sendo 62.206 metros lineares no Rio de Janeiro e 44.109 em Brasília. Apenas 11% dos órgãos possibilitavam o acesso ao público às informações sob sua guarda. Como se observa a seguir, o usuário predominante, encontrado neste diagnóstico, provém de própria administração federal" (1999: 7).

É possível chegarmos à seguinte esquematização:

Usuários	Público em Geral	Estudantes	Pesquisadores científicos	Servidores (outros órgãos)	Servidores (do próprio órgão)
Brasília	8%	11%	9%	24%	48%
RJ	11%	11%	7%	12%	59%

A década de 90 marca o deslocamento da ênfase nas Instituições Arquivísticas para a ênfase nas Universidades na configuração do campo arquivístico.

> "Nesse período pôde-se observar (...) a desmobilização das instituições arquivísticas, inclusive do Arquivo Nacional. Esse fenômeno faz parte do sistemático desmonte das estruturas administrativas do Estado brasileiro, dentro do quadro neoliberal de Estado mínimo, desmonte que atingiu níveis de absoluta irresponsabilidade no governo Collor, mas que não sofreu reversão nos governos subseqüentes. Isso gerou um êxodo de quadros das instituições arquivísticas para a universidade e para outras instituições de informação. O esvaziamento das instituições arquivísticas acarreta certa perda de identidade na área, pois se trata de um campo de conhecimento que visa atender às demandas da administração pública em diferentes períodos e em diferentes

> circunstâncias políticas. Em contrapartida, assiste-se à consolidação do Conselho Nacional de Arquivos (Conarq), que hoje exerce um papel de liderança, embora mais na busca de soluções normativas do que na formulação e implementação de uma política nacional de arquivos"(Fonseca: 2005, 72).

O Conselho Nacional de Arquivos foi criado pelo art. 26 da Lei nº 8.159/91 e regulamentado pelos Decretos nº. 1.173, de 29 de junho de 1994, e nº 1.461, de 25 de abril de 1995. É um órgão colegiado, vinculado ao Arquivo Nacional, que tem como objetivo definir a política nacional de arquivos públicos e privados e exercer orientação normativa visando à gestão de documentos e à proteção especial aos documentos de arquivo.

Além da esfera federal, temos as instituições arquivísticas nas esferas de atuação dos estados e municípios. Até a segunda metade da década de 90 não eram muito precisas as informações sobre as instituições arquivísticas estaduais e municipais. Diversas iniciativas desenvolvidas pelo Arquivo Nacional a partir de então permitiram um maior conhecimento sobre tais instituições.

No caso dos arquivos estaduais, 20% foram criados no século XIX, 27% na primeira metade do século XX e 46% na segunda metade, conforme esclarece Côrtes (1996:73). Como se pode ver, apesar de algumas instituições já existirem a muito tempo, não havia muito material sobre elas, nem informações precisas. Na década de 90, a pesquisa acadêmica contribuiu para um maior conhecimento a respeito.

Em 1996 foram desenvolvidas duas pesquisas muito significativas sobre o assunto, pela abrangência, profundidade e seriedade. Uma teve como objeto os

arquivos municipais, e a outra, os arquivos estaduais. Foram esclarecedoras e pioneiras. Sobre os arquivos municipais, a pesquisa foi desenvolvida por Maria Odila Fonseca e sobre os arquivos estaduais por Maria Regina P. Armond Côrtes e apresentaram um panorama amplo e detalhado sobre o assunto.

Uma investigação sobre arquivos municipais foi realizada em 2002, seguindo a mesma linha das pesquisas citadas, tendo como universo o estado de Santa Catarina. O Relatório sobre a situação do patrimônio documental do Brasil realizado pela Fundação Histórica Tavera (da Espanha) foi mais abrangente; incluiu em sua análise arquivos públicos, eclesiásticos, outros arquivos (onde foram incluídos arquivos de institutos históricos, museus, fundações, empresas, associações culturais, entre outras), mas, tendo-se em mente os objetivos desta tese, foram observados apenas os resultados que dizem respeito aos Arquivos Estaduais e Municipais.

Segundo Oliveira, não existem estimativas oficiais de quantos municípios brasileiros possuem arquivos públicos. Ela cita a pesquisa de Fonseca e um levantamento realizado pelo Grupo de Trabalho constituído pelo Conarq com o objetivo de identificar o número de arquivos municipais institucionalizados. Esse levantamento identificou (1999:4):

	Bahia	Santa Catarina	Rio de Janeiro	São Paulo	Rio Grande do Sul	Minas Gerais	Paraná
Municípios	415	293	91	645	467	853	399
Arquivos	45	24	04	09	05	03	0
%	10,84	8,19	4,39	1,39	1,07	0,35	0

Na pesquisa empreendida por Côrtes em 1996 em relação aos Arquivos Estaduais, dos 25 existentes no país, foram obtidas 15 respostas no total, ou seja, 60% dos arquivos responderam ao questionário.

Analisando as respostas, a autora constatou:

- Inserção dos arquivos na estrutura do governo estadual: 47% são subordinados à Secretaria de Cultura e 40% à administração. Porém a maioria já esteve em diversas subordinações administrativas desde a sua criação.

- Acervo: Apenas quatro instituições têm tudo identificado, só duas têm tudo arranjado. Do volume total dos acervos, 63,7 % estão sem arranjo e dois arquivos têm 90% do acervo sem arranjo. Os motivos alegados para isso são a falta de material, de pessoal, de recursos, equipamentos, entre outros.

Em relação aos Instrumentos de pesquisa, 50% dos arquivos tem guias e 73% têm inventário. Sobre o assunto, Côrtes afirma:

> "O recolhimento periódico de documentos não tem acontecido nas instituições arquivísticas estaduais do Brasil. Tarefa difícil, uma vez que não existe programa de gestão documental devidamente implantado e muito menos tabela de temporalidade, requisitos básicos para um recolhimento sistemático e racional. (...) Em função disso, uma grande quantidade de documentos ainda se encontra armazenada em depósitos dentro dos diversos órgãos da administração pública, contendo informações da maior relevância e totalmente fora das possibilidades de acesso de qualquer cidadão brasileiro, ou mesmo do próprio administrador. Apesar de garantido por instrumento constitucional, o acesso às informações dentro desses depósitos torna-se inviável pela falta de controle de seu conteúdo e da própria localização física destes documentos, apropriadamente apelidado pelos diversos órgãos de "arquivo morto", pois da forma que se encontram não servem a ninguém" (1996: 84).

Ela acrescenta que isso acontece não só nos órgãos da administração pública, mas também nas instituições arquivísticas analisadas, onde é enorme o volume de documentos armazenados em depósitos, ainda sem identificação e sem arranjo.

- Recursos humanos: Falta de pessoal qualificado e especializado. Não há profissional com Curso Superior em Arquivologia em nenhuma instituição.

- Instalações físicas: Espaço físico: 73% das instituições consideram que o espaço físico não é adequado. 20% não possuem sala de consulta.

- Usuários: 1º pesquisador acadêmico; 2º estudante universitário; 3º cidadão em busca de documentos probatórios.

Segundo a autora: "Observa-se que, mesmo sob custódia dos Arquivos Públicos Estaduais, grande parte dos documentos está totalmente fora de acesso ao usuário de Arquivo, pois um conjunto documental não identificado ou não arranjado inviabiliza a consulta". (1996: 88)

Ela acrescenta que nessa mesma situação estão os documentos que se encontram nos depósitos e reitera que não há lei que libere os documentos se é impossível localizá-los. E conclui: "Estes dados revelam que as instituições arquivísticas não têm, hoje, infra-estrutura, recursos financeiros, humanos ou tecnológicos, suficientes para cuidar de seus acervos e torná-los acessíveis" (1996: 88).

No trabalho de Fonseca realizado em 1996, para delimitar o universo foram escolhidos os arquivos municipais das capitais dos estados brasileiros. Das 27 capitais, 11 tinham arquivos municipais e 8 responderam à pesquisa.

Através da pesquisa a autora chegou aos seguintes resultados:

- Inserção dos arquivos na estrutura do governo municipal: Mais de 85% dos arquivos nas Secretarias de Cultura (não são vistos como órgãos básicos da Administração) e só 1 vinculado à Secretaria de Administração – porém ocupa a posição hierárquica mais baixa de todos, o que dificulta a implantação de uma política eficiente de arquivos.

- Orçamento: Nenhum dos órgãos tem orçamento próprio.

- Acervo: Baixo índice de recolhimentos, sem qualquer organização.

Indicam "uma política assistemática e casuística de entrada de documentos nos arquivos, empobrecendo seus acervos. (...) mesmo para a pesquisa histórica, vista como a 'menina dos olhos' das instituições arquivísticas de moldes tradicionais, os acervos disponíveis são muito pobres." (1996: 139)

Mais da metade reconhece que os acervos não estão totalmente arranjados e descritos, o que significa fora de acesso público.

- Recursos humanos: São ao todo 129 funcionários e menos da metade com nível superior.

- Instalações físicas: as instalações destes órgãos são precárias. Os dados revelam um quadro grave de insuficiência de espaço físico adequado.

Usuários: 57,14% dos arquivos têm uma média inferior a dois usuários por dia. 14,28% revelam média superior a vinte usuários por dia.

Mais freqüentes: cidadãos em busca de documentos probatórios; estudantes universitários, pesquisadores acadêmicos.

2º lugar: funcionários da prefeitura; estudantes de 1º e 2º grau.

3º lugar: autoridades municipais; gabinetes dos prefeitos.

4º lugar: imprensa

A autora conclui:

> "Assim, a partir destas considerações pode-se concluir que o nível de exercício do direito à informação, representado nesta pesquisa pelas condições de acesso aos arquivos públicos municipais, é bastante baixo no que se refere às informações arquivísticas da esfera pública" (1996: 142).

A pesquisa, já mencionada, que tem como objeto os arquivos municipais do Estado de Santa Catarina, foi apresentada em 2002 no INTEGRAR – 1º Congresso Internacional de Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentação e Museus em São Paulo. Dos 25 arquivos municipais, o que corresponde a 8% dos municípios do Estado, 17 responderam às questões de Ohira e Martinez. Seus resultados não são muito diferentes dos do trabalho sobre Arquivos Municipais, que elegeu como amostra os arquivos das capitais. As autoras constatam:

- Inserção dos arquivos na estrutura do governo municipal: seis deles são subordinados à Secretaria de Cultura e/ou Fundação Cultural do município, cinco estão subordinados à Secretaria de Educação, Cultura e Esporte, dois estão

subordinados à Secretaria de Administração, e os demais arquivos não informaram a subordinação.

- Acervo: possuem 15% do seu acervo a ser identificado, 20% do acervo não organizado e aproximadamente 50% do acervo já arranjado.

- Consulta: Todos os arquivos que participaram da pesquisa utilizam a consulta local, mesmo diagnosticando-se que 53% não possuem sala de consulta específica para esse fim. Outras formas de atendimento foram citadas, tais como por correspondência, fax e telefone. O e-mail é pouco utilizado, refletindo assim a pouca utilização dos recursos advindos das tecnologias de comunicação e informação.

-Usuários: indicados com maior índice os cidadãos em busca de documentos probatórios, pesquisadores e professores universitários, estudantes de ensino médio e funcionários da prefeitura. As autoridades públicas não foram citadas, apesar de serem responsáveis pelos destinos de seus municípios.

- Assuntos mais pesquisados: a busca de informações sobre a história dos municípios é o tema de preferência dos usuários dos arquivos, seguido por documentos administrativos da Prefeitura Municipal e consulta do Acervo Fotográfico.

Segundo as autoras:

> “Observou-se que há restrições de acesso aos documentos, sendo apontadas como principais razões para impedimento de consulta, em primeiro lugar, com a mesma proporção, o estado precário de conservação dos documentos e o fato do acervo estar em fase de organização, seguido da falta de identificação do acervo. Outro motivo alegado por dois arquivos foi por razões legais, por se tratarem de documentos intermediários do fundo de justiça/judiciário

> e um arquivo alegou se tratar de documentos sigilosos. Pelos motivos apontados conclui-se **que grande parte dos documentos está totalmente fora de acesso ao usuário de arquivo, uma vez que um conjunto documental em fase de organização e não identificado inviabiliza a consulta**. Estes dados revelam que as instituições arquivísticas não têm, hoje, infra-estrutura suficiente para cuidar de seus acervos e torná-los acessível" (Ohira e Martinez: 2002, 15).

A Fundação Histórica Tavera (Espanha) desenvolveu uma pesquisa sobre os arquivos brasileiros a pedido do Banco Mundial, para a Mesa-Redonda Nacional de Arquivos realizada no Rio de Janeiro em 1999. Apesar de ter alguns pontos de sua metodologia questionados, apresentou resultados que podem ser levados em consideração e que se assemelham aos dos trabalhos citados anteriormente. Serão examinados aqui apenas os dados referentes aos arquivos estaduais e municipais, entre os que o levantamento incluiu.

	Questionários enviados	% de respostas
Estaduais	28	60,7 (17)
Municipais	14 (0,25% dos 5.507 municípios brasileiros)	71,4 (10)

- Orçamento: As instituições municipais são as que apresentam maior carência de recursos.

- Acervo: Menos da metade dos arquivos pesquisados possuem mais de 50% de seus fundos inventariados (especialmente precários os arquivos municipais). Os arquivos que possuem instrumentos de pesquisa, muitas vezes não abrangem a totalidade da documentação. Na maioria isso não está informatizado. Em muitos casos são manuscritos e inéditos (o que dificulta a difusão).

Percentual de fundos documentais inventariados

Arquivos	0%	1 – 25%	25 – 50%	50 – 70%	+ de 70%
Estaduais	1	2	3	2	7
Municipais	-	1	2	2	2

- Recursos Humanos:

Menciona dificuldades enfrentadas pelas instituições públicas para contratar pessoal, devido fundamentalmente ao contingenciamento orçamentário e também ao fato de que o ingresso de novos funcionários é sujeito à realização de concursos públicos, paralisados há vários anos. Arquivos Estaduais – 64% dispõem de mais de 20 funcionários, e 2 têm menos de 10. Constata como um grave problema a carência de profissionais com capacitação arquivística.

Nº de empregados

	1 - 10	11 - 20	Mais de 21
Estaduais	2	4	11
Municipais	6	1	2

- Instalações físicas: Falta de espaço para receber documentos.

- Quantidade de computadores:

PC	Não possui	1 – 5	6 – 10	Mais de 10
Estaduais	2	10	3	2
Municipais	4	5	-----	-----

A carência de equipamentos é maior entre os arquivos municipais (45%).

A disponibilidade de equipamentos informáticos modernos determina o acesso à Internet.

- Acesso à Internet: Baixo o percentual de instituições com acesso à rede: Municipais – 0 e Estaduais – 33%

> "Considera-se que um passo importante para coordenar ações de melhoria dos arquivos brasileiros é o seu acesso à Internet, já que através dessa ferramenta pode-se implementar ações de difusão, principalmente no que se refere a materiais de capacitação" (1999: 30).

- Divulgação:

Publicações nos últimos 5 anos – quase 100% dos arquivos estaduais

33% municipais

Exposições nos últimos 5 anos – 60% estaduais

44% municipais

A falta de verba e de espaço são os principais motivos alegados pelas instituições que não fazem exposições e/ou publicações.

O Relatório elucida que a realidade dos Arquivos Brasileiros é desigual, dependendo das regiões, e das condições e políticas de cada Estado.

Entre as recomendações que constam do Relatório, estão:

> "- Continuar promovendo iniciativas de ações para recuperar e melhorar os arquivos municipais. (...)
> - Promover a divulgação da importância dos arquivos, através dos meios de comunicação brasileiros, tanto na imprensa escrita, como nos meios audiovisuais"(1999: 40-41).

Torna-se evidente uma preocupação específica com a situação em que se encontram os arquivos municipais, bem como com a necessidade de mudar a imagem dos arquivos frente à opinião pública. Conforme fica comprovado em seguida:

> "As condições de acesso público constituem fator de especial relevância no momento em que se tenta conseguir um maior grau de conscientização da sociedade em relação ao papel dos arquivos e arquivistas, como instituições e profissionais que zelam pela salvaguarda e difusão da memória histórica da nação. Os arquivos públicos têm como competências principais, não só salvaguardar o patrimônio documental do país, como também facilitar o acesso dos pesquisadores e cidadãos aos fundos custodiados, tendo em conta a legislação vigente em matéria de documentos sigilosos e a preservação dos mesmos" (1999: 38).

As quatro pesquisas mencionadas têm por objeto arquivos municipais e/ou estaduais, e pretendem chegar a um diagnóstico da situação dessas instituições arquivísticas no Brasil. Ainda que as primeiras sejam de 1996 e a mais recente de 2002, os resultados não apresentam grandes divergências. Demonstram que as instituições arquivísticas municipais e estaduais brasileiras não têm o acervo tratado em sua totalidade no que diz respeito ao arranjo e em alguns casos até à identificação. É precária também a situação no que se refere à existência de Instrumentos de Pesquisa. As dificuldades na área de tratamento técnico são conseqüências da falta de infra-estrutura de um modo geral: material, recursos, equipamentos, espaço, e principalmente da carência de recursos humanos, em especial de profissionais com capacitação arquivística. Foi apontada também a falta de recolhimento periódico, de programa de gestão de documentos e de tabela de temporalidade. Em muitos casos existem acervos sem possibilidade de acesso físico, por estarem acumulados em depósitos que não oferecem condições para tal. Em outros casos, o simples fato de o acervo não estar identificado ou arranjado e a inexistência de instrumentos de pesquisa também impossibilitam o acesso. Tais

problemas dificultam e, em alguns casos, impedem o acesso à informação arquivística nas instituições, independentes e anteriores ao advento da internet.

Até o fim da década de 80, todos os trabalhos abordavam a questão legal como suporte para uma política de arquivos no país. Os autores eram unânimes em relação à necessidade de instrumentos legais para dar legitimidade às ações a serem empreendidas.

A Constituição de 1988 alterou o panorama da informação arquivística no Brasil no que diz respeito a vários aspectos. A Constituição Federal Brasileira, promulgada em 5 de outubro de 1988, determina que, além de todo cidadão ter direito à informação, a administração pública é responsável pela gestão da documentação governamental e pelas providências para franquear a consulta. Pela primeira vez uma Constituição reconheceu o direito do cidadão à informação, assim como o dever do Estado para com a gestão de seus documentos.

Tal fato viabilizou a elaboração posterior de uma legislação para a questão arquivística, que deu um passo a mais ao ser aprovada a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 (dispõe sobre a política de arquivos públicos e privados e dá outras providências). Essa lei, já citada, é extremamente importante, pois poderia servir de base para o desenvolvimento da política de arquivos no país. Posteriormente, outros instrumentos foram elaborados no sentido de regulamentar a lei (Decretos-Lei, Decretos, Resoluções, Instruções Normativas, entre outros).

A lei regulamenta os dispositivos constitucionais citados anteriormente, apresenta definições para vários termos da atividade arquivística, tais como arquivos, gestão de documentos, arquivos públicos, arquivos privados, documentos correntes,

documentos intermediários, documentos permanentes, entre outros. Prevê sigilo em relação a determinadas categorias de documentos, estabelece o Conselho Nacional de Arquivos como órgão central do Sistema Nacional de Arquivos, e ainda atribui ao Arquivo Nacional poderes legais, em termos normativos e/ou operacionais pela gestão da informação arquivística.

Apesar da existência dessa base legal, sem a qual o cidadão não tem garantido o seu direito à informação arquivística, isso infelizmente não garante a existência de uma política legal para a questão arquivística.

> "O acesso à informação pública é garantida no Brasil tanto na Constituição Federal como em textos legais complementares. Há, entretanto, uma distância muito grande entre o preceito da lei e a prática dos arquivos, tanto os de gestão quanto os históricos. Uma grande percentagem de fundos documentais não organizados ou sem um adequado tratamento técnico dentro dos arquivos públicos e arquivos correntes sem códigos de classificação e tabela de temporalidade são constantes na realidade da administração pública. Tal deficiência representa o principal fator de dificuldade para o pleno exercício do direito do cidadão de acesso à informação" (Silva: 1999, 10).

Nesse mesmo sentido, temos a visão de Jardim:

> "A noção de acesso à informação relaciona-se, portanto a um direito, mas também a dispositivos políticos, culturais, materiais e intelectuais que garantam o exercício efetivo desse direito. O acesso jurídico à informação não se consolida sem o acesso intelectual à informação. O acesso jurídico à informação pode garantir ao usuário o acesso físico a um estoque informacional materialmente acessível (um 'arquivo' no subsolo de um organismo governamental, por exemplo) sem que seja possível o acesso intelectual dada a ausência de mecanismos de recuperação da informação. As experiências internacionais e, em especial o caso brasileiro, deixam claro que não se viabiliza o direito à informação governamental sem políticas públicas de informação" (Jardim:1999a, 3).

A importância da estrutura legal é indiscutível, embora não seja suficiente para resolver os problemas de acesso, que já vêm de longa data e são de forma consensual apontados pelos autores brasileiros estudiosos do assunto.

As pesquisas empreendidas junto às instituições arquivísticas após a implementação das leis demonstram que não houve uma mudança substancial em relação ao quadro verificado anteriormente. Conhecer a situação das instituições, suas características e a abrangência de sua atuação é fundamental para a análise do trabalho de tais entidades na rede.

3.2 Instituições e Informações Arquivísticas na Internet

A internet como espaço informacional oferece inúmeras novas possibilidades aos arquivos; portanto, neste item serão abordadas as características desse novo espaço, algumas experiências de instituições e informações arquivísticas na internet, e outras questões correlatas como a construção e a avaliação dos sites.

As instituições arquivísticas estão se deparando com um desafio, o da época das redes eletrônicas, que virá a se somar às suas atividades anteriores. Frente às novas tecnologias da informação que possibilitam as redes eletrônicas, é de fundamental importância re-pensar todas as ações teórico-práticas que condicionariam os arquivos. Faz-se imperativo questionar suas premissas de gestão e difusão de documentos mediante a disponibilização de seu acervo na Internet. “A emergência de novos padrões de produção, uso e transferência da informação trouxe uma série de confrontos no campo arquivístico” (Jardim: 2000, 4).

A disponibilização de acervos arquivísticos na internet apresenta muitas vantagens – facilitar o acesso, atingir um público maior, ampliar o atendimento aos pesquisadores, permitir pesquisas, aumentar a divulgação, dentre outras; cabe realmente utilizar-se delas.

Sobre as mudanças causadas pela ampliação das tecnologias da informação, em especial a internet, as novas práticas de produção, transferência e uso da informação e a emergência de espaços informacionais virtuais, Jardim (1999a:1-2) ressalta alguns aspectos:

> 1- "As atuais tecnologias da informação fomentam um 'espaço virtual' com funcionamento e características próprias que produzem novas configurações de produção, fluxo e acesso à informação;
> 2- A Internet é um não-lugar, um fluxo multimídia incessante, rompendo com a linearidade da escrita e tendo como principais características a mutação e a multiplicidade;
> 3- O conceito de 'lugar' torna-se secundário para o profissional da informação e para os usuários;
> 4- **Onde** a informação se encontra não é o mais importante e sim o **acesso à informação**;
> 5- A ênfase na gestão da informação desloca-se do acervo para o **acesso**, do estoque para o **fluxo da informação**, dos sistemas para as **redes**;
> 6- O conceito de 'tempo' também se altera, tornando-se 'relativo'. O conceito local de tempo torna-se secundário (Virilio). A instantaneidade passa a ser a palavra de ordem: tratam-se de 'velocidades qualitativas e espaço-tempo mutantes' (Levy);
> 7- Instituições como arquivos, bibliotecas e centros de documentação adquirem novas vocações, renovam funções que lhe são históricas e superam outras;
> 8- Sob a banalização das tecnologias da informação, os usuários (ao menos os não excluídos do acesso às tecnologias da informação), produzem novas demandas aos arquivos, bibliotecas, centros de documentação e provocam a realocação ou supressão de fronteiras que demarcam tais espaços;
> 9- A tendência às alterações nas formas de gerenciar, disseminar a informação e administrar os recursos a ela

> relacionados (humanos, tecnológicos, etc.) é um processo lento, complexo e contraditório, em especial no caso dos países dependentes;
> 10- Emergem espaços informacionais virtuais (bibliotecas, arquivos, etc.) cuja existência, longe de excluir as instituições documentais tradicionais, sugere-lhes novas possibilidades de gestão da informação."

As Instituições Arquivísticas estão em novo cenário: seus sites na web, considerada um "não-lugar", onde a informação é desterritorializada e apresenta características como a ubiqüidade e a simultaneidade (Lévy:1996, 21).

Existe uma diversidade de abordagens, em relação à terminologia, no que diz respeito a sites e páginas. Para efeito desta tese, serão considerados:

"Site – (literalmente "sítio"): conjunto de documentos de uma localidade ou instituição, formatados em HTML, colocados à disposição dos usuários da Internet" (Unesp: 2000).

"Página web ou simplesmente página: qualquer documento formatado em HTML de um site ou de um servidor www" (Unesp: 2000).

O estabelecimento de um site trará significativa ampliação da atuação das Instituições Arquivísticas.

> "O *website* de uma instituição arquivística deve ser visto como um instrumento de prestação de serviços – dinâmico e atualizável – e não simplesmente como a reprodução de um folder institucional. Trata-se, na verdade, de um espaço virtual de comunicação com os diferentes tipos de usuários da instituição a ser gerenciado como parte da política de informação da instituição. Dado o potencial e as características da Internet, este espaço, além de redefinir as formas de relacionamento com os usuários tradicionais, poderá atrair outros que, por várias razões, difícil ou raramente procurariam o Arquivo como realidade física" (CONARQ: 2000, 4).

Os cuidados tomados na fase da construção de um site vão se refletir posteriormente quando do seu acesso pelos visitantes, facilitando a navegação e o uso. “Trata-se, no caso, de construir uma interface amigável e interativa que traduza as funções das instituições arquivísticas na diversidade de um ambiente como a internet” (Jardim: 2002, 4).

Na construção dos sites devem ser considerados elementos relativos aos conteúdos gerais, aos específicos dos arquivos, e os referentes ao seu desenho e estrutura. O documento “Diretrizes para construção de websites de instituições arquivísticas” (2000) foi elaborado por um Grupo de Trabalho instituído pelo Conarq e coordenado por José Maria Jardim, a partir de uma recomendação da Mesa-Redonda Nacional de Arquivos (1999), o que demonstra a preocupação dos profissionais da área e a importância de ter um documento que forneça referencial básico em relação ao assunto.

É indispensável que se tenha nas instituições arquivísticas pessoal apto a desenvolver as atividades de construção e gerência de websites, para um bom aproveitamento da internet como mais um espaço de transferência e uso da informação.

Segundo Ohira et al.:

> “A criação de sites de qualidade, com conteúdos relevantes e que realmente atendam aos interesses de seus visitantes é um aspecto a ser considerado diante da amplitude e diversidade de sites existentes na Internet. Portanto, devem ser constantemente monitorados e avaliados no sentido de garantir que os mesmos utilizem todos os recursos oferecidos pela web, tanto para a promoção institucional, como para divulgação dos seus serviços

> e produtos, assim como, para interagir e se relacionar com os usuários, garantindo assim, que todos os esforços sejam direcionados à obtenção de resultados efetivos".

Partindo dessa premissa de que os sites devem ser avaliados, os autores desenvolveram uma pesquisa com o objetivo de criar critérios para proceder a esse tipo de avaliação em sites de instituições arquivísticas. Utilizaram como base as Diretrizes do CONARQ para construção de sites, comparando-o pontualmente a outros documentos produzidos sobre avaliação de sites. Seus resultados indicaram que as diretrizes apresentadas para construção de sites podem também ser usadas para a avaliação.

Visando subsidiar a avaliação de fontes de referência na internet, pesquisadores da Universidade de Londrina elaboraram um projeto de pesquisa e, após dois anos de estudos teóricos, pesquisas na rede e testes em projeto piloto, desenvolveram critérios de qualidade para essa avaliação, dispostos em dez grandes itens.

> "Apesar dos sites de busca disponíveis na Internet, a recuperação da informação é morosa, sem qualidade, com baixa revocação e inexeqüível. Tratando-se das fontes de informação tal realidade repete-se e, de certa forma, a quantidade de informações presentes na Internet dificulta a localização de uma fonte específica." (Tomael et all:2004, 31)

Há cerca de uma década, fonte de informação era sinônimo de documento impresso; hoje a grande maioria está disponível em meios eletrônicos. Fontes primárias e secundárias encontram-se disseminadas na web; porém, devido

ao seu crescimento exponencial, torna-se necessário o desenvolvimento de mecanismos que possibilitem uma utilização otimizada dos recursos disponíveis.

A pesquisa principal, voltada para o estudo das novas fontes de informação disponíveis na internet, abrigou, orientou e validou vários subprojetos, para os diversos tipos de fontes: Dicionários e Enciclopédias, Portais Verticais, Apontadores, Fontes de Informação Industrial, Software para unidades de informação e Fontes de Informação Pública.

A avaliação de fontes de informação pública na internet constituiu um dos subprojetos da pesquisa principal, e concentrou sua atenção nos órgãos governamentais e não governamentais.

Um dos critérios avaliados foi a estrutura de hipertexto e hipermídia, características inerentes aos documentos disponíveis na internet, pois, do contrário, são documentos de um formato (impresso) passado para outro (eletrônico). E, de fato, “os sites encontrados estavam estruturados quase sempre em uma única mídia, além de ser irrelevante a quantidade de serviços oferecidos”. Não há preocupação em adequar as fontes ao novo espaço (Almeida Junior:2004, 143).

> “O que existe muitas vezes é a utilização da Internet como um grande folder a ser enfeitado com imagens em movimentos ou fotos do ambiente da instituição, ou é empregado (o site e o e-mail) como mais uma forma de contato e somente para aqueles que têm acesso a tal tecnologia. (...) Constatou-se que os sites avaliados subutilizam a Internet, por ser um meio em que podem ser oferecidos mais serviços, pelo menos para aqueles que ela têm acesso” (Almeida Junior:2004, 144).

A pesquisa constatou a carência de informações públicas disponibilizadas na rede:

> "A informação pública e a informação para a cidadania, como claramente foi observado pela pesquisa, não fazem parte dos interesses dos tipos de unidades – com acesso e possibilidade de uso, como 'fornecedor' da Internet – objeto do presente estudo. É preciso reconhecer, no entanto, que poucas são as informações desse tipo oferecidas nos espaços informacionais concretos, situação essa transposta para o âmbito virtual" (Almeida Junior:2004, 151).

O autor presume que uma das explicações possíveis para a ausência desse tipo de informação nos sites pesquisados é que a grande maioria da população não faz uso das redes virtuais, já que esse uso requer conhecimentos básicos muito além dos encontrados na maior parte da sociedade.

No mesmo sentido desse resultado temos a opinião de Silva, porém especificamente em relação às instituições arquivísticas:

> "É flagrante o esforço de muitas instituições em tentar divulgar, pelos sites na internet, pelas bases de dados, por inventários e catálogos, o conteúdo dos seus fundos documentais. Mas este processo, inclusive com o uso desse poderoso instrumento da tecnologia da informação – a informática – associado à revolucionária rede internacional de disseminação de informações e produtos, avança ainda muito lentamente nesta área". (Silva: 1999, p. 11)

As instituições arquivísticas, crescentemente, estão utilizando esse tipo de serviço virtual através de sites na internet. Porém, é importante deixar claro que existem diversos tipos de sites contendo informação arquivística disponíveis na internet, além do universo delimitado para esta tese. Outras pesquisas ocuparam-se do assunto, e serão expostas a seguir algumas dessas abordagens.

Em 1998 era ainda mais escassa a literatura e os estudos sobre o assunto. Uma investigação foi desenvolvida, com o objetivo de analisar o tipo de

informação que os arquivos podem oferecer através da internet, por dois autores espanhóis, Lorenzo-Cáceres e Bonal Zazo, e escolheu o Canadá como universo. Dentre os principais motivos dessa opção destacam-se o bom desenvolvimento desse país no trabalho arquivístico e o fato de ter alto número de arquivos on line. A análise observou o aspecto da adequação às normas de descrição arquivísticas usadas no Canadá.

Os autores localizaram 93 sites correspondentes a diferentes tipos de arquivos, assim distribuídos: arquivos universitários e de instituições científicas (45); arquivos municipais (25); arquivos provinciais e nacionais (13); arquivos religiosos (10). Dos 93 sites analisados, 33, ou seja, 35,5%, utilizam as Regras de Descrição de Documentos de Arquivo (RDDA) como formato de apresentação da informação sobre seus fundos na internet, o que facilita o acesso à informação.

Na segunda parte da pesquisa, Lorenzo-Cáceres e Bonal Zazo constataram a existência de dois projetos provinciais (British Columbia e Alberta) e um projeto nacional para a criação de uma Rede Canadense de Informação Arquivística e descreveram dois desses projetos específicos de difusão da informação arquivística através da rede. Suas conclusões indicam que a criação das bases de dados comuns a vários arquivos tem sido um dos mais importantes fatores a contribuir para padronizar a apresentação da informação através das normas de descrição, e que a experiência da criação dos catálogos coletivos é uma demonstração das possibilidades que as redes de comunicação oferecem para o intercâmbio e a difusão da informação arquivística.

Uma experiência pouco freqüente foi apresentada em 2001 (Lima) no Seminário Virtual de Información para Archivos, Bibliotecas y Museos. Trata-se de um relato de caso sobre a Universidade de Castilla – La Mancha (Espanha), onde o Arquivo Geral Universitário e a sua respectiva página na web foram planejados simultaneamente e começaram a funcionar com um pequeno intervalo de tempo entre eles.

A Universidade foi criada em 1985, tendo sido pioneira na aplicação de novas tecnologias. O Serviço de Arquivo deveria adaptar-se à cultura da organização, uma vez que a ferramenta permite diversificar, melhorar e expandir seu âmbito de atuação, aumentando o número de usuários e o grau de satisfação de suas necessidades. Sendo assim, o arquivo universitário começou a funcionar em 1996 e, em seguida, sua página foi colocada na rede, em 1998, consolidando-se a partir de 2000 (Gil Garcia:2001)

O arquivo foi desenhado com uma dupla dimensão, duas facetas para uma mesma realidade, que foram chamadas de serviço de arquivo real e serviço de arquivo virtual. Seu objetivo era fazer do site da web um novo produto informativo do Arquivo Geral Universitário, assim como um cenário de integração do real e do virtual – em suma, algo mais que um mero recurso publicitário para divulgar o arquivo real, ainda que também o seja.

Importava observar a integração do real e do virtual, pois o desenvolvimento do trabalho se deu simultaneamente à organização do “serviço de arquivo real”: “A página da web não podia desligar-se da realidade do Arquivo Geral

Universitário, do arquivo que recolhe, organiza, conserva e difunde o documento e a informação, limitando-se a tornar pública, mais ou menos exaustivamente sua existência e seus serviços.” (Gil Garcia: 2001, 7)(trad. nossa)

A autora afirma que a finalidade básica era oferecer, através do site, a descrição dos fundos documentais universitários, conforme sua incorporação ao arquivo, criando um sistema de informação acessível ao usuário de Internet ou da Intranet, permitindo a realização de buscas de um modo simples, obtendo respostas rápidas e pertinentes, porém, sem perder de vista o mais importante: “Não esqueçamos nunca que no centro de tudo está o usuário: a rede está oferecendo a possibilidade de satisfazer as necessidades informativas não só do nosso mercado de usuários, que se amplia graças a ela...” (Gil Garcia: 2001, 10) (trad. nossa)

O caso em questão pode ser considerado inovador, pois foram contempladas as possibilidades que as tecnologias oferecem no tratamento e difusão da informação, mas sobretudo, o real e o virtual, as duas vertentes do mesmo serviço, foram planejados simultaneamente e vistos como complementares.

Visando a um panorama mais amplo do assunto em questão, alguns sites de instituições arquivísticas internacionais foram analisados. São eles: Arquivo Nacional da Austrália, Arquivo Nacional do Canadá, Arquivo Nacional da França, Arquivo Nacional dos Estados Unidos e Arquivo Nacional da Inglaterra, País de Gales e Reino Unido. A escolha se deu em razão do desenvolvimento e tradição no trabalho arquivístico desses países. Trata-se de Instituições Arquivísticas que têm o

seu trabalho reconhecido na área, o que se pode verificar também nos respectivos sites.

As instituições arquivísticas internacionais apresentam, nos sites analisados, muitas características comuns a todas, que não foram, contudo, mencionadas para evitar repetições desnecessárias, uma vez que não é o objetivo a comparação dos sites.

Arquivo Nacional da Austrália

Através do site do Arquivo Nacional da Austrália, é possível obter informações sobre o acervo (quantificações, datas limites, etc.), sobre a instituição (endereço, mapas, horário de funcionamento, etc.), e sobre como fazer uma pesquisa.

A seção "Dando início – Bem-vindo ao Arquivo Nacional" – ensina sobre as várias maneiras de obter a informação: por telefone, por fax, por correio e por correio eletrônico, além da ida à sala de leitura (é possível solicitar a consulta e agendá-la). É bem detalhada e tem várias orientações ao usuário quanto a quem pode utilizar (qualquer pessoa), à disponibilidade dos documentos, ao que deve ser feito antes da visita, quais são os compromissos da instituição em relação ao serviço, ao que o usuário pode fazer se não estiver satisfeito, a seus direitos e ao modo como fazer reclamações, esclarecendo ainda o que não é permitido ao usuário fazer. São explicados os motivos pelos quais o acesso pode ser negado e como apelar.

Na seção "O que são os arquivos?" há alguns esclarecimentos sobre o que são documentos de arquivo, como são selecionados, a diferença em relação ao

material de biblioteca, o motivo por que não se pode ter acesso às estantes, a forma de arranjo por assunto; também ensina como encontrar os arquivos procurados e utilizá-los.

Há uma lista de grandes assuntos, a exemplo de Defesa, Educação, Genealogia, Personalidades, entre outros. Dispõe de bases de dados, instrumentos de pesquisa e orientações sobre como desenvolver a busca.

O catálogo principal descreve 4 milhões de documentos (10% da coleção) de 9.000 agências. A cada ano são acrescentados centenas de milhares de novas descrições. O usuário tem a opção de buscar como visitante ou como usuário registrado; há a consulta também em coleções fotográficas. Os instrumentos de pesquisas podem ser comprados além de estarem disponíveis para download em formato PDF.

O site informa sobre publicações, calendário de exposições e eventos, e dispõe de trabalho educativo que inclui visitas guiadas, kits educativos e recursos on line para turmas, exposições itinerantes, eventos comunitários, além de um específico para estudantes universitários. Exemplos de algumas outras seções: sobre “organização e staff”; “trabalhar no arquivo” dá instruções para os que querem fazer parte da equipe; “Nossa História” e “Nossos Tesouros”.

Arquivo Nacional e Direção dos Arquivos da França

São dois sites que se relacionam: o do Arquivo Nacional e o da Direção dos Arquivos da França.

A - A Direção dos Arquivos da França está subordinada ao Ministério da Cultura e Comunicação e engloba os Arquivos Nacionais, Regionais e Departamentais, Comunais e ainda os organismos autorizados a gerir arquivos permanentes.

O site da Direção dos Arquivos da França é maior; na página inicial há um mecanismo de busca que permite explorar o conteúdo dos documentos html acessíveis nos sites da Direção dos Arquivos da França e nos Centros dos Arquivos Nacionais. Além disso, dá algumas notícias recentes.

O Archim (*Arch*ives Nationales *im*ages de documents) permite consultar, pela internet, alguns documentos digitalizados que não podem ser manuseados por serem frágeis (papiro, pergaminho, grandes formatos) e/ou preciosos.

O site disponibiliza instrumentos de pesquisa on line e bases de dados, lista dos fundos, informações sobre mapas e plantas, fotografias, biblioteca, etc. Existem seções de perguntas freqüentes, valorização cultural (difusão cultural, científica e pedagógica, publicações), pesquisa genealógica, entre outras. Em algumas páginas não há a possibilidade de voltar para a principal, a não ser usando o recurso de voltar do browser.

B - Arquivo Nacional da França

Fazem parte dos Arquivos Nacionais cinco centros: Centro Histórico dos Arquivos Nacionais (CHAN) - documentos anteriores a 1958 e arquivos dos chefes de Estado; Centro dos arquivos contemporâneos - documentos posteriores a 1958; Centro dos arquivos de Territórios de Além Mar - documentos sobre as antigas possessões francesas Além Mar; Centro dos Arquivos do mundo do trabalho- documentos de

fundo de empresas, cooperativas, sindicatos, associações; Centro Nacional de Microfilme - das microformas originais dos documentos conservados nos outros centros (nacionais ou territoriais). A página inicial do site apresenta todos os Centros em forma de link para facilitar o acesso. O site tem toda a orientação sobre como fazer consultas, inclusive pela internet.

Os dois sites esclarecem essa estrutura em suas primeiras páginas. Poucas seções estão também disponíveis em inglês. A maioria das páginas se abre em tópicos, com os assuntos em forma de links, desdobrando-os, abrindo por sua vez outra página com novos tópicos em links. Existem links nos dois sites que remetem a uma mesma página, assim como os que remetem para alguma seção do outro site, o que pode se tornar confuso.

Arquivo Nacional do Canadá

O site do Arquivo Nacional do Canadá pode ser consultado em inglês ou francês e é o mesmo da Biblioteca Nacional. Tem duas ferramentas de busca on line: o Archivia Net, para "documentos de arquivo", e o Amicus, para "documentos publicados". O Archivia Net é um Inventário Geral e permite a consulta por palavra-chave, título, número do documento, em todas as fontes (documentos do governo, documentos privados) e em todos os níveis (Fundos/Coleções, Séries, Itens, ...). Ao fazer a escolha pelo Archivia.net, aparecem informações e seções sobre as informações arquivísticas.

Algumas seções podem ser elencadas:

- “Nossa coleção” – dá informações sobre o acervo: tipo, quantificação, etc.;
- “Serviços” – explica sobre visita, como consultar, pesquisa e referência, etc.;
- “Usando o Arquivo” é um guia para pesquisadores;
- “Primeiros Passos” ajuda a nos situar em relação às especificidades da área, explica a diferença entre Arquivo e Biblioteca, a terminologia e os padrões arquivísticos, os instrumentos de pesquisa e pergunta sobre a real necessidade da visita, já que podem ser feitas consultas por e-mail e telefone;
- “para arquivistas” – com links de interesse para profissionais da área;
- Centro de Genealogia;
- Dicionário Biográfico;
- “Centro de Aprendizagem” – subdividido em: “para professores”, para estudantes” e “kit de ferramentas” (este trabalho tem como público alvo as crianças).

Arquivo Nacional da Inglaterra, País de Gales e Reino Unido

O Site do Arquivo Nacional também disponibiliza as informações iniciais, sobre o trabalho e sobre visitas. Na página inicial aparece em destaque a indicação do que é novo no website e os documentos mais populares estão disponíveis on line. São oferecidos serviços para profissionais, recursos para professores, uma área “só

para crianças” com jogos e atividade, entre outras seções. Existem sistemas de busca nas próprias coleções e em outros arquivos (hospital, migração, etc.). O site tem uma loja virtual com produtos à venda (instrumentos de pesquisas, publicações, etc.).

Arquivo Nacional dos Estados Unidos da América

O site do Arquivo Nacional dos Estados Unidos apresenta várias informações sobre as instalações físicas do Arquivo Nacional e os eventos que promove, tais como mapa do prédio, lojas, o funcionamento da galeria (com exibição de vídeo e exposição de documentos), o teatro e sua programação, etc. Exibe, ainda, toda a estrutura de atendimento on line.

Entre os serviços possíveis no site estão as ferramentas de busca on line e os documentos históricos disponíveis para consulta (Declaração de Independência, Constituição, entre outros) que podem ser visualizados.

O site também oferece Centro de aprendizagem, com objetivo educacional e sala digital, com documentos da história norte-americana para aulas.

Todos eles são bem estruturados e têm informações detalhadas e abrangentes sobre a instituição, no que diz respeito ao seu funcionamento como o principal arquivo de uma nação; sobre seu histórico e seu acervo; sobre os meios para consultá-lo, sejam estes presenciais ou à distância, e sobre todos os serviços que estão disponíveis através da web.

Dois dos sites – EUA e Reino Unido – permitem que o usuário preencha um cadastro para receber um informativo através do e-mail. Os boletins são enviados

periodicamente e constituem-se em uma forma de contato entre a instituição e seus usuários. Atualizam em relação ao que há de novo no site, principalmente acervos, seções, programações alusivas a datas comemorativas e eventos, exposições, etc. Mantêm o usuário em contato freqüente com a instituição.

Os sites têm informações especialmente direcionadas ao público infantil, com projetos diferenciados, atividades específicas voltadas às diversas faixas etárias, jogos, material para as pesquisas escolares, etc. Trata-se de um trabalho importante no sentido da formação do futuro usuário, iniciando a aproximação das crianças com os arquivos, bem como criando um conceito positivo em relação às instituições arquivísticas. Proporcionam às crianças, que têm facilidade em lidar com computadores e internet, uma maior familiarização com o mundo dos arquivos.

Entre as possibilidades de consulta, os sites oferecem as tradicionais, por fundos, assim como a busca por assuntos ou termos, o que amplia a chance do usuário encontrar a informação desejada, ainda que não conheça a lógica da organização dos arquivos, seus quadros de arranjo, os fundos e a provável localização do que busca nessa estrutura. Trata-se de um meio de facilitar a aproximação da informação arquivística do universo do pesquisador.

Os sites apresentam grande número de opções e recursos que facilitam seu uso pelo pesquisador – são diversos tipos de instrumentos de pesquisa, bases de dados, além de formas de entrar em contato, tirar dúvidas, instruções detalhadas sobre o que fazer, como fazer, etc. Estão disponíveis muitas orientações para as pessoas que delas necessitam, facilitando para que leigos ou cidadãos comuns, sem

conhecimento da área, possam fazer a consulta. O desenvolvimento da área arquivística em cada país fica claramente refletido nos sites das instituições.

O relatório da Fundação Tavera (1999) aponta como um dos aspectos fundamentais para analisar o desenvolvimento arquivístico de um país a determinação da quantidade e da qualidade do material tecnológico disponível nos arquivos. A conclusão a que se chegou com base nos dados coletados é que a situação no Brasil é desigual: enquanto 8% das instituições pesquisadas não dispõem de nenhum computador, aproximadamente 50% não dispõem de equipamentos modernos, o que faz com que tenham dificuldades para adaptar-se a novos softwares bem como para acessar a internet.

A desigualdade evidenciada neste Relatório não diz respeito apenas ao material tecnológico, mas também aos outros aspectos da atuação das instituições arquivísticas. O fato de levantar dados sobre o assunto permite que se conheça a situação, o que é fundamental para que se possa planejar e empreender mudanças.

No que se refere ao acesso à internet no Brasil e ao seu uso, as informações disponíveis não são exatas, e ainda não existe um perfil detalhado e fidedigno do seu usuário.

> “Em janeiro de 2003, de acordo com o Network Wizards, o Brasil possuía 2.237.527 hosts, ocupando o nono lugar do mundo. O número é equivalente ao do conjunto dos países da América Hispânica, mas inferior a 2% do total dos Estados Unidos. Como indicamos, é difícil saber o número de usuários por host (isto é, computador ligado à internet). De acordo com a empresa Nielsen-NetRatings, no final de 2002, no Brasil, o número de pessoas maiores de 16 anos de idade com acesso à internet chegou a 19,7 milhões, dos quais 14,3 milhões acessam a internet a partir de computadores domésticos, o que

> representa em torno de 8% da população do país. O estudo, que mede a audiência na internet, afirma que o número de internautas no Brasil cresceu em 2,1 milhões no último ano. Até maio de 2002, o número de domínios registrados no Brasil se aproximava a meio milhão" (Sorj: 2003, 84).

Devido à necessidade de se obterem informações mais concretas sobre o uso da internet no Brasil, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) incluiu em sua Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios[4] (PNAD) um módulo com 23 questões básicas sobre o uso de computadores pessoais e de internet, com o intuito de ter uma pesquisa regular sobre inclusão digital. Os primeiros resultados serão divulgados em outubro de 2006 e a partir daí serão sistemáticos. A PNAD será precedida por outras pesquisas de menor alcance, pois o Governo, as empresas e o Comitê Gestor da Internet necessitam, com urgência, de dados mais precisos sobre inclusão digital no país (Vilardaga:2005, 3).

A maior exatidão das informações sobre o uso da internet será útil também para as instituições arquivísticas, para que divulguem sua imagem, seus serviços e finalmente mudem seu relacionamento com o público, usufruindo todos os benefícios que a internet oferece. A rede, de uma forma geral, as redes eletrônicas e especialmente a internet serão o objeto do próximo capítulo.

[4] Levantamento feito em 130.000 municípios, sob rigorosos critérios do IBGE, a amostra PNAD recorta o Brasil em cerca de 200.000 setores censitários com 300 a 400 domicílios homogêneos em cada um deles.

4- A INTERNET E AS REDES DE COMUNICAÇÃO

O conceito de redes é um dos pontos fundamentais como base para esta investigação sobre informação arquivística na internet, por ser a mesma uma rede eletrônica, unindo telecomunicações e informática. A seguir são abordados os conceitos de internet, a caracterização do ambiente – sobretudo como espaço de comunicação – e as alterações que vem provocando nos processos comunicacionais. Alguns dados disponíveis sobre a internet no Brasil, bem como a discussão sobre exclusão digital finalizam o capítulo.

4.1 Redes: uma Possível Gênese Conceitual

As abordagens relativas às redes compreendem enorme diversidade conceitual. Contudo, alguns elementos são continuamente sublinhados, como, por exemplo, pontos que mantêm relação entre si, conjuntos, elos, componentes, objetivos comuns, compartilhamento de recursos, e outros.

A propósito da heterogeneidade conceitual anteriormente citada, destacamos o olhar de Kadushin (2000: 1), para quem uma

> "(...) rede contém um conjunto de nós e uma descrição de relações entre esses nós. A mais simples rede contém dois objetos, A e B, e um relacionamento que une os dois. A e B por exemplo, podem ser pessoas, e o relacionamento que os une pode ser 'estão em uma mesma sala'".

Por outro lado, Serres (s.d.: 7), interpretando o Diagrama em rede, afirma ser o mesmo formado por uma pluralidade de pontos (extremos) ligados entre si por uma pluralidade de ramificações (caminhos). Prossegue mostrando que em um ambiente de rede

> "(...) por definição, nenhum ponto é privilegiado em relação a um outro, nem univocamente subordinado a qualquer um; cada um possui o seu próprio poder (eventualmente variável com o decorrer do tempo), a sua zona de incidência, ou ainda a sua força determinante original".

Outra abordagem a ser destacada é a de Matellart (2000:157) segundo o qual a "(...) rede compõe-se de indivíduos conectados entre si por fluxos estruturados de comunicação" os quais "(…) exercem um papel estruturante na organização da sociedade e da nova ordem mundial."

> "A partir de 1850, em um contexto em que se concretiza a noção de liberdade de opinião, um conjunto de invenções técnicas vai permitir o desenvolvimento de novas redes de comunicação." (Mattelart: 1999, 15)

Em *Comunicação-mundo*, Mattelart (1999) traça uma evolução histórica do conjunto de transformações técnicas ocorridas nos modos de comunicação, os quais levaram a mudanças radicais no status econômico da informação.

O desenvolvimento dos correios, por exemplo, indica que os progressos da navegação a vapor modificam o transporte das correspondências internacionais. Outras transformações se dão em virtude do telégrafo manual, ótico, elétrico e sem

fio e também sobre a telefonia - a rede telefônica. Dentre as circunstâncias que influenciaram ou determinaram essas transformações, o autor cita como exemplo as guerras.

Mattelart (1996) detecta noções sobre redes (bem como sistemas) nas idéias e doutrinas de Claude Henri de Saint-Simon (1760-1825). Este último foi um filósofo do industrialismo; a base dos seus pensamentos residia em substituir a exploração do homem pelo homem por uma exploração do Globo pela humanidade. Acreditava na utopia de uma sociedade igualitária e em seus discípulos; esse ideal transforma-se em princípio de realidade de um modo de reorganização da sociedade, uma filosofia da empresa, rumo à sociedade industrial. O filósofo em foco renova a leitura do social a partir da metáfora do ser vivo. Suas idéias principais têm como base conhecimentos tomados de empréstimo do ser vivo, já que no início do século estavam constituindo-se os estudos das ciências da vida (fisiologia, histologia, etc).

Saint-Simon transfere os postulados da anatomia para o universo social, do organismo natural para a organização como produção da rede artificial; usa a metáfora do organismo, considerado como um enredo ou um tecido de redes. Desse modo, estabelece imagens simbólicas do Corpo do Estado identificado com uma equivalência “organismo-rede”, para elaborar uma teoria da administração que seja de transição entre sistemas sociais (“governo de homens” para “administração das coisas”). O objetivo de tal perspectiva é fornecer utensílios para administrar a economia orgânica do grande corpo que é a sociedade, “verdadeiro ser cuja existência é mais ou menos vigorosa ou hesitante, conforme os órgãos

desempenham mais ou menos regularmente as funções que lhe são confiadas" (Saint-Simon apud Mattelart: 1996, 114).

A essa ciência dos seres organizados e das suas relações consideradas como fenômenos fisiológicos ele chamou "fisiologia social". Essa pretendia ser uma ciência da reorganização social, administrando a transição anteriormente citada entre sistemas sociais.

A sociedade é concebida como sistema orgânico, justaposição ou tecer de redes, mas também como "sistema industrial", gerado por e como indústria e concede lugar estratégico à administração do sistema das vias de comunicação e ao estabelecimento de um sistema de crédito.

O filósofo equipara o sangue ao coração humano e o dinheiro à sociedade-indústria, a dar vida, e compara a circulação de dinheiro à circulação de sangue, já que qualquer parte onde o sangue pare de circular não tarda a morrer.

Sua filosofia da industrialização tem a função organizadora da produção das redes artificiais, de comunicação-transporte ("redes materiais") e de finanças ("redes espirituais"). Seus discípulos criam linhas de estradas de ferro, sociedades bancárias e companhias marítimas. E há que se destacar a importância das linhas marítimas para transporte de encomendas, de correios, mercadorias, matérias-primas, e também a da população trabalhadora, e ainda o auxílio em tempos de guerra. Há uma ação simultânea entre as linhas marítimas, o transporte ferroviário, o complexo agro-industrial e o sistema de crédito.

Herbert Spencer, seguindo as idéias de Saint-Simon, avança a reflexão sobre a comunicação como sistema orgânico. A sociedade industrial personifica a sociedade orgânica, que é cada vez mais integrada, com funções cada vez mais definidas e as partes cada vez mais interdependentes.

> "Nesse sistema total, a comunicação é componente básico dos dois 'aparelhos orgânicos', o distribuidor e o regulador. À imagem do sistema vascular, o primeiro (estradas, canais, ferrovias) assegura o encaminhamento da substância nutritiva. O segundo assegura o equivalente da função do sistema nervoso. Torna possível a gestão das relações complexas entre um centro dominante e sua periferia. É o papel das informações (imprensa, petições, pesquisas) e do conjunto dos meios de comunicação pelos quais o centro pode "propagar sua influência" (correio, telégrafo, agências noticiosas). Os informes são comparados a descargas nervosas que comunicam um movimento de um habitante de uma cidade ao de outra". (2000:17)

Seus discípulos retiraram de sua doutrina sobre produção de redes artificiais como meios de remediar a crise do corpo político, primeiro, um discurso sobre as virtudes redentoras das novas técnicas e, em seguida, uma estratégia de transição para a era positiva através das redes de comunicação e das redes da finança (1996: 121).

Um de seus discípulos, Chevalier, indica as estradas de ferro como um instrumento poderoso de ligação de povos dispersos e acrescenta que, embora sejam compostas de múltiplas redes que se entrecruzam e se sobrepõem, sempre têm um centro. E que é possível comunicar o impulso do centro até a circunferência extrema. Ele chama a atenção para a necessidade de uma centralização a partir da "cabeça da rede", dizendo que não há meio-termo entre a centralização e a anarquia (1996:135-137).

Nesse momento surgem também as contradições do mito da igualdade pelos meios de comunicação, pois, na visão de Chevalier, melhorar as comunicações é trabalhar pela liberdade real positiva e prática, permitir que todos os membros da família humana percorram e explorem o Globo, que é seu patrimônio, aumentar os direitos do maior número, construir a igualdade e a democracia. Os meios de transporte reduzem as distâncias não só de um ponto a outro, mas também de uma classe a outra (1996:138).

Assim, segundo Mattelart, "com o aparecimento da estrada de ferro, a figura da rede preside à primeira formulação de uma ideologia redentora da Comunicação". As redes de comunicação são vistas como criadoras da nova ligação universal (1996:113).

4.2- Redes Eletrônicas

Castells indica que o sistema de redes "surgiu em grande escala como redes locais e redes regionais conectadas entre si e começou a se expandir para qualquer lugar onde houvesse linhas telefônicas e computadores munidos de *modems*" (1999: 376).

As redes eletrônicas tiveram origem nos anos 60, utilizando um procedimento de "comutação de pacotes"[5]. A primeira rede a utilizar essa tecnologia funcionou no Reino Unido em 1968 (National Physical Laboratories) e logo depois

[5] As mensagens são fragmentadas em partes menores, determinada a sua rota (caminho definido por algum critério para atingir um certo recurso), e então reagrupada em partes. Esse procedimento pode ter vantagens, tais como: possibilitar a vários usuários compartilharem a mesma conexão; permitir que os pacotes sigam suas rotas sem interrupção, já que eventuais problemas com alguma parte são corrigidos; agilizar manuseio, velocidade de transmissão e proteção por questões de segurança, além de facilidade de compactá-los.

houve uma breve experiência na França (Société Internationale de Telecommunications Aéronautiques). Mas com a Arpanet em 1969 (EUA - Departamento de Defesa) essa mesma tecnologia começou a se consolidar em estrutura de amplo alcance. O objetivo da Arpanet era compartilhar recursos computacionais entre diversas organizações junto ao Departamento de Defesa Norte-Americano.

A Arpanet, mais adiante, se integrou a outras redes locais, e entre 1969 e 1982 utilizou o protocolo NCP (Network Control Protocol), quando então o substituiu pelo Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP). Seu papel foi decisivo no desenvolvimento das redes; em sua época foi a maior e mais rápida.

Em 1979, três estudantes criaram uma versão modificada do protocolo UNIX, que possibilitou a ligação de computadores por meio da linha telefônica comum.

Em 1983 a Arpanet se divide e dá origem à Milnet (uma rede militar) e passa a destinar-se à pesquisa científica. Nesse ponto, os pesquisadores passam a utilizá-la para trabalho cooperativo por intermédio de correio eletrônico e outros serviços.

Simultaneamente, uma outra tecnologia de rede desenvolvida - *store-and-forward* (armazena-e-reencaminha) - usada para transmissão de mensagens de correio também influenciou o crescimento da Arpanet. A rede BITNET, cooperativa entre duas universidades dos EUA (New York e Yale), foi estabelecida em 1981 com base nessa tecnologia. A necessidade de comunicação no meio acadêmico e a

tecnologia do correio eletrônico fizeram com que se iniciasse a comunicação via computadores entre essas universidades. A tal rede juntaram-se outras universidades a ponto de ser necessária uma nova organização dos dois centros iniciais.

A partir do desenvolvimento e do sucesso da Arpanet, a comunidade acadêmica norte-americana estruturou sua própria rede na década de 80 (NFSNET), que originou a Internet. Inicialmente seu acesso era restrito às pessoas ligadas às universidades ou instituições de pesquisa, e em 1991 foi liberado o uso comercial.

A comercialização da internet cresceu rapidamente: em 1991 havia cerca de 9.000 domínios comerciais, e no final de 1994 já existiam 21.700. A capacidade da rede é tal que a maior parte do processo de comunicação era, e ainda é, grandemente espontânea, não organizada e diversificada na finalidade e adesão. A coexistência pacífica de vários interesses e culturas na Rede tomou a forma da World Wide Web, uma rede flexível, formada por redes dentro da Internet, onde instituições, empresas, associações e pessoas físicas criam os próprios sites (Castells:1999, 378-379).

Sobre internet, Henning conceitua: “A Internet é um enorme sistema de informação integrado por redes de computadores, proporcionando a todos que a ela estão interligados uma gama de recursos e serviços de informações.” (1993: 62)

A tecnologia digital permitiu a compactação de todos os tipos de mensagens, inclusive som, imagens e dados; formou-se uma rede capaz de comunicar todas as espécies de símbolos sem o uso de centros de controle. Seus

principais usos: Correio Eletrônico, Conexão Remota – Telnet e Transferências de Arquivo – FTP.

A rede eletrônica tem como uma de suas vantagens o compartilhamento de recursos; sempre que dois ou mais equipamentos de processamento de dados podem trocar mensagens entre si, isto é uma rede de comunicação, que se estabelece com o objetivo de compartilhar e otimizar recursos entre os usuários. Os recursos podem ser:

* hardware (equipamentos: computadores independentemente do porte, impressoras, modem, fax, etc.);
* software (programas, aplicativos, etc.);
* fontes informacionais (base de dados, arquivos de texto, catálogos, som, imagem, etc.);
* recursos humanos.

“Em cada caso, ao invés de se duplicarem ou transportarem os recursos, estes são colocados à disposição do público, conectando-os entre si, independentemente da situação geográfica do recurso ou do usuário.” (Ferreira: 1994, 258)

Tal implementação é complexa. Conectar computadores, transferir dados e informações exige regras e/ou normas próprias de comunicação, chamadas *protocolo*. As redes diferem umas das outras pelas capacidades operacionais que

possuem[6]. Podem apenas repassar mensagens (como a Bitnet); outras podem realizar um grande número de tarefas, tendo a interatividade como seu ponto forte (por exemplo, a internet). As diferenças estão refletidas no protocolo e também na capacidade de processamento das máquinas.

Uma das idéias principais da rede eletrônica é que a informação pode seguir caminhos variados para chegar ao seu destino, ou seja, se um ou mais pontos não estão disponíveis, outros serão utilizados. Se uma parte da rede se encontra impossibilitada de funcionar, isso não inviabiliza a rede toda; ela funciona com os nós possíveis. Isso tem origem no desenvolvimento das redes pelas forças armadas norte-americanas, visando a seu uso em tempos de guerra, onde parte da rede poderia ser destruída. Até os anos 60 as redes tinham centros, estrutura, os caminhos eram fixos, não havia flexibilidade.

Serres (1994) refere-se a uma rua em Paris onde se situam a Bolsa de Valores, o Museu do Louvre e a Biblioteca Nacional, além de estabelecimentos bancários, companhias de seguros e agências de viagens. Trata-se da rua *Richelieu*, que ele considera tão adequadamente batizada (trad. *lugar rico*). A seguir, discorre sobre o acervo acumulado nas instituições mencionadas: dicionários, livros enciclopédicos, catálogos, textos, outros com duas ou três dimensões: plantas,

---

[6] "A dispersão geográfica das máquinas conectadas ainda pode ser fator de identificação das redes. Por exemplo, o compartilhamento de *softwares*, impressoras ou qualquer outro recurso em um laboratório ou local de trabalho único formam as chamadas LAN's - Local Area Network/Rede de Área Local. Quando as LAN's são interconectadas para criar redes em *campus* ou em áreas metropolitanas, surgem as chamadas MAN's - Metropolitan Area Network. Finalmente, abrangendo grandes áreas (com extensas distâncias geográficas) e normalmente interligando as LAN's e as MAN's, encontram-se as redes de grande extensão denominadas WAN - Wide Area Network. As WAN's usam muitos tipos de meios de comunicação para encaminhar mensagens ao mundo todo, tais como fios telefônicos, cabos submarinos, ondas eletromagnéticas (sem meios físicos conectando os pontos) e ocasionalmente satélites." (Ferreira, 1994, p. 258)

cartas geográficas, cartas marítimas, atlas de astronomia, de anatomia ou de profissões, tabelas de números, de corpos químicos ou de notas musicais, quadros ou reproduções de pintura, fotografias, esquemas, filmes de cinema ou de televisão, estátuas, ídolos, jóias e objetos preciosos/valores nos cofres e contas bancárias, divisas, livros, entre outros.

Em sua opinião, essa rua com três *locais ricos* de concentração deveria reduzir-se a um lugar ou um ponto, pois o conjunto de seus centros, unitariamente, só trata de informações ou de signos. E ainda assevera que esses locais não desempenham apenas o papel de depósito (imóvel), mas sobretudo o papel de consulta (movimento).

O autor adverte sobre as mudanças impostas pela informática, que tornam mais fácil encontrar o que se procura e aceleram os deslocamentos. E isso se passa com livros, dinheiro, palavras e informação. As novas tecnologias, informática e comunicação conjugam o suporte e o transporte. Reúnem-se bancos de dados e as redes de comunicação em redes de redes, ligando conteúdos, acumulação e fluxo.

Dessa forma, Serres afirma que não há necessidade de uma rua longa se basta um lugar único, pontual, “munido dos mesmos utensílios universais, destinados a tratar a informação em geral, quaisquer que sejam os seus suportes” (1994:142). Nesse sentido, sugere

> “esse ponto, inflado, torna-se equipotente ao planeta, ou à rede de todas as redes, ao longo da qual, com efeito, se acumulam, se concentram, se conservam e pela qual circulam, se consultam e se trocam todos os valores e todos os dados, num único e mesmo movimento, pontual e propagado”. (idem)

Em complemento, infere que:

> "concentração e reunião tornam-se inúteis, mesmo prejudiciais, a partir do momento em que a rede, conectada em todo o lado, assegura, sozinha as duas funções de transporte e de suporte, de plano e de animação: por uma mesma prática fazemos circular a informação e vamos consultá-la onde ela estiver, onde quer que esteja e seja qual for a quantidade que aí se concentre, mesmo pequena ou única". (idem)

Assim, as antigas acumulações convergem num ponto, mas esse lugar diverge para o universo, como se a atração para o global igualasse a atração para o local. Em sua opinião, tal equilíbrio caracteriza o nosso tempo.

O autor questiona o objetivo da acumulação num só lugar de signos, de bens, se a rede anula as distâncias e torna possível, em tempo real, qualquer arranjo, combinação ou associação. "A partir do momento em que a maior parte dos lugares está conectada, a rede apaga-os, fazendo-os coexistir e a cineteca torna-se virtual, enquanto a realidade se identifica com o próprio mundo" (1994: 144).

Essas tecnologias informáticas e de comunicação são compostas por utensílios universais (máquinas e objetos técnicos) capazes de tratar de todas as coisas e revelar alcance global.

A internet, uma rede formada por outras redes, criou o ciberespaço, um novo espaço de circulação da informação. Para Lévy (1999: 17) ciberespaço é um "novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores".

> "O termo especifica não apenas a infra-estrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo. (...) O neologismo 'cibercultura' especifica o conjunto de técnicas (materiais e

> intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço". (Lévy: 1999, 17)

Então, o local, minúsculo, pode juntar-se ao global, tão planetário quanto o tentarem conceber. Todo lugar, desse modo, se torna parte total da rede. Assim, que interessam os lugares de armazenamento, se as redes se interconectam ? Conclui o autor mostrando que, pelo universo ou por todo o planeta, as redes conectam os indivíduos (1994: 148).

Ao consultar os acervos através da rede, o pesquisador não tem mais que se submeter às regras que as instituições determinam para a consulta no local – por exemplo, horários e exigências para acesso.

Nesse sentido, não é necessário acumular para distribuir; é preciso estabelecer conexões. Cada nó da rede tem a dimensão da rede toda, é virtualmente toda a rede. A rede não tem início, nem fim, nem centro.

A internet, inicialmente pensada para a pesquisa acadêmica, tornou-se rapidamente um meio de comunicação de massa. Teóricos da comunicação e engenheiros distinguem três modos de comunicação à distância: *one-to-one* (um-um), *one-to-many* (um/muitos) e *many-to-many* (muitos/muitos). O primeiro seria a comunicação ponto a ponto, típica de cartas, telégrafo e telefone. O segundo é o um-muitos, característica dos meios de comunicação de massa – jornal, cinema, rádio, TV - onde uma fonte emite uma mesma mensagem para vários receptores. A terceira, só encontrada na internet, é a muitos-muitos, onde todos podem ser emissores e há muitas mensagens heterogêneas. Os exemplos podem ser salas de

chat ou os *newgroups*. Deve-se destacar que a internet, como meio de comunicação, reúne estes três modos de comunicação à distância, por exemplo: *chats* (muito-muitos), o correio eletrônico (um-um) e a leitura de jornais online (um-muitos). É possível encontrar na rede notícias, novelas, anúncios, páginas de diário, revistas científicas e praticamente qualquer coisa que se pense para consumidores de informação do mundo todo.

4.3 Internet no Brasil

O número total de usuários da Internet no Brasil passou de 7,9 milhões em maio de 2003 para 11,68 milhões em maio de 2004 (Cunha: 2004). Pesquisa da FGV aponta 15% de usuários residenciais da internet e, considerando o acesso independentemente da origem (casa, trabalho, escola, cybercafé), o número de usuários é maior que 27 milhões. Pesquisa realizada pelo Ibope entre março e abril de 2004 indica que a população brasileira que tem acesso à internet é de cerca de 28% (Cunha: 2004).

O advento da tecnologia da banda larga é um outro fator que introduziu alterações no uso da internet. No Brasil, com o aumento do uso da banda larga, foi percebido também um aumento do tempo que os usuários permanecem on line, além de visitarem mais páginas. Levantamento do Ibope / Net Ratings relativo ao mês de junho de 2004 indica que os usuários do sistema de alta velocidade passaram conectados à rede de 14 horas e 53 min a 20 horas e 58 min; dependendo do tipo de tecnologia de banda larga que utilizaram, os assinantes com acesso discado não navegaram por mais de 8 horas e 23 min.

Com o aumento do tempo *on line* aumentou também o uso de aplicativos de comunicação instantânea, como o ICQ e o Messenger(MSN) – são mais ágeis que o e-mail e fazem com que as pessoas aumentem o contato com outras em ambiente virtual; isso inclui amigos, parentes, colegas de trabalho, clientes, etc.

De acordo com Osvaldo Barbosa, diretor-geral do MSN para Brasil e América Latina, em um ano (ago/2003 a ago/2004) a filial brasileira cresceu 170%, cerca de 3 milhões de novos usuários no período. O Ibope / Net Ratings estima que, em julho de 2004, 6,1 milhões de internautas brasileiros usaram algum tipo de comunicador instantâneo, de qualquer marca.

O Orkut é um outro exemplo de meio de comunicação utilizado na internet. É um site gratuito que tem como propósito formar uma rede social e encontrar amigos; foi criado em fevereiro de 2004 por um funcionário do Google. Seu uso está crescendo desde então, impondo mudanças nos processos comunicacionais na rede e, através dessas mudanças, alterando também a "vida real".

Numa reportagem para a revista "Época", Nogueira et al., relatam que :

> "Um dia, ao checar seus e-mails, o estudante de Design de Campinas, Gabriel Barbosa Souza, de 23 anos, encontrou uma mensagem enviada por sua vizinha, convidando-o a entrar em um site gratuito, um tal de Orkut. (...) Souza aceitou o convite da vizinha. Preencheu uma espécie de cadastro com o seu nome, sua data de aniversário, seus gostos e algumas linhas que definem sua personalidade. Às 3 da tarde, seu "perfil", como se diz na Internet, ficou disponível para ser acessado pelos demais membros do Orkut. Duas horas depois, Souza recebeu um e-mail de uma moça dizendo que tinha visto sua foto no Orkut. Perguntava se ele não teria cursado o primário na Escola do Sítio. Tinha. Levou apenas duas horas para que os dois estivessem cara a cara, em um bar.
>
> Entre uma cerveja e outra surgiu a idéia de reunir a turma perdida no passado. Nas duas semanas seguintes, deu-se a caça aos

> colegas. As armas usadas: o próprio Orkut, e-mail, ferramentas para conversas em tempo real pela Internet, como o Messenger e o ICQ, telefone e a mão para bater em portas. Conforme iam sendo localizadas, as pessoas eram convidadas a entrar no Orkut. Nesse ambiente virtual, os velhos amigos formaram uma comunidade, um grupo no qual passaram a trocar mensagens e fotos, aos poucos retomando a intimidade dos tempos de infância. Até que a amizade saltou para fora da tela: em 6 de agosto, 17 ex-alunos da escolinha de Campinas conversavam animadamente em um churrasco na casa de Gabriel Souza, como se nunca tivessem deixado de se ver." (Época: 2004, 97)

Estórias como essa vêm acontecendo entre os usuários do site, no mundo e principalmente no Brasil. Dados de 29 de dezembro de 2004 indicam que, dos 3,3 milhões de usuários, mais da metade é brasileira (62%), enquanto os americanos são apenas 10%. Acredita-se que o índice de brasileiros, na verdade, seja maior, por ter sido divulgado que tal presença teria incomodado os americanos e estes promovido um boicote, fazendo o site mais lento para quem declarasse nacionalidade brasileira. Com isso, muitos passaram a informar nacionalidades diversas por ocasião do cadastro, maquiando as estatísticas.

A verdade se fez ver quando em 2005 o site orkut.com começa a funcionar com sua primeira tradução: português. Inicialmente na seção de ajuda, em março, e logo em seguida, em abril, o site todo. Os usuários do Brasil, que em maio de 2005 são quase 70% – enquanto os dos EUA são menos de 8% –, passam a utilizar o site em sua própria língua.

No site, cada pessoa tem a sua página, onde ficam expostas suas características (as preenchidas quando da inscrição no site), seus amigos e as comunidades das quais faz parte, entre outras informações, e só é possível fazer parte do Orkut através do convite de algum amigo que já seja usuário.

As autoras indicam como fator de sucesso do Orkut o fato de que forma uma rede virtual baseada no mundo real: ninguém está conversando com estranhos, quem participa do site “é seu conhecido ou conhecido de algum conhecido seu, como na teoria dos Seis Graus de Separação, pela qual com seis contatos, chega-se a qualquer pessoa no mundo” (2004: 98).

O motivo pelo qual o Orkut deu tão certo no Brasil, na opinião da professora de Mídias Digitais da Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (citada pela mesma reportagem), é de que “Tem muito a ver com a índole do brasileiro. O brasileiro tem um espírito gregário, quer a casa cheia de amigos. No orkut, faz a mesma coisa: convida o maior número de amigos possível.” (2004: 98).

Corroborando essa linha de pensamento, temos a visão de Castells, para quem “A Internet é um instrumento que desenvolve, mas que não muda os comportamentos; ao contrário, os comportamentos apropriam-se da Internet, amplificam-se e potencializam-se a partir do que são.” (2003: 273).

Segundo o IBOPE e-Ratings.com, o Brasil já é líder mundial na navegação de crianças e jovens, e a web é cada vez mais utilizada em todas as faixas etárias. Na faixa etária entre 15 e 19 anos o percentual de pessoas que se conecta à rede, ainda que esporadicamente, é de 45% (dados coletados entre março e abril de 2004).

De acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra a Domicílios (PNAD) do IBGE, feita em 2001, apenas 12,6% dos domicílios brasileiros possuíam

microcomputador. Já entre os participantes do Ensino Nacional do Ensino Médio (ENEM), 35,1% possuíam microcomputador em seus lares no mesmo ano de 2001.

Esses dados indicam as mudanças significativas que estão ocorrendo na busca de informações. Um outro dado que comprova essa mudança foi constatado em uma pesquisa realizada pelo IBOPE Mídia em 2002, no qual se mediu a exposição às diversas mídias de acordo com o grau de escolaridade do entrevistado. A taxa de penetração da internet para as pessoas com nível superior incompleto é de 65%, enquanto para os entrevistados com curso superior completo é de 61%, o que pode indicar uma maior necessidade em obter informação no primeiro grupo. Para as pessoas que concluíram mestrado, doutorado ou algum outro programa de pós-graduação, a taxa de penetração sobe para 73%, indicando possivelmente um maior uso para pesquisa e intercâmbio de informação.

Uma outra interpretação possível desse dado consiste em que o nível educacional influencia no aproveitamento efetivo das possibilidades de uso oferecidas pela internet – portanto, a capacitação prévia do usuário é um fator que limita a universalização do acesso, questão a ser abordada a seguir.

4.4 Exclusão Digital

A discussão sobre a inclusão/exclusão digital não pode ser desconsiderada quando o assunto é a democratização da informação através da internet.

“A rede serve para fazer esquecer uma sociedade profundamente segregada e para dela propor uma visão harmônica” (Mattelart: 2000, 160).

Algumas abordagens relacionam à rede uma idéia de democracia, vendo-a como universal, aberta, justa, liberta de preconceitos e impedimentos, à qual todos têm acesso em total igualdade, possibilitando a proximidade, e abalando hierarquias.

A esse respeito, Mattelart afirma:

> “A informação, as máquinas que a tratam e as redes que elas tecem são as únicas que estão em condições de lutar contra o empecilho da circulação em todos os sentidos. A sociedade da informação só pode ser uma sociedade em que a informação circule sem entraves. Ela é, por definição, incompatível com o embargo ou a prática do segredo, a desigualdade de acesso e a transformação em mercadoria de tudo o que circula nos canais de comunicação.” (1999: 157)

Na prática, já se sabe atualmente que a rede não é tão democrática e que essa idéia de acesso livre e indiscriminado não corresponde à realidade por uma série de fatores, entre os quais os preços dos equipamentos, dificuldade na distribuição de linhas telefônicas (econômicas e geográficas), “analfabetismo digital”.

O ciberespaço está teoricamente aberto a todos; seria o local onde pessoas de todas as nações podem conviver, rompendo barreiras geográficas, de nacionalidade, raça e sexo, igualando-as. A abertura do ciberespaço é potencial: homens, mulheres, norte e sul, oriente e ocidente, primeiro e terceiros mundos.

Porém, o ingresso no ciberespaço depende do acesso a tecnologias que estão fora do alcance de grande parte da população mundial.

Segundo Castells:

> "A comunicação mediada por computadores (CMC) é uma revolução que se desenvolve em ondas concêntricas, começando nos níveis de educação e riqueza mais altos e provavelmente incapaz de atingir grandes segmentos da massa sem instrução, bem como países pobres." (1999: 383 – 384)

Existem muitas pessoas que não têm condição de ter um computador, uma linha telefônica e pagar as taxas de acesso à internet. Martín-Barbero chama a atenção para "o aprofundamento da divisão e a exclusão social que estas tecnologias já estão produzindo" (2003:62) Mas, por outro lado, já existem provedores de acesso gratuito e, cada vez mais, bibliotecas, universidades e outras instituições fornecendo acesso gratuito à internet, além do grande número de pessoas que têm acesso no local onde trabalham.

Ford, citando pesquisa de Yeomas sobre a internet, afirma:

> "88% de todos os seus usuários vivem em países industrializados, os quais representam apenas 15% da população mundial. O sul da Ásia, com 20% da população mundial, representa menos de 1% da população global da Internet. Enquanto isso, a África, onde moram 739 milhões de pessoas, conta com apenas 14 milhões de linhas telefônicas – ou seja, aproximadamente duas linhas para cada cem habitantes – e um milhão de usuários de Internet." (2003:89)

A desigualdade pode ser constatada não apenas no que diz respeito ao aporte tecnológico, mas também em relação aos conteúdos. Nora & Minc, citados por Mattelart (1999:164), apontam, num relatório de 1978, que

> “os bancos de dados são, quase sempre, internacionais e o desenvolvimento das transmissões permitirá ter acesso a eles, de qualquer ponto do globo, sem custo tarifário excessivo: daí a tentação de certos países que, em vez de constituir bancos de dados no território nacional, limitam-se a utilizar os bancos americanos (…). O saber acabará por se modelar, como sempre tem acontecido, a partir dos estoques de informações. Deixar a outros, isto é, aos bancos americanos, o cuidado de organizar essa ‘memória coletiva’, contentando-se em servir-se deles, equivale a aceitar uma alienação cultural, portanto, o estabelecimento de bancos de dados constitui um imperativo de soberania.”

Gomes (2002: 33) baseia-se em Augé (1994) e entende a Internet como um “não-lugar”:

> “A noção de ‘não-lugar’ permite abordar alguns aspectos relevantes do mundo de nossos dias, incluindo-se, a nosso ver, o fenômeno da Internet (ou ciberespaço) como espaço universal que integra um oceano de informações, porém de navegação solitária”.

A autora cita Cardoso (1996), que diz que os “não-lugares” “criam uma contratualidade solitária – abundam em instruções para uso; são anônimos e vividos solitariamente”. E acrescenta que o “não-lugar” existe, mas não estabelece uma sociedade orgânica, e não cria identidade singular nem relações, cria solidão e similitude (Cardoso apud Gomes: 2002, 33).

Numa outra visão, a idéia de que o computador é um meio para introvertidos e incapazes de sair de casa foi suplantada pela que o identifica como uma tecnologia que aproxima pessoas que não se conhecem, ao invés de afastá-las. Assim, a internet possibilita a união de pessoas com afinidade de interesses e objetivos, independentemente da localização geográfica. Une os pontos mais longínquos da terra, anulando distâncias. A rede anula o espaço geográfico e permite

uma desterritorialização.

De acordo com Wertheim,

> “o ciberespaço é exaltado como um espaço em que a conexão e a comunidade podem ser promovidas, enriquecendo com isso nossas vidas como seres sociais. Nessas visões, o ciberespaço torna-se um lugar para o estabelecimento de comunidades idealizadas que transcendem as tiranias da distância e são livres de preconceito de sexo, raça ou cor. Em outras palavras, esse é um sonho de ciberutopia.” (2003: 207)

A autora acrescenta que no ciberespaço não existem alguns dos marcadores sociais normais do espaço físico, por exemplo, o geocódigo, que é uma força poderosamente estratificadora – "onde você está revela quem você é" (2003: 209 - 210). Sendo assim, ela entende que

> "A promessa de uma comunidade utópica é na verdade um dos atrativos primordiais do ciberespaço. Numa época de colapso social e familiar generalizado no mundo ocidental, um número de pessoas sofre de isolamento, solidão e alienação. (...) A internet, com sua vasta teia global, acena para todos nós com uma visão de amizade e a esperança de inclusão num todo social mais amplo". (Wertheim: 2003, 207)

Porém, admite que

> "embora seja verdade que o ciberespaço *permite* a interação entre pessoas que normalmente não teriam contato em suas vidas físicas, já há indícios de que esse nivelamento social não é tão universal quanto freqüentemente nos dizem. Não é nada óbvio que os portais do ciberespaço estejam igualmente abertos para todos.” (2003: 212)

Existem pré-condições para que a internet se torne um serviço público, segundo Sorj:

> “A exclusão digital depende de cinco fatores que determinam a maior ou menor universalização dos sistemas telemáticos: 1) a

> existência de infra-estruturas físicas de transmissão; 2) a disponibilidade de equipamento/conexão de acesso (computador, modem, linha de acesso); 3) treinamento no uso dos instrumentos do computador e da internet; 4) capacitação intelectual e inserção social do usuário, produto da profissão, do nível educacional e intelectual e de sua rede social, que determina o aproveitamento efetivo da informação e das necessidades de comunicação pela internet; 5) a produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população. Enquanto os primeiros dois critérios se referem a dimensões passivas do acesso à Internet, as três últimas definem o potencial de apropriação ativa. (...) Cada nível, a partir do primeiro, é condição de existência do nível superior, enquanto os níveis superiores determinam a utilidade do nível anterior. Os programas públicos de universalização dos serviços de comunicação focalizam em geral o primeiro e segundo níveis, os das infra-estruturas físicas e equipamentos individuais, que são somente parte das precondições para transformar a internet num serviço público."(Sorj: 2003, 63)

A internet, apesar de todo o discurso que promove em torno da democratização da informação, de que permite navegação, acesso, recuperação de quantidade ilimitada de informações a todos que quiserem, não é, por si só, garantia de acesso. Existe uma profunda distância entre esse ideal e a realidade, a despeito de seu enorme potencial para a difusão da informação.

Os conteúdos disponíveis na internet são considerados por Sorj decisivos na dinâmica da exclusão digital, pois, mesmo que o acesso universal seja assegurado, a falta de conteúdos específicos pode limitar o impacto efetivo da internet entre os segmentos de baixa renda (2003:71).

O autor também faz a relação da exclusão digital com outras formas de desigualdade social, afirmando que, em geral, as taxas mais altas de exclusão digital

se encontram nos segmentos de menor renda. E afirma que essa desigualdade social não se expressa apenas no “acesso ao bem material – rádio, telefone, televisão, internet –, mas também na capacidade do usuário de retirar, a partir de sua capacitação intelectual e profissional, o máximo proveito das potencialidades oferecidas por cada instrumento de comunicação e informação” (2003:59).

Podemos ver no Brasil alguns exemplos de programas que visam democratizar o acesso à internet; um deles é o CDI – Comitê para a Democratização da Informática. Ainda assim, uma vez que fatores como a renda e o nível educacional influem nessa possibilidade, fica claro que está muito distante o sonho do acesso irrestrito, sobretudo em se tratando do Brasil.

Na internet, conquanto se levem em consideração seus aspectos limitadores, é possível encontrar todo tipo de informação, jornalísticas, pessoais, comerciais, relativas a empresas, entre outras. Sendo assim, traduz-se em mais um instrumento para que as instituições que têm como objeto a informação – bibliotecas, museus, centros de documentação e arquivos – possam desempenhar suas funções no que diz respeito à transferência da informação. Às possibilidades anteriores das instituições de arquivo soma-se a internet como meio de difusão de seus acervos e de transferência da informação arquivística.

No próximo capítulo serão apresentados os resultados da pesquisa empírica acerca das instituições arquivísticas públicas na internet.

5- INTERFACES DOS ARQUIVOS PUBLICOS BRASILEIROS COM A INTERNET - RECONSTRUÇÃO EMPÍRICA.

Acompanhando os critérios de Sorj (2003), observa-se que o caráter público dos arquivos poderá ser potencializado – fortalecendo ao mesmo tempo o caráter 'público' da internet– se nela ficam disponíveis conteúdos e serviços próprios das instituições públicas arquivísticas, visando ao acesso e à transferência de informação.

Para justificar essas afirmações, deve-se constatar, primeiro, a presença dos arquivos públicos na rede e, segundo, a disponibilização de serviços e conteúdos específicos e as oportunidades de interface oferecidas ao usuário.

5.1 Abordagens e procedimentos metodológicos

A análise tem o propósito de detectar como está ocorrendo a transferência da informação nesses espaços, quais as características dos sites, o que eles contêm, bem como a tipologia dos serviços que estão sendo oferecidos.

Isso posto, definiu-se como objetivo geral de pesquisa analisar os diversos aspectos teóricos e técnicos que caracterizam os processos de transferência da informação difundida pelas instituições arquivísticas públicas brasileiras na internet.

Como objetivos específicos procurou-se: analisar as estruturas de transferências de informação arquivística na internet; verificar o conteúdo e a estrutura dos sites referentes à informação arquivística na internet no contexto da

transferência da informação e confrontar as concepções teóricas e institucionais de arquivos, transferência e rede.

Visando à consecução dos objetivos propostos, a presente pesquisa aborda os conceitos de arquivo, informação, informação arquivística, instituição arquivística, transferência da informação, redes, internet, entre outros que compõem os principais marcos teóricos.

Considerando o objeto deste estudo, a realização da pesquisa obedece aos seguintes procedimentos teórico-metodológicos:

a) Revisão seletiva da literatura

- Levantamento da literatura brasileira e internacional sobre o tema, bem como aquela referente ao quadro teórico implicado;

b) Reconstrução empírica das interfaces arquivos/Internet

- Levantamento na Internet

Foram investigados os sites de Instituições Arquivísticas públicas brasileiras na internet. A primeira busca, com o objetivo de localizar os arquivos públicos brasileiros que disponibilizam informações na internet, se deu em 2003, à época do planejamento dos trajetos a serem percorridos, quando da elaboração do projeto de tese. Foi feita através de mecanismos de busca da internet, como Google e Yahoo, bem como através de alguns sites arquivísticos que indicam links de vários tipos: Associações Profissionais, Instituições de Ensino, Instituições Arquivísticas nacionais e internacionais, entre outras, chegando-se ao resultado de 30 (trinta) endereços.

No ano de 2004, ao ter início a fase de coleta de dados, a busca foi atualizada. Algumas instituições arquivísticas encontradas na primeira consulta já não foram mais localizadas, ao mesmo tempo em que surgiram outras, mas eram ainda 30 (trinta) URLs[7]. Essa busca por outras instituições arquivísticas na internet foi sendo refeita periodicamente durante toda a fase da coleta de dados, que se deu entre os meses de março a agosto de 2004. Um desses 30, o Arquivo Público do Distrito Federal, esteve fora do ar (para atualização) todo esse período; portanto, o total foi fixado em 29 (vinte e nove) endereços na internet.

A coleta de dados consistiu no preenchimento de um formulário para cada site (Apêndice A) com os critérios a serem analisados. Ao entrar no endereço eletrônico para proceder ao preenchimento do referido formulário, pôde-se ver, através das características, se se trata ou não de um site. Assim, dos 29 endereços de instituições arquivísticas disponíveis, 20 (vinte) são sites, 1 (um) estava em atualização, portanto não dispunha de todas as seções, e 8 (oito) são páginas dentro de sites (de Secretarias de Cultura ou de Prefeitura, por exemplo). São instituições arquivísticas localizadas na web, cujo endereço corresponde à página de um outro site, casos em que a instituição arquivística é mencionada na estrutura administrativa em questão.

A análise foi feita nos vinte sites existentes: 1 (um) do Arquivo Nacional, 10 (dez) estaduais e 9 (nove) municipais. As nove páginas também foram observadas,

[7] Uniform (ou Universal) Resource Locator - É o endereço de um site na Internet, expresso por termos separados por pontos e barras, no formato http:/www.servidor.extensão/diretório

porém sob um outro referencial, uma vez que o universo definido para a pesquisa compreende os sites.

As Instituições Arquivísticas analisadas são:

1. Arquivo Nacional do Brasil	http://www.arquivonacional.gov.br/
ARQUIVOS ESTADUAIS	
2. Arquivo Público do Estado do Rio Janeiro	http://www.aperj.rj.gov.br/
3. Arquivo do Estado de São Paulo	http://www.arquivoestado.sp.gov.br
4. Arquivo Público do Estado de Santa Catarina	http://www.sea.sc.gov.br/arquivo-publico/
5. Arquivo Público do Estado do Pará	http://www.arqpep.pa.gov.br/
6. Arquivo Público Estadual de Sergipe	http://www.culturasergipe.hpg.ig.com.br/apes.html
7. Arquivo Público do Estado do Espírito Santo	http://www.ape.es.gov.br/
8. Arquivo Público do Estado da Bahia	http://www.bahia.ba.gov.br/saeb/perfil99/apeb_histori.htm
9. Arquivo Público do Estado do Ceará	http://www.secult.ce.gov.br/informap.htm
10. Arquivo Público de Mato Grosso	http://www.apmt.mt.gov.br/
11. Arquivo Público do Estado do Paraná	http://www.pr.gov.br/deap
12. Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Norte	http://www.ape.rn.gov.br
13. Arquivo Público do Estado de Pernambuco	http://www.fisepe.pe.gov.br/apeje
14. Arquivo Público Mineiro	http://www.cultura.mg.gov.br/arquivo.html
15 Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul	http://www.sarh.rs.gov.br
ARQUIVOS MUNICIPAIS	
16. Arquivo Público do Município de Belo Horizonte	http://www.pbh.gov.br/cultura/arquivo/
17. Arquivo Público da Cidade de Paracatu	http://www.ada.com.br/paracatu/htm/arqpub.htm
18. Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro	http://www.rio.rj.gov.br/arquivo
19. Arquivo Histórico do Município de Salvador / FGM	http://www.pms.ba.gov.br/fgm
20. Arquivo Histórico de Juiz de Fora - MG	http://www.pjf.mg.gov.br/arqhist/principa.htm
21. Arquivo Histórico de Porto Alegre - RS	http://www.portoalegre.rs.gov.br/cultura/memoria/arquivo
22. Arquivo Histórico do Município de Americana	http://www.americana.sp.gov.br/esmv4/americana_13.asp?codsub=0&codcat=3&codit=3

	8&codpage=1&codimp=1
23. Arquivo Histórico Municipal de Florianópolis – SC	http://www.pmf.sc.gov.br/guia_de_servicos/educ02991.htm
24. Arquivo Histórico da Fundação Promemória de São Carlos	http:/www.saocarlos.sp.gov.br/fun_promemoria.htm
25. Arquivo Público de Uberaba – MG	http://www.arquivopublicouberaba.com.br/welcome.htm
26. Arquivo Histórico do Município de São Paulo – SP	http://www.prodam.sp.gov.br/dph/instituc/dvarq.htm
27. Arquivo Histórico Municipal de Tietê –SP	http://www.indexadvance.com.br/ArqHistTiete.htm
28. Arquivo Público Municipal de Indaiatuba – SP	http://www.promemoriadeindaiatuba.hpg.com.br/
29. Arquivo Público Municipal (e Arquivo Geral) de Santos – SP	http://www.fundasantos.org.br

A análise dos sites identificados tem como parâmetros os seguintes critérios: serviços que disponibilizam, qual o nível de relacionamento com o usuário, que tipo de consulta pode ser feita ao acervo e elementos relativos aos conteúdos, desenho e estrutura dos sites.

Os parâmetros definidos no documento “Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas” do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) de dezembro de 2000 (anexo A) são estudados e considerados como instrumento de análise dos sites que integram o campo empírico da pesquisa.

A utilização desse documento se justifica, pois não há literatura a esse respeito, que contemple normas para a construção de sites arquivísticos, nem no Brasil, nem no âmbito internacional. No entanto, documentos similares foram analisados contendo normas para outros tipos de sites. A partir daí elaborou-se um

formulário (Apêndice A) que foi preenchido a partir das informações disponíveis nos referidos sites.

Para uma caracterização mais rigorosa do universo empírico da pesquisa se buscaram também informações em outras fontes: a) foram realizadas entrevistas com representantes de três instituições arquivísticas, a fim de abordar questões relacionadas a esse serviço (Arquivo Nacional, Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro e Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro, todas localizadas na cidade do Rio de Janeiro -Apêndice B); b) envio de mensagens de correio eletrônico para 5 arquivos com perguntas sobre o atendimento que essas instituições fazem pela internet (Apêndice B).

Após a fase de coleta e seleção dos dados, procedeu-se à análise e interpretação. Os dados obtidos foram analisados considerando o contexto sócio-cultural em que se inserem as instituições investigadas, com o objetivo de observar, conforme anteriormente explicado, como se constroem e se instrumentalizam as práticas de transferência da informação arquivística nos espaços pesquisados.

5.2 Análise das informações

Conforme fora antecipado, a pesquisa empírica se desdobrou em três eixos principais: o preenchimento do formulário através das visitas aos sites, consulta a alguns dos sites por intermédio de mensagens de correio eletrônico e entrevistas realizadas com profissionais dos arquivos públicos localizados no Rio de Janeiro.

No mapeamento atual, 10 (dez) sites são de Arquivos Estaduais, 9 (nove) correspondem a Arquivos Municipais, agregando-se a essa soma o site do Arquivo Nacional, num total de 20 (vinte) sites.

O resultado atual revela uma alteração significativa em relação a levantamentos anteriores. Em 1996 eram três instituições com site na Internet e em 1999 eram treze, o que representa um aumento de 54% em relação à última aferição.

Os sites das instituições arquivísticas estaduais são: Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, Arquivo do Estado de São Paulo, Arquivo Público do Estado do Espírito Santo, Arquivo Público Mineiro; Arquivo Público do Estado do Pará; Arquivo Público do Rio Grande do Norte**,** Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano (Pernambuco); Arquivo Público de Mato Grosso ; Arquivo Público do Paraná e Arquivo Público do Estado de Santa Catarina.

No que se refere à localização geográfica dessas instituições, quatro estão na região Sudeste, ou seja, todos os estados da região; dois na região Sul, mesmo número da região Nordeste; um na região Centro-Oeste e um na região Norte. Sessenta por cento dos sites estão nas regiões Sul e Sudeste. Dos 26 (vinte e seis) estados somados ao Distrito Federal, perfazendo um total de 27 (vinte e sete), são 10 (dez) os sites, ou 37%.

DISTRIBUIÇÃO DOS SITES DAS INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS ESTADUAIS POR REGIÃO

Região	SITES	
Sudeste	4	40%
Sul	2	20%
Nordeste	2	20%
Centro-Oeste	1	10%
Norte	1	10%

Região	Sites por Região	Estados na Região	% de Estados com sites na Região
Sudeste	4	4	100%
Sul	2	3	66%
Nordeste	2	9	22%
Centro-Oeste	1	3	33,3%
Norte	1	7	14,3%

Os sites de instituições arquivísticas municipais são: Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro; Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte, Arquivo Histórico de Juiz de Fora, Arquivo Público de Uberaba; Arquivo Histórico Municipal Washington Luis (São Paulo), Arquivo Público Municipal de Indaiatuba, Fundação Arquivo e Memória de Santos; Arquivo Histórico do Município de Salvador; Arquivo Histórico de Porto Alegre Moysés Velhinho. Desses 10 (dez) sites, 5 (cinco), 55%, são de capitais de estados da federação (três do sudeste; uma do sul; uma do nordeste). As que não constituem capitais concentram-se em apenas dois estados: Minas Gerais (duas) e São Paulo (duas). Considerando-se também os das capitais, perfazem-se 66 % dos sites (seis) situados nesses mesmos dois Estados. Os três sites restantes são de instituições arquivísticas das capitais dos estados do Rio de Janeiro, da Bahia e do Rio Grande do Sul.

DISTRIBUIÇÃO DOS SITES DAS INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS MUNICIPAIS POR REGIÃO

Região	Estado	Sites por Estado	Sites por Região	
Sudeste	São Paulo	3 – 33%	7 – 78%	89%
	Minas Gerais	3 – 33%		
	Rio de Janeiro	1 – 11%		
Sul	Rio Grande do Sul	1 – 11%	1 – 11%	
Nordeste	Bahia	1 – 11%	1 – 11%	11%

QUADRO GERAL

DISTRIBUIÇÃO DOS SITES DAS INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS MUNICIPAIS E ESTADUAIS POR REGIÃO

Região	Mun.		Est.	Total	%
Sudeste	7	+	4	11	58%
Sul	1	+	2	3	16%
Nordeste	1	+	2	3	16%
Centro Oeste	0	+	1	1	5%
Norte	0	+	1	1	5%

A maioria dos sites está localizada na região Sudeste (58%); em segundo lugar estão as regiões Sul e Nordeste com 16% cada uma. A região Sudeste tem três cursos de graduação em Arquivologia, dois dos mais antigos do país, com cerca de 30 anos, e um mais recente.

5.2.1 *Análise dos sites*

As dimensões de variáveis que podem inferir-se do roteiro de análise, conforme o formulário disponível no Apêndice A, foram agregadas nas seguintes categorias de análise dos sites:

Conteúdo –Aspectos gerais

Aspectos arquivísticos

Desenho e Estrutura

As respostas aos questionários contribuíram para esclarecer as questões que se seguem.

Conteúdo – Aspectos Gerais

Para que o visitante faça um bom uso do site e conseqüentemente da instituição arquivística, é necessário que ele seja informado sobre o que é o arquivo e o tipo de informação que ele pode obter na instituição. O site deve conter esse tipo de esclarecimento visando contextualizar a documentação e as condições de surgimento dos acervos. A página de abertura é o ponto de partida aos vários conteúdos e páginas dos sites. A partir dela é determinado o caminho a ser seguido por cada usuário.

Apenas dois sites de instituições municipais informam sobre os objetivos do site. As informações sobre a instituição são mais freqüentes, mas ainda assim não são todos que apresentam: o histórico da instituição aparece em 19 (dezenove), 95%, sites, apenas um municipal – Arquivo Histórico de Porto Alegre Moysés Velhinho – não tem.

As informações sobre o histórico da instituição estão presentes na quase totalidade dos sites. Muitos deles não têm outras informações importantes, tais como em relação aos instrumentos de pesquisa, mas incluem o histórico. Esse fato pode ter relação com o forte caráter histórico das instituições.

Endereço, telefone (às vezes as formas de acesso) estão em 19 (dezenove), 95%, sites. Essas indicações são importantes na medida em que a maior parte das pesquisas ainda é feita de forma presencial, na sala de consulta dos arquivos. Portanto, informar como se chega até à instituição é imprescindível. Uma divulgação sobre a instituição arquivística que não ensina como se chega a ela é incompleta e não se efetiva. Assim, o fato de um dos sites – Arquivo Público Municipal de Indaiatuba – não informar seu endereço e telefone surpreende, uma vez que seu atendimento pela internet não substitui o presencial, prejudicando, dessa forma, a função de divulgar o arquivo.

Informações sobre as competências da Instituição constam em 17 (dezessete), 85%, sites e a estrutura organizacional em 10 (dez), 50%, os programas de trabalho constam de 11(onze), 55%, sites e os quadros diretores de 6 (seis), 30%.

A linguagem utilizada pode ser considerada adequada em todos os sites; de um modo geral é clara, objetiva e formal. É acessível, mas utiliza terminologia arquivística.

Estão disponíveis informações sobre a existência de conteúdos (relatórios, manuais, normas, etc.) do site em documentos escritos em um site estadual – Arquivo Público do Estado do Espírito Santo (mas não se informa sobre como podem ser obtidos). O site do Arquivo Nacional apresenta documentos desse tipo; todavia, sem a necessidade de fazer download, estão todos disponíveis no próprio site.

O responsável pelo conteúdo do site é apresentado em apenas 3 (três), 15%; ainda assim, não é informado o e-mail desses responsáveis.

Encontramos links relacionados à administração pública na qual se insere a instituição arquivística em 16 (dezesseis), 80%, sites; em alguns casos, cabe frisar, o site está ligado ao da administração (prefeitura, governo ou secretaria). Os que estão ligados aos sites ou portais da administração do Governo ou da Prefeitura, demonstram uma produtiva união com a respectiva área de informática. Segue uma padronização em relação aos outros sites da esfera de atuação, facilitando a localização de serviços entre os vários órgãos, a busca e a melhor utilização dos sites.

Existem informações sobre programas, planos, projetos e relatório anual da instituição em 3 (três), 15%, sites e possibilidade de download em apenas 1(um), 5%, deles. Não existem informações sobre material protegido por direitos autorais em nenhum deles.

Conteúdo – Aspectos Arquivísticos

No que diz respeito aos aspectos arquivísticos propriamente ditos, a maioria das informações apresentadas é sobre o acervo das instituições. Constam em 19 (dezenove), 95%, as características gerais do acervo, em 18 (dezoito), 90%, a data limite, em 17 (dezessete), 85%, a tipologia documental e em 14 (quatorze), 70%, a quantificação.

A importância da apresentação de informações sobre o acervo nos sites reside no fato de esta determinar a ida ou não do usuário ao arquivo. Se este divulga seus fundos, que tipos de documentos contém, assuntos e datas-limite, permite que

o usuário tenha uma informação preliminar sobre o acervo, o que faz com que ele possa decidir sobre as vantagens e desvantagens de sua ida ao arquivo.

Poucos indicam seus métodos de trabalho arquivístico: 3 (três), 15%, sobre arranjo e descrição dos documentos, o mesmo número relativo ao emprego de tecnologias da informação e 6 (seis), 30%, sobre avaliação e transferência de documentos. Alguns sites que oferecem informações sobre a avaliação de documentos, o fazem como um serviço de utilidade, ensinando como fazer, dando orientações, a saber, o que é, as legislações sobre o assunto, entre outras. Trata-se de um dos mais importantes e controvertidos procedimentos da Arquivologia, gerando uma justificada demanda por informação a respeito.

Os Instrumentos de Pesquisa têm uma importância fundamental nos arquivos; têm a função de guiar o usuário através do acervo, de fazer a união entre o pesquisador e o documento. Esse deveria ser também um ponto alto no site. Os Instrumentos de Pesquisa vão permitir que o usuário chegue à informação desejada. Se o arquivo não atende às consultas pela internet, o simples fato de disponibilizar os Instrumentos de Pesquisa já permite que o usuário tome conhecimento do acervo e saiba se ali tem algo que interessa ou não – evitando uma ida desnecessária à Instituição, com deslocamentos, perda de tempo, etc.

As informações sobre os instrumentos de pesquisa estão presentes em 14 (quatorze) sites, 70%, e 12 (doze), 60%, sites, permitem a consulta a algum tipo de instrumento de pesquisa (no mínimo, o Guia de Fundos); alguns estão disponíveis para download.

As soluções utilizadas para disponibilizar os Instrumentos de Pesquisa são variadas e situam-se em diversos níveis. Vale especificá-los:

- sites que disponibilizam Guia de Fundos (12 – doze);

- sites que permitem a busca por assunto, remetendo ao Guia de Fundos;

- poucos em bases de dados, apenas 3 (três) – Arquivo Nacional, Arquivo Público do Paraná e Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro;

- Instrumentos disponíveis em PDF;

- Instrumentos para download;

- sites em que os instrumentos encontram-se padronizados de acordo com a norma ISAD-G, 4(quatro);

- listagem dos instrumentos existentes, porém não disponíveis para consulta no site.

Em alguns casos, a conjugação de mais de uma dessas opções.

Sobre a estrutura de atendimento ao usuário, 14 (quatorze), 70%, informam o horário de funcionamento e 16 (dezesseis), 80%, informam as formas de atendimento.

Apesar de as consultas on-line representarem uma possibilidade de potencial ampliação dos serviços prestados, apenas 4 (quatro) sites 20%, incluem o atendimento a consultas pela Web entre eles: por correspondência se assinalaram 5 (cinco), 25%. A maioria, 18 (dezoito), 90%, menciona o atendimento no local, na sala de consulta, às vezes incluindo o horário de funcionamento, mas não explicita o

atendimento a consultas pela internet. A despeito disso, a maioria 17 (dezessete) divulga o e-mail da instituição no site, o que é uma forma de contato, de fazer alguma pergunta ou tirar alguma dúvida, ou até mesmo fazer uma consulta.

A maioria dos sites tem como pressuposto a ida do usuário até a instituição para proceder à pesquisa. O fato de serem poucos os que atendem pela web, reforça a idéia de que o objetivo principal do site é mesmo servir como instrumento de divulgação.

São poucos os sites que disponibilizam a legislação arquivística geral ou específica da sua esfera de atuação. A referida legislação está presente em apenas 5 (cinco), 25%, sites, com possibilidade de download em todos eles.

Existem referências a regras gerais de acesso em 4 (quatro), 20%, sites, a restrições de acesso em 3 (três), 15%, sites e à privacidade em apenas 1 (um), 5%. As restrições de acesso são mencionadas em poucos sites, tratando-se de: direito à privacidade, documentos em idade intermediária, documentos relativos à segurança do Estado. Um dos sites refere-se à documentação de polícia política e expõe quem tem o direito de acesso a esses documentos (o próprio ou seus herdeiros).

A previsão de tempo para resposta consta de 2 (dois), 10%, sites. Essa informação demonstra respeito ao usuário, situando-o em relação ao tempo pelo qual deve esperar a resposta, evitando que fique na dúvida se sua mensagem será respondida ou até mesmo se foi recebida.

Existem Bibliotecas sobre temas arquivísticos em 11 (onze), 55%, instituições; algumas delas disponibilizam seus catálogos para consulta no site.

Nenhum site inclui perguntas mais freqüentes sobre temas arquivísticos e as respectivas respostas (FAQ) e 3 (três), 15%, apresentam glossários de termos arquivísticos.

Os links (externos) arquivísticos estão presentes em 10 (dez), 50%, sites e 8 (oito), 40%, apresentam publicações arquivísticas, em certos casos permite-se downloads de algumas delas. O site é um canal que pode ser explorado não apenas para a divulgação do acervo e da Instituição, mas pode ser utilizado para ampliar a comunicação científica entre profissionais da área da Informação, através da publicação de revistas virtuais, disponibilização de publicações convencionais, anais de eventos, entre outros.

Desenho e Estrutura

A importância desse aspecto reside em que o usuário deve encontrar o que procura com facilidade, simplicidade e agilidade. Além disso, o site deve transmitir as idéias com clareza e organização e permitir navegação e interfaces agradáveis. Dificuldades, lentidão e problemas técnicos prejudicam a relação do usuário com o site.

Enquanto o recurso “mapa do site” é encontrado em todos os sites, o mecanismo de busca do site existe em poucos deles, apenas 3 (três), 15% . O mecanismo de busca é um recurso mais sofisticado que permite uma busca mais específica. Já o mapa do site orienta apenas em relação às várias seções e páginas existentes no site, permitindo uma visão geral do seu conteúdo.

Nenhum dos sites necessita de hardware ou software específicos para a consulta. Apenas os que fazem download, em alguns casos, exigem o Acrobat Reader, para ler os documentos em formato PDF.

Nenhum site utiliza outro idioma – o que poderia estender a sua utilização para outros países, na rede internacional – ou tem salas de *chat*, recurso que possibilita a programação de reuniões informais com usuários de vários lugares.

Em nenhum dos sites há utilização de som (para entrevistas, discursos, etc.), imagem em movimentos, nem gráficos com dados estatísticos. Apesar de serem recursos passíveis de serem usados na internet, isso não acontece, os sites apenas reproduzem documentos textuais ou impressos, um exemplo de apropriação da nova tecnologia com a mesma utilização da anterior.

São utilizados anúncios em 1 (um), 5%, site de instituição municipal e há clareza para diferenciá-los das outras informações. Os anúncios do site do Arquivo Público Municipal de Indaiatuba são em forma de pop-up[8], que se abrem no acesso ao site, um do IG e um do HPG, os dois estão relacionados ao provedor que hospeda o site. Esse é um aspecto muito sintomático da dificuldade das instituições públicas em dispor de condições para desempenhar suas funções. Um site de informação governamental localizado em um domínio comercial (.com). Além desse, um outro site foi localizado na mesma situação, Arquivo Histórico da Câmara Municipal de Mariana. Apesar de entrar no universo da pesquisa, não foi contabilizado por não ser uma instituição arquivística do Poder Executivo. Apesar de

[8] Janela ou quadro que surge aleatoriamente em um site que se está acessando, normalmente para divulgar anúncios publicitários de determinados produtos.

não ser o mais adequado, trata-se de uma solução que viabiliza a disponibilização do site na Internet, se não existe a possibilidade por meios públicos.

O site do Arquivo do Estado de São Paulo também utiliza um pop-up toda vez que retorna à página principal, com um aviso de um curso do próprio arquivo.

Todos são adequados em relação à precisão gramatical e tipográfica e em apenas 1 (um), 5%, não há facilidade para usar e localizar informação.

Os leiautes dos sites são simples, esteticamente agradáveis, o que facilita o uso. Apenas um foge a esse padrão, com desarmonia visual, atrapalhando a utilização.

Os títulos são claros e auxiliam a localização das seções, com apenas duas exceções nas quais os títulos dão margem a dúvidas em relação ao conteúdo das seções.

Há a possibilidade de utilização de formulários eletrônicos on-line para a solicitação de serviços em apenas 2 (dois), 10%, sites e a utilização de pesquisa on-line em dois níveis (um geral e outro para usuários mais especializados) só existe no site do Arquivo Nacional. Os formulários eletrônicos têm a vantagem de facilitar, tanto para o usuário quanto para a instituição. O usuário preenche os campos com todas as informações necessárias; assim não corre o risco de omitir alguma informação e prejudicar a consulta. A Instituição Arquivística padroniza as consultas, facilitando o trabalho.

Existe informação sobre data de criação do site em 7 (sete), 35%, deles e o mesmo número para a data da última atualização. A data da atualização constitui um ponto fundamental para o uso do site e a credibilidade em relação ao seu conteúdo.

Em 7 (sete), 35%, há uma seção tipo “novidades” indicando mudanças recentes no site (de conteúdo ou de formato), ou novidades relacionadas à área. É possível saber o responsável pelo site em 6 (seis), 30%, casos (e em 4 - quatro - deles 20%, também o seu e-mail).

Os recursos de voltar para a página anterior e/ou página principal, em todas as áreas, desvinculado das funções do browser utilizado pelo usuário e também de um menu de navegação (toolbar) em todo o site são utilizados em 19 (dezenove), 95%, sites.

Em 8 (oito) sites, 40%, é possível utilizar download para obter documentos institucionais e em apenas 1 (um) existem instruções para facilitar o processo (especificações sobre o tamanho do arquivo, formato, etc). O recurso de disponibilizar documentos para download poderia ser mais utilizado na divulgação do acervo, dos instrumentos de pesquisa, de documentos, publicações, textos científicos e muitos outros.

Alguns exemplos de documentos disponíveis para download:

- textos de evento;

- textos sobre Avaliação, Tabela de Temporalidade, Teoria das três idades, entre outros;

- Instrumentos de pesquisa;

- história da cidade;

- planilhas, questionários;

- download de publicações arquivísticas: de obras esgotadas, algumas “em breve”

Os de maior incidência na oferta ao usuário são os Instrumentos de Pesquisa.

Nenhum dos sites tem a opção de navegar sem as imagens, para tornar mais rápido o acesso. Estão presentes em 7 (sete) sites, 35%, as exposições virtuais, onde se pode ver fotografias do acervo ou reproduções de documentos, com a opção de acesso às imagens ampliadas e com maior resolução. Não há a utilização de imagens em 3 (três), 15%, sites. A maioria dos sites usa nas suas páginas e seções imagens do acervo e/ou da Instituição Arquivística, a saber, as da fachada, dos depósitos, da equipe trabalhando.

Os sites que citam links e utilizam recursos gráficos visíveis na menção da URL dos links citados são 14 (quatorze), 70%, os outros 6 (seis), 30%, não apresentam links.

A maioria dos sites - 17 (dezessete), 85% - apresentam uma forma de responder a questões, uma forma de contato através de correio eletrônico.

Em relação aos domínios, os sites das instituições arquivísticas apresentam uma grande diversidade determinada por vários aspectos. O primeiro deles é a própria subordinação hierárquica da instituição no governo ao qual se insere (ex.

cultura, administração, prefeitura, etc) Outro ponto é que encontramos domínios gov, org e ainda domínios comerciais (.com) na seguinte distribuição[9]:

GOV – 17 ; ORG – 1; COM – 2

Nacional – GOV ; Estaduais – 10 GOV ; Municipais – 6 GOV 2 COM 1 ORG

Um outro aspecto importante que também determina diferenças é a grande variedade nos nomes das instituições. A falta de padronização no que se refere aos domínios é, em parte, conseqüência deste fator. Por exemplo, temos: Arquivo Público do Estado de ... (7); Arquivo Público de .... (1); Arquivo Público ... (1); Arquivo do Estado de ... (1). Nos arquivos municipais é ainda maior a falta de padrão nos nomes das Instituições: Arquivo Público do Município de .... (1); Arquivo Público Municipal ....(2); Arquivo Geral da Cidade de .... (1); Arquivo Histórico do Município de (2); Arquivo Histórico de (2); Arquivo Público de ... (1). Há, ainda, as Instituições que recebem outros nomes, homenageando pessoas, por exemplo: Arquivo Histórico de Porto Alegre Moysés Velhinho; Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano (Pernambuco); Arquivo Histórico Municipal Washington Luis (São Paulo).

Todas são http e www; a partir daí não há padrão. Após o www temos, p. ex.: arquivoestado.sp; arqpep.pa; apmt.mt; pbh. E ainda os que começam com os órgãos: Sea.sc; fisepe.pe, cultura.mg, rio.rj, portoalegre.rs, assim como tantos outros. O mais próximo que temos de alguma uniformização são os seguintes:

www.ape.es.gov.br ; www.ape.rn.gov.br ; www.aperj.rj.gov.br

[9] Somente levando em consideração as instituições que possuem sites, excluindo portanto as páginas.

A não existência de uma denominação clara dificulta o acesso do usuário à instituição através dos mecanismos de buscas, uma vez que estes não reconhecem a instituição arquivística ou a sua esfera de atuação se não constarem do nome.

O documento do Conarq que indica diretrizes para elaboração de sites de instituições arquivísticas (2000: 6) sugere o uso do domínio gov. br para arquivos públicos e para a formação do nome de domínio a utilização de nomes que identifiquem o serviço com o órgão que o disponibiliza. Recomenda evitar o uso de siglas, quando não são conhecidas do público ou privilegiar a mais conhecida quando usar. A grande maioria dos domínios analisados não está condizente com as recomendações do referido documento.

Dos sete aspectos a serem evitados que foram averiguados, quatro não existem nos sites: expressões do tipo clique aqui; utilização de design que retarde o acesso às páginas principais (textos preliminares longos, imagens de alta resolução ou desnecessárias); utilização de recursos gráficos que impossibilitem a impressão integral dos textos e imagens (coloridas ou monocromáticas) e utilização de frases curtas quando do estabelecimento de links. Quanto aos outros três aspectos; observou-se o seguinte: páginas em construção, foram encontrados em 3 (três), 15%, sites; expressões do tipo home ou outras palavras que não fazem parte do idioma em que está sendo apresentado o site em 4 (quatro), 20%, assim como páginas com textos longos e uso indiscriminado de imagens.

Dois pontos foram observados no decorrer do levantamento de dados, apesar de inicialmente não constarem do formulário de coleta de dados. Um deles foi o número de visitantes e o outro foi o livro de visitas. 4 (quatro), 20%, sites têm um

mecanismo para contar o número de visitantes (contador de acessos ao site), e dois deles permitem que, através de um desdobramento, se obtenha informação sobre esses visitantes, como, por exemplo, a sua localização geográfica, a hora do acesso, o tempo de permanência no site, quais as páginas visitadas, bem como informações sobre quantas visitas foram feitas por dia, por hora, por semana, entre outras informações. Esse também é mais um meio de conhecer o usuário.

O livro de visitas é um recurso interessante no que se refere a uma possibilidade, ainda que pequena, de interação. Está presente em 1 (um), 5%, site apenas, Fundação Arquivo e Memória de Santos. Trata-se de um espaço onde é possível escrever livremente opiniões, impressões, críticas, sugestões, e o que for necessário. Para o usuário, é possível ler o que as outras pessoas escreveram e até trocar informações, além de ser mais uma forma de contato com a instituição arquivística. E para a instituição é uma maneira de conhecer os usuários, saber o que pensam, seus anseios, suas opiniões em relação ao serviço oferecido, além de promover o intercâmbio e o diálogo entre eles.

Dois Arquivos chegam ao nível da consulta aos documentos, permitem a visualização em PDF de documentos digitalizados. No caso do Arquivo Público do Estado do Espírito Santo são passaportes e contratos); fotos, relatórios, catálogos e publicações. No Arquivo Público do Paraná são relatórios de presidentes de Província(1854-1889) e Mensagens de governos (1892-1930).

O Arquivo do Estado de São Paulo é o órgão central do sistema de arquivos do estado (SAESP). Assim, o site, além de disponibilizar informações sobre a instituição arquivística, tem uma página sobre o Saesp, com um link para o seu site.

As oito instituições arquivísticas com páginas na Internet (Arquivo Público Estadual de Sergipe; Arquivo Público do Estado da Bahia; Arquivo Público do Estado do Ceará; Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul; Arquivo Público Municipal de Paracatu; Arquivo Histórico Municipal de Americana; Arquivo Histórico da Fundação Promemória de São Carlos; Arquivo Histórico Municipal de Tietê) foram analisadas utilizando um procedimento diverso do empregado para os sites. Foi preenchido o mesmo formulário (Apêndice A), porém, somente as duas primeiras páginas, referentes ao conteúdo – aspectos gerais e aspectos arquivísticos. As páginas seguintes, que dizem a respeito ao desenho e estrutura dos sites, não foram aplicadas.

O site do Arquivo Histórico Municipal Professor Oswaldo Rodrigues Cabral (Florianópolis), por estar em atualização, foi incluído nessa categoria. Na época da coleta de dados, era possível ler na página oficial um aviso sobre a atualização e dois ícones: Atendimento e Contato. No atendimento podiam ser vistas algumas informações, tais como detalhes sobre o atendimento ao público – endereço, telefone e horário – acesso, acervo e estrutura administrativa; no contato, a possibilidade de mandar e-mail.

As nove páginas, em sua maioria, têm as informações principais em relação à instituição: histórico e competências constam de 5 (cinco) – 55%; endereço,

telefone e formas de acesso aparecem em 7 (sete) – 78%. Algo semelhante se pôde verificar quanto às informações principais em relação ao acervo: características gerais estão em 8 (oito), 89%; datas-limite e tipologia constam de 6 (seis), 67%, e a quantificação em 2 (dois), 22%.

Outras informações são menos freqüentes, tais como informações sobre os serviços de consulta prestados no local em 3 (três), 33,3%; estrutura de funcionamento do atendimento ao usuário, horário em 4 (quatro), 44,4% e formas de atendimento em 3 (três), 33,3%.

Existe legislação arquivística com possibilidade de download em apenas 1 (uma) página, 11% – Arquivo Público do Estado da Bahia.

A maioria apresenta links relacionados à administração pública na qual se insere a instituição arquivística – 7 (sete), 78%. Por sua vez, grande parte deles está ligada aos sites de sua subordinação administrativa: ao site da Prefeitura 4 (quatro), 44%; ao da Secretaria de Cultura 2 (dois), 22%; ao da Secretaria de Administração 1 (um), 11%; ao do Governo do Estado 1 (um), 11%. São casos em que a Instituição Arquivística é mencionada na estrutura administrativa em questão, o que não deixa de ser uma forma de visibilidade. A exceção corresponde a uma página que está no site de uma empresa (Arquivo de Tietê).

Dependendo do caso, as informações sobre a Instituição e seu acervo são detalhadas em maior ou menor nível; alguns exemplos podem ser destacados:

Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – consta apenas de 1 (uma) página em PDF, que surge de um link no site da Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos, Portal do Servidor Público RS

Arquivo Histórico Municipal de Tietê – trata-se do site de uma empresa que presta serviços na área de organização de arquivos, pesquisa histórica e empresarial, pesquisa acadêmica e informática. O Arquivo de Tietê é um dos trabalhos desenvolvidos pela referida empresa e consta de uma página no site visando à divulgação do serviço de consultoria.

Fundação Arquivo e Memória de Santos – SP – trabalha com o gerenciamento dos arquivos públicos municipais e com a memória documental e iconográfica da cidade de Santos. Arquivos: permanente, intermediário, geral, fotográfico. Apesar de ser uma página no site da Fundação, detalha o acervo quase em nível de um guia de fundos. É a página mais completa no que se refere ao acervo.

A título de comparação, alguns resultados de pesquisa semelhante empreendida nos sites dos arquivos públicos em 1999 (Jardim), serão apresentados a seguir, relativos aos itens verificados nas duas oportunidades:

Pesquisa 1999:

Eram 13 (treze) sites, sendo 1(um) federal, 9 (nove) estaduais, 2 (dois) municipais, 1(um) relativo ao Distrito Federal. Quanto aos arquivos municipais, constata-se que hoje há mais 7 (sete), o que representa um aumento de 350%.

1999	2004
Arquivo Nacional Arquivo Público do Estado do Pará Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano (Pernambuco) Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro Arquivo Público do Rio Grande do Norte Arquivo Público do Estado do Espírito Santo Arquivo do Estado de São Paulo Arquivo Público do Paraná Arquivo Público do Estado da Bahia Arquivo Público do Estado do Ceará Distrito Federal Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro Arquivo Histórico do Município de Salvador	Arquivo Nacional Arquivo Público do Estado do Pará Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano (Pernambuco) Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro Arquivo Público do Rio Grande do Norte Arquivo Público do Estado do Espírito Santo Arquivo do Estado de São Paulo Arquivo Público do Paraná Arquivo Público Mineiro Arquivo Público do Estado de Santa Catarina Arquivo Público de Mato Grosso Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro Arquivo Histórico do Município de Salvador Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte Arquivo Histórico de Juiz de Fora Arquivo Histórico de Porto Alegre Moysés Velhinho Arquivo Público de Uberaba Arquivo Histórico Municipal Washington Luís (São Paulo) Arquivo Público Municipal de Indaiatuba Fundação Arquivo e Memória de Santos

Arquivos Públicos brasileiros na Internet	1999	2004
INFORMAÇÕES/ SERVIÇOS	**%**	**%**
sobre o acervo	100%	95%
sobre os instrumentos de pesquisa	30%	70%
instrumento de pesquisa on-line	38%	60%
instrumento de pesquisa on-line em base de dados	15%	15%
outras bases de dados	0%	0%
sobre serviços disponíveis aos usuários	76%	90%
atendimento ao usuário via e-mail	8%	20%
contador de acessos ao site	54%	20%
última atualização do site	15%	35%
links arquivísticos	39%	50%
mapa do site	0%	100%
mecanismo de busca do site	0%	15%
Total de sites em cada pesquisa	13	20

De uma forma geral, pode-se perceber um aumento nos índices dos serviços disponíveis nos sites, alguns mais evidentes, como, por exemplo, as informações sobre os instrumentos de pesquisa, e até mesmo os instrumentos disponibilizados on line. O atendimento ao usuário via e-mail representa o maior índice de crescimento. Em outros casos houve até uma diminuição, como o contador de acessos ao site e as informações sobre o acervo.

Porém, deve-se considerar a ampliação do universo da pesquisa, o que faz com que, em certos casos, porcentagens menores podem se traduzir em mais sites oferecendo o serviço. As informações sobre o acervo constituem um exemplo: a porcentagem diminuiu de 100% para 95%, mas isso significa na primeira pesquisa 12 (doze) sites e na segunda 19 (dezenove). O Instrumento de Pesquisa em base de

dados manteve-se igual no que se refere à porcentagem – 15% –, o que representou um aumento de 2 (dois) para 3(três) sites. O contador de acessos ao site constitui-se na mais expressiva queda, de 54% para 20%, e em números de sites, de 7(sete) para 4(quatro).

5.2.2 *Consulta às Instituições Arquivísticas*

Durante o mês de setembro de 2004 foram encaminhadas mensagens através de correio eletrônico, para os 4 (quatro) arquivos que explicitaram no site o atendimento à consulta via web e via correspondência, entre os serviços disponíveis. A mensagem enviada incluía a identificação da pesquisadora, o objetivo e o tema de pesquisa, e as perguntas (Apêndice B).

No Arquivo Nacional essa consulta foi feita pessoalmente. Os outros sites são das seguintes instituições arquivísticas: Arquivo Público do Estado de Santa Catarina, Arquivo Público do Paraná e Arquivo Público do Estado do Espírito Santo, que oferecem esse serviço através da web e correspondência, e Arquivo Público do Rio Grande do Norte, que o assegura apenas por correspondência.

Foram enviadas as perguntas para os três primeiros; somente o Arquivo Público do Estado de Santa Catarina e o Arquivo Público do Paraná responderam. Não foi possível enviar o e-mail para o Arquivo Público do Rio Grande do Norte, pois em setembro o site já não foi mais localizado. Todavia, houve várias tentativas: no endereço anterior, no Google, no site do Governo do Estado do Rio Grande do Norte e nos links arquivísticos dos sites que dispõem de tal recurso.

Arquivo Nacional	entrevista
Arquivo Público do Estado de Santa Catarina	respondeu
Arquivo Público do Paraná	respondeu
Arquivo Público do Estado do Espírito Santo	não respondeu
Arquivo Público do Rio Grande do Norte	não foi enviado

Os dois arquivos que responderam à consulta por e-mail indicaram forte tendência de pedidos de documentos sobre estrangeiros, imigrantes europeus vindos para o Brasil. O arquivo que não respondeu (Arquivo Público do Estado do Espírito Santo) tem a estrutura do site voltada para atender a pesquisas sobre o assunto (seções e páginas sobre isso, busca em base de dados, documentos digitalizados). Dos três entrevistados, dois (AN e APERJ) também apontam a predominância desse tipo de consulta. A seguir, são consideradas as informações prestadas pelas Instituições.

Arquivo Público do Estado do Paraná:

Atende a uma média de 45 consultas por mês através da internet, o que representa cerca de 540 consultas por ano. Apontam como usuários mais freqüentes as pessoas da comunidade interessadas em informações genealógicas. O estado do Paraná exibe uma forte influência estrangeira pela entrada de corrente imigratória

européia ocorrida em meados e fins do século XIX, motivo que levou a Instituição a privilegiar no site a consulta ao referido assunto.

Arquivo Público do Estado de Santa Catarina:

A consulta por correspondência sempre existiu. A consulta pela internet iniciou em abril de 2002, somando-se ao correio convencional.

Indicam como usuários cidadãos, estudantes, aposentados, de todo o Brasil e uma minoria do exterior. Representam um grande número os usuários dos estados de Santa Catarina, Paraná, São Paulo e Rio Grande do Sul.

Os assuntos mais procurados são os referentes à certidão de desembarque de imigrantes italianos, alemães e poloneses, objetivando dupla cidadania e genealogia.

Pode-se constatar nos dois sites uma grande expressão da consulta sobre documentos de estrangeiros. O Arquivo Público do Paraná acusou uma média de 45 (quarenta e cinco) consultas por e-mail por mês. O Arquivo Público do Estado de Santa Catarina não respondeu em termos numéricos. O Arquivo Nacional (AN) e o Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro (AGCRJ) somam as consultas por todos os meios (correio, internet e fax). Dessa forma, não sabem informar quantas são feitas através do site. O Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro (APERJ) forneceu o número total: 124 (cento de vinte quatro) consultas feitas através de mensagens de correio eletrônico em cinco meses (de outubro de 2004 até fevereiro de 2005). Há que se ressaltar que as duas últimas instituições citadas (AGCRJ e

APERJ) não oferecem o serviço de consulta através da internet em seus sites; apesar disso, recebem algumas solicitações pelo e-mail da Instituição, divulgado no site. Alguns detalhes sobre o processo serão vistos a seguir.

5.2.3 *Entrevistas nas Instiuições Arquivísticas do Rio de Janeiro*

Entre outubro de 2004 e fevereiro de 2005, três entrevistas foram realizadas com os profissionais ligados ao atendimento das consultas nas instituições arquivísticas públicas localizadas na cidade do Rio de Janeiro, nas esferas de atuação federal, estadual e municipal. A escolha se deu não apenas pela localização geográfica, mas também em razão de serem instituições relevantes, cada uma na sua área de competência.

As perguntas foram construídas no sentido de identificar como é feita a pesquisa pela internet, por quem é realizada e quais os assuntos mais procurados (Apêndice B). Não houve muita facilidade em obter as respostas, uma vez que duas instituições (APERJ e AGCRJ) não oferecem no site a opção de fazer consulta pela internet, e duas não têm estatísticas específicas em relação a essa rede, pois unificam todas as formas de respostas por correspondência (AN e AGCRJ).

ARQUIVO NACIONAL
Antônio Carlos Valério
Formação: Ciências Sociais
Tempo na instituição: 24 anos no Arquivo Nacional
Tempo no atendimento ao usuário: há cerca de 10 anos

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

1- Leila Menezes Duarte
Formação: Mestre em História pela UFRJ
Tempo na instituição e no atendimento ao usuário: Desde 1997 (Diretora da Divisão de Pesquisa e Informação)

2 - Joenir Jannotti Viégas
Formação: Bibliotecário
Tempo na instituição e no atendimento ao usuário: Desde 1999

ARQUIVO GERAL DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

Junia Guimarães e Silva
Formação: Museologia e Administração. Especialização, mestrado e doutorado em Ciência da Informação
Tempo na instituição: 30 anos
Tempo no atendimento ao usuário: mais de 25 anos

AN

O Arquivo Nacional não atende a consultas por correspondência (carta e/ou e-mail) para usuários residentes na cidade do Rio de Janeiro e não faz pesquisa:

"Na verdade o que a gente fornece são informações e documentos que possam ser recuperados facilmente através dos instrumentos de pesquisa. Não se faz levantamento, por exemplo: 'eu quero saber tudo que você tem sobre escravidão', 'tudo que você tem sobre comunismo' então o que eu posso oferecer é isso, eu posso te dar o acesso através de uma busca no meu guia de fundos documentais."

A consulta na Internet passou a ser feita a partir de 2000. Exemplo de atendimento: setembro de 2004 – 906 respostas (somando todos os meios de consulta à distância). No site consta um formulário próprio a ser preenchido para proceder à consulta.

Ano de 2004:

Atendimento total da COADI (Coordenação de Atendimento à Distância): 10 mil atendimentos. Atendimento total na sala de consulta: 17 mil atendimentos.

"Eu diria... que se você imaginar, no ano passado, por exemplo, eu posso te dar um dado, a gente atendeu a 10.000 pessoas, aqui. A sala de consulta, teve ter atendido a 17 mil no total. Evidente que diminuiu, foram 10.000 pessoas que não foram na sala de consulta, até porque a gente não ia dar conta, o espaço físico não suportaria. Claro que muitos receberam uma resposta não muito condizente com a expectativa

deles, mas houve uma grande contribuição para a sala de consulta física, para o atendimento presencial. Esse à distância, de certa maneira reduz o presencial. Se você ponderar que se lá tiveram 17.000 atendimentos e aqui 10.000 atendimentos, todos somados são 27.000 atendimentos, explodia a sala de consulta. Esta conversa no virtual, sem dúvida nenhuma diminuiu também o fluxo de cartas, o fluxo de fax. A maioria é Internet."

Exemplo do mês de setembro de 2004:

Estatísticas das solicitações respondidas e expedidas no mês de setembro de 2004:

Cartas expedidas (ofício, carta postal e mensagem eletrônica)	413
Respostas imediatas por e-mails	430
Pesquisadores autônomos	63
Total	906

Estatísticas das solicitações recebidas e avaliadas e que serão pesquisadas. mês de setembro de 2004:

Assuntos	Quantidade
Desembarque - Santos	20
Desembarque – Rio de Janeiro	103
Desembarque - outros portos	0
Naturalização	121
Prontuários	67
Prontuários – SP / Capital	06
Prontuários – SP / Interior	14
Acadêmico	52
Entrada e permanência de estrangeiro no período de 1777-1842	20
TOTAL	403

APERJ

"O site tem até um número de procuras razoável. Eu não poderia te dizer quanto tem agora, o setor de informática não têm esse controle.(...) um site que é extremamente desatualizado. Foi criado em 2000. E até hoje não foi atualizado... você vai ver lá, inclusive o nome do diretor ainda é 3 (três) ou 4 (quatro) diretoras antes, do que é atualmente. Foi implementado pelo PRODERJ, que é um órgão do Estado. A gente inclusive não tinha acesso, por isso que a gente não atualizava, porque era tudo feito

através do PRODERJ. Há pouco tempo o PRODERJ liberou uma senha para nós atualizarmos o site, mas isso ainda não foi feito."

Alguns usuários que fazem consultas por e-mail mencionam ter visto informações disponíveis no site, e solicitam outras relacionadas ou detalhando-as. Os e-mails são respondidos todos os dias pelo Sr. Joenir, mas não são mantidos. São feitas apenas as estatísticas relacionadas ao número de consultas realizadas por esse meio. De outubro de 2004 até fevereiro de 2005 foram 124(cento e vinte e quatro) e-mails respondidos.

AGCRJ:

Recebe perguntas através do e-mail do Arquivo, pelas ouvidorias de diferentes Secretarias Municipais, pelo Arquivo Nacional. As perguntas sobre arquivos municipais enviadas ao AN costumam ser encaminhadas para o AGCRJ, por exemplo, sobre Tabela de Temporalidade, Avaliação de Documentos, legislação em âmbito municipal, entre outros.

Em torno de 300 pedidos/ano, incluídos todos os tipos (correio, e-mail, fax), mas já chegou a 750/ano, 150/mês, dependendo dos acontecimentos da época – eventos nacionais ou locais, centenário de bairros, de personalidades, etc. Responde pelo mesmo meio da pergunta (correio, Internet, fax).

QUEM É O USUÁRIO?:

Conforme já visto, é muito difícil definir o usuário de um arquivo público, o que dificulta a atuação da Instituição Arquivística. Todos os procedimentos técnicos

têm que ser muito abrangentes, com o intuito de não excluir ou privilegiar nenhum deles.

De fato são necessárias mais informações sobre os usuários que freqüentam os arquivos através da internet, mas, na realidade, também são necessárias em relação aos que freqüentam as salas de consulta tradicionais das instituições. As instituições arquivísticas já apresentam uma defasagem nesse sentido, antes mesmo de existir internet.

APERJ:

“A gente não tem idéia de quem seriam os usuários.”

AN:

“Os usuários são, de uma maneira geral: cidadãos, estudantes, professores, empresas de divulgação, etc.”

AGCRJ:

“você tem desde o jornalista passando pelo estudante de 1º grau, estudante de 2º, graduado, pós-graduado até curiosos em busca de história de famílias, esses a gente tem até muitos, uma quantidade imensa, para saber se a gente tem certidão de nascimento ou de casamento de imigrantes para dupla nacionalidade, ou história de família mesmo, tem sido um fluxo constante, esses a gente recebe mais por e-mail, mas ainda assim aparecem cartas. Nosso grande público hoje é o cidadão do Rio de Janeiro, mais do que pesquisador propriamente. Tem mais gente procurando comprovação de direitos aqui no arquivo do que fazendo pesquisa, porque pesquisa implica em financiamento, se os órgãos de financiamento não disponibilizarem recursos, então você não vai ter pesquisador em arquivo nenhum, não só nesse como nos outros.“

ASSUNTOS PESQUISADOS:

Fica muito clara a grande procura aos arquivos de usuários buscando comprovação de descendência européia. Trata-se de uma demanda da sociedade e talvez um

caminho para modificar a visão do público: através de um anseio seu, uma maneira de aproximação**.**

APERJ:

“Assuntos muito variados, não dá pra fazer um perfil assim, e não é recuperada essa informação na estatística mensal, mas tem muita pesquisa sobre imigração que é questão de cidadania e tal. Sobre isso eu sei que nós temos bastante, estudantes também, alguns estudantes de 2º grau com temas, assim, mais gerais, que aí a gente dá uma indicação... Na verdade, pouca coisa se refere exatamente ao que a gente tem, porque eu acho que exatamente eles vêem no site alguma coisa que tem a ver com o que eles estão querendo e aí nos perguntam algum outro detalhe que, geralmente, nós não temos. Muita consulta também, por exemplo, de Diário Oficial, é um tipo de consulta recorrente.” (1)

“Cidadania! Imigração, perguntando nome e sobrenome da família, porque tem interesse de fazer uma árvore genealógica, ou um processo de cidadania também, basicamente, é isso! Outras coisas é muito raro, como eu recebi um hoje, perguntando se a gente tinha duas revistas aqui...eu verifiquei no nosso acervo, vi que não tinha e respondi. Quando a gente pode ou sabe, a gente encaminha pra outra instituição. É assim que funciona, mas a gente pode colocar que 90% é imigração.” (2)

A N:

Dividem-se basicamente em dois tipos:

1) Consultas a documentos de caráter probatório – comprovação de direitos cidadania.

2) Não probatório – uso acadêmico, teses, genealogia.

“O probatório é muito maior. O volume de solicitações é muito maior. O que não quer dizer que seja mais demorada do que a outra, o termo tempo gasto. Mas é muito mais volumoso sem dúvida nenhuma. Você tem percentuais bastante grandes da pesquisa probatória.”

AGCRJ:

“As perguntas são as mais variadas: desde se a gente tem a nota fiscal de compra da saracura que está no chafariz da Praça General Osório até de quem faz as tabelas de temporalidade que a gente tem, se nós temos documentos por exemplo

da escravidão, documentos de cartório, escritura de um determinado imóvel na cidade, então os tipos de assuntos são os mais variados possíveis, histórias de bairros, símbolos da cidade, sobre tabela de temporalidade, se a gente tem, se faz avaliação de documentos, se existem cursos na área de Arquivo, etc."

É evidente também que a pesquisa acadêmica é minoria em termos quantitativos, porém demanda um tempo maior. São usuários que passam mais tempo nas salas de consultas dos arquivos e são pesquisas mais demoradas para o atendimento pela internet.

IMPRESSÕES SOBRE OUTROS ASPECTOS:

A importância da intermediação com o usuário e a impossibilidade dessa ação através da Internet é destacada na fala da entrevistada do AGCRJ. A possibilidade de eliminação da intermediação do profissional da informação no processo de consulta ao arquivo é encarada com preocupação. Porém, a agilidade da internet ainda permite essa atividade num grau maior do que a correspondência tradicional.

> "a idéia é que ele tenha a resposta assim que a pergunta é feita: 'eu estou precisando de uma escritura' , mas nesse caso, qual é o seu problema? 'Meu problema é esse' Então se eu não achar a escritura, neste outro documento você tem uma série de informações que você pode obter e vai resolver o seu problema também. Se você chegar e só pedir a escritura, eventualmente vou falar: 'não tenho! Não é aqui, é em outro lugar!' Se a pessoa explicar qual é, formular o problema, às vezes, a gente pode resolver. Então da formulação do problema até a localização do documento, esse espaço de tempo transforma o usuário no futuro lutador a favor dos arquivos ou num inimigo profundo pro resto da vida. A Internet não permite isso, esse eu acho um dos problemas. Qualquer sistema eletrônico que some com a presença das pessoas, essa conversação prévia, eu não posso fazer numa resposta via computador, ou via carta também, é feita do mesmo jeito, é

> despida de qualquer tipo de interlocução. Pessoalmente você diz: 'olha, aqui tem isso também!' , 'Ah! Eu gostaria de olhar isso também'. E se eu tiver uma resposta já fechada, não tem nem chance de abrir seu olhar sobre a minha resposta, você não sabe o que mais tinha que eu omiti, ou que eu deixei de inserir na pergunta. E o que se recomenda pelo menos dentro da Prefeitura é que você forneça respostas pequenas, curtas e rápidas, que você não trabalhe com textos pesados."(AGCRJ)

> "Porque os instrumentos não são suficientemente verticalizados para você chegar à informação precisa que a pessoa quer. Alguns até tem, outros são muito gerais. então você está sempre à mercê do que o instrumento te oferece. Em certa medida, o pesquisador que vem no Arquivo Nacional, não estou falando do usuário de comprovação, mas o usuário acadêmico, ele tem acesso aos instrumentos de pesquisa, e lá dentro desenvolve o que ele quer percorrer. Se o instrumento oferece maior possibilidade, a gente oferece para pessoa. Se o instrumento não oferece possibilidade a gente diz pra ele que na verdade não é possível fazer a verificação tão ampla como ele deseja. A pesquisa é um pouco isso. A gente passa a ser o pesquisador interno para o usuário externo. Com restrições. Porque o usuário que vem ao Arquivo Nacional, ele aprofunda até onde ele que ir. Nós não fazemos isso, não tem como... porque ele ta vendo uma coisa pra ele. O objeto do trabalho dele. Nós não.... a gente atende a todo mundo , um universo muito maior ..... não daria para fazer isso, atender muito precisamente um e deixaria de lado outro, até porque não tem pessoas para isso. E não há nada informatizado tão brilhantemente que possuam... bases de dados perfeitas."(AN)

Disponibilizar informações, instrumentos de pesquisa ou até mesmo os documentos na internet exige recursos, não só financeiros, mas também humanos, e isso nem sempre é priorizado:

> "a gente tem muita dificuldade de usar o site até como recurso mesmo de maior divulgação do acervo, de maior divulgação dos trabalhos que a gente faz aqui, das pesquisas que são feitas pelos próprios pesquisadores da instituição, né? e é uma coisa que a gente tem muita vontade de fazer, que a gente pretende fazer, porque a utilização da Internet é muito barato, é um recurso que você pode usar de uma forma muito... sem

> muito problema. Mas a gente tem ainda certas dificuldades até institucionais mesmo, de pessoal, de quem vai ser deslocado pra esse tipo de trabalho, então acaba ficando um projeto não tão prioritário assim, entendeu?" (APERJ)

> "quanto menor o recurso mais tempo a gente vai levar para disponibilizar isso. Então a tendência nossa é ter um serviço proporcional ao recurso, e é péssimo. Se eu não tiver dinheiro para pagar digitador, eu não tenho como alimentar as bases que eu tenho aí... eu tenho informação, ela tá toda aí em fichários, fichinhas, listagens, inventários, e tal..... mas eu não posso colocar dentro da base... porque eu não tenho digitador para fazer isso. Até colocar todos os instrumentos, a não ser que haja um investimento maciço de recursos, a médio prazo eu não tenho nenhuma possibilidade de oferecer mais do que a gente oferece hoje" (AGCRJ)

> "Se a gente tivesse outro tipo de visão sobre instituição de arquivo, que ela quanto mais deficitária for, menos ajuda ela vai prestar pra quem precisa." (AGCRJ)

A questão da exclusão digital e das diferenças também foi abordada:

> "Ela também exige que o receptor tenha determinadas condições de leitura, e às vezes não tem. Ele tem uma Internet que é capenga, que não abre imagem, um daqueles primeiros computadores que leva trezentos e trinta e dois anos, a linha dele é por telefone, não é linha a cabo. Então, o pobre coitado vai ficar na expectativa de receber alguma coisa, e eu to mandando pra ele e ele não vai conseguir ver até o fim. Quer dizer, eu não consigo concluir o processo de entrega da informação, porque o outro lado não tá no mesmo nível tecnológico que o meu. Então ele tem que ter lá um determinado tipo de software, um determinado tipo de leitor, visor, sei lá o que, visualizador de alguma coisa que, qualquer coisa que eu mandar, vai sair aquele quadradinho, branquinho e aí? Então o desnível tecnológico pra responder a determinado tipo de público, vai ter segmentação sim, este não recebe, este aqui não recebe, daqui pra cima é assim." (AGCRJ)

> “O usuário de Internet, independente de ser acadêmico ou não, ele não sabe utilizar internet. Ele pensa que é alfabetizado mas é um analfabeto ainda. Isso não quer dizer que seja um analfabeto funcional não, mesmo acadêmico, ele não sabe perguntar, porque ele não tem uma visão do que é arquivo, aliás ele confunde com a biblioteca. Aonde você tem este dado muito bem estabelecido, o documento é outra coisa, eles misturam. Acho que é uma maneira de não saber se expressar, não saber como você ta dirigindo a sua pesquisa..... aí você vê o sentido de biblioteca na cabeça das pessoas, você pode pedir um livro intitulado Comunismo, vai ter o histórico, teorias, tudo, o documento não é assim, a maneira com que o usuário pergunta é uma maneira dirigida a biblioteca e não ao arquivo, não existe este entendimento de uma maneira geral. Eu acho que essa é uma das dificuldades da relação com o público. No probatório, por exemplo,”eu quero tudo sobre meu bisavô” também é uma falta de entendimento de que o fato de eu estar usando a Internet, a instituição já está totalmente preparada para que eu bote o nome do seu avô e receba todas as informações dele como se tivesse o controle absoluto. É uma outra maneira de você saber como pergunta. Porque não é assim, a instituição não está organizada assim, tão nominal. Então é lógico que são características do usuário, o usuário não compreende. Isso mais amplamente, porque mais rasteiramente as pessoas chegam a perguntar como é que descobrem um determinado endereço eletrônico, ou uma determinada informação. Aí você dá o caminho: ‘você entra num buscador e bota a palavra, procura pela palavra chave’. Isso existe e muito.” (AN)

Se a Instituição não tem a informação solicitada pelo usuário, há a preocupação de indicar aonde ele deve ir. Todos os entrevistados têm essa prática:

> “Eu tenho muita preocupação em dirigir as pessoas para outro órgãos, para outra instituição. Mas desde que eu tenha certeza que tenha. Por exemplo, eu sei que o Arquivo da Cidade tem um belo acervo fotográfico sobre a cidade do Rio de Janeiro, então eu posso encaminhá-lo para onde ele será melhor atendido. A Biblioteca Nacional eu sei que tem o acervo maior de periódicos, de jornais, em microformas, então eu tenho obrigação de dirigi-lo para lá. Imagina: quantos lugares tem Getúlio Vargas – A.N. tem como presidente do executivo,

> Fundação Getúlio Vargas, CPDOC Tem um acervo fantástico, com um atendimento bastante bom. Tem a memória ali perto do Hotel Glória e tem o Museu da República. Então a pessoa fica sem saber pra onde ir. Então eu acho que o órgão primeiro tem a obrigação de fazer esta ligação. Se você só diz: Não tem, você burocratiza o atendimento. Não pode burocratizar nesse sentido. Se eu sei que a memória da esquerda está no Instituto Edgard Leuenroth em Campinas, eu tenho que dizer para as pessoas. Isso, quem está a frente de um serviço desse tem que ter esse componente na cabeça. Mesmo que você procure na Internet quais são as possibilidades que você pode dar praquela pessoa, e a gente faz isso. Isso é fundamental." (AN)
>
> "Tem um fluxo muito grande de gente que olha o nome Arquivo Geral e vem procurar aqui uma infinidade de coisas que nós não temos... Arquivo do INSS, Arquivo da Junta Comercial, Arquivo de Cartório, Arquivo de Circunscrição de Registro Civil; então você responde coisas que não são exatamente da sua alçada, a gente tem um manualzinho: ´Se você está procurando documentos sobre imigração, onde é que você acha, se você está procurando documentos sobre isso onde é que você acha...´ porque não necessariamente a gente tem as respostas todas né? às vezes a gente tem até alguns pacotinhos prontos, história de não sei o que. Então você coloca junto, anexa como arquivo via e-mail ou bota no correio e, minimamente, dá uma resposta, vê qual é a Biblioteca Popular mais próxima, que talvez tenha essa informação, encaminha para Biblioteca o material para que eles possam pesquisar lá, então você faz uma intermediação para ver se consegue atender, principalmente o pessoal que mora fora do Rio e no subúrbio, pelo custo da passagem, a gente sabe que não tem dinheiro mesmo." (AGCRJ)
>
> "Sobre isso eu já tenho uma carta padrão de resposta – indico todos os possíveis locais que pode encontrar: Arquivo Nacional, Arquivo de São Paulo, Arquivo do Espírito Santo, de Santa Catarina, Paraná (sites) a própria Polícia Federal em Brasília também, eles têm lá um registro de estrangeiros." (APERJ - 2)

O pouco reconhecimento das Instituições Arquivísticas por parte da sociedade é lembrado pelos entrevistados e é mencionado sempre também na

literatura, como se fosse uma coisa antiga e consolidada. Vários motivos são apontados na busca de uma resposta para a razão de ser de tal quadro. Alguns desses motivos aparecem mais de uma vez, e um exemplo significativo é a organização do acervo em fundos.

> "Falta ainda o básico para ser resolvido. Quem organiza um arquivo, principalmente o arquivo permanente, organiza para arquivista.... arquivista, historiador, não organiza para cidadão comum. O cidadão comum não consegue achar porque está organizado por estrutura administrativa, ele precisa saber qual é o órgão que produziu o documento para localizá-lo. Quem não está instrumentalizado para isso não consegue. Esse eu acho um problema sério do arquivo. Eles não têm que saber como a gente trata, qual a proveniência, a que fundo pertence, o tratamento técnico que fica escondido do público não interessa, isso é um problema pro arquivo, isso não é um problema para quem tá pesquisando. (...) A estrutura de fundos, ela é ingrata pra quem é usuário de Arquivo, ela não é acessível, ela não é amigável, é uma interface pra lá de inimiga. Porque você fala: 'Olha! todos os fichários estão ali' ótimo! E daí? Não acho que a gente tem que ser babá de pesquisador, mas eu acho que o cidadão tem direitos e um deles é esse, de ter informação acessível. Então hoje ela existe, tá disponível, mas não está acessível, porque o acesso deveria ser imediato. E a gente aqui tem gente de semi-alfabetizado até doutor, então você tem uma gama muito variada pra você poder segmentar isso. Eu tenho documentos às vezes que o semi-analfabeto precisa e o doutor também. Esse doutor, ele tem condições de ter, minimamente, uma visão melhor sobre as coisas. O outro não tem noção, ele vem aqui uma vez, para procurar um documento, ele não quer saber se tá em forma de série, se é fundo, se tá em grupo, subgrupo, se tá descrito por item ou não. Ele quer aquilo, ponto! E esse é o grande público nosso aqui, com exceção dos pesquisadores que passam 2, 3 anos aí fazendo a tese... muito estrangeiro que tem como objeto o Rio de Janeiro." (AGCRJ)

> O distanciamento se dá por alguns motivos:
> "1 – Porque as pessoas desconhecem o que é o arquivo, quando ele chega a pensar em arquivo ele pensa em biblioteca. Esta é a primeira distância. Como eu já falei.

2 – A segunda distância – as formas de organizar internamente a documentação. Você tem todo um trabalho, de identificação e organização de acervo e nem sempre você toma como um princípio o público usuário dessa documentação. Não estou dizendo que não existe uma preocupação com essa temática, mas nem sempre, pelo menos ao longo da história. Esta idéia do usuário cidadão ela é muito mais recente, acesso é muito mais recente, essa discussão. O Brasil só tem 500 anos, tem 160 anos de existência da instituição, mas o acesso acho que só nos últimos 10 anos talvez, que tem essa preocupação. Foi a partir da ditadura, até porque antes, não podia nem dar.... determinadas coisas não se davam. Então tem essa distância. Além do que, o público não sabe como é essa cultura interna, por essa distância. Eu não posso falar em fundo, em proveniência, com o usuário, limita o entendimento do outro, eu não estou inserindo o usuário na instituição se eu uso este discurso. O vocabulário que o usuário usa é muito diferente do nosso.
Esta dominação, que é a linguagem da ciência, você usa com seus pares, na academia. Mas com o público leigo, eu não posso suportar isso, porque eu não posso suportar do médico, do advogado, eu tenho que entender o discurso, o que ele está falando de mim e da minha família. Da mesma maneira: a minha família está num fundo documental, o que é isso? É um grande problema de afastamento também. A cultura institucional tem que passar bem elaborada para que quem não faz parte dessa cultura, cultura entendido mais amplamente, com todos os mecanismos, com todos os palavrórios adotados internamente, tem que ser passado pras pessoas de uma maneira mais clara possível, que se aproxime da pessoa, e você como intermediário entre a pessoa e a instituição, você tem que interpretar, para entender o que ele quer. Não é avaliar o discurso dele. Às vezes ele quer uma informação que não tem, que pode ter ou não. E às vezes ele também tem uma visão distorcida e coloca tudo no mesmo saco: a instituição pública é uma droga. Escrevem tudo errado, fazem tudo errado. Até ocorre, mas de uma maneira geral é bem pouco.

3 – Esse é um outro distanciamento: o serviço público. Ele traz uma experiência do atendimento dos órgãos, seja da esfera municipal, estadual e federal, ele traz pra aqui e acha que quando se produz alguma coisa que não responde ao que ele deseja, houve uma inoperância, ou uma displicência como em todas as instituições. E a tendência desse tipo de serviço é mostrar que não, é um dado de aproximação. Na medida em

> que você responde em um tempo hábil, rápido, fecha o atendimento com uma informação correta, você aproxima as pessoas, você divulga boca a boca. A gente até recebe agradecimentos, e é um texto muito interessante, o espanto pelo atendimento que ele pensava não existir em lugar nenhum, pelo empenho das pessoas, pelos esclarecimentos, muitas vezes mesmo com um não. Existem maneiras de dizer não e não.” (AN)

Os entrevistados levantaram questões instigantes, que poderiam inclusive provocar outras investigações. Uma delas corresponde a um ponto divergente entre dois deles:

> “o usuário de arquivo tem acesso à Internet, ele pode pesquisar usando esse meio.” (AN)

> “o que a gente entende é que a maior parte das pessoas não têm Internet, então a demanda pela Internet é bem menor, não tem o impacto das perguntas presenciais ou via correio, correio, fax e telegrama que ainda são os meios mais usados, o e-mail ainda é o meio secundário de pergunta (...) tem vários municípios do Rio, por exemplo, que só se comunicam conosco por carta, eles não tem computador.” (AGCRJ)

A situação, de uma forma geral, não é vista de forma favorável. Ainda é pouco explorada a internet como meio de comunicação pelos arquivos e usuários. Os que já são usuários e os que podem vir a ser. Vários são os motivos, mas o principal é a falta de estrutura das instituições em todos os sentidos. As instituições arquivísticas carecem de recursos e de maiores investimentos na área da tecnologia, mas infelizmente não apenas nessa área. A necessidade se apresenta em todos os aspectos, sobretudo no tocante ao mais importante: os recursos humanos. E segue por todos os outros campos: instalações físicas, material permanente e de consumo, material especifico relacionado à conservação dos acervos, e tantos outros.

Conseqüentemente há a necessidade também de investimentos em informática, imprescindíveis ao bom aproveitamento da Internet como recurso.

> "Ninguém tá preparado para atender público pela internet." (AGCRJ)

> "eu acho que até é uma falha nossa, mas as coisas ainda caminham muito lentamente aqui, neste setor, nessa área de utilização da informática, na própria utilização do site para divulgação do arquivo. Então é um recurso de utilização bastante precária ainda aqui no arquivo." (APERJ)

Apesar disso, existem planos para o futuro: os entrevistados reconhecem o potencial e demonstram haver interesse na ampliação e melhor aproveitamento da Internet.

> "a gente tem inclusive projetos e idéias de disponibilizar por exemplo, todos os instrumentos de pesquisa nossos no site, de disponibilizar algumas publicações que a gente tem, e que nem puderam ser até hoje, publicadas efetivamente, material para publicação que a gente tem e que por falta de verba sempre, a gente não consegue publicar." (APERJ)

> "o serviço pela Internet, através do site substitui o usuário. Quando passar a atender o Rio e quando tiver mais coisa na Internet, os usuários não vão mais precisar vir aqui. Além do mais, a consulta na tela também ajuda na preservação da documentação." (AN)

Os diversos dados coletados fornecem um panorama da situação arquivística brasileira em sua interface com a internet, na tentativa de atingir um público mais amplo, atentando, porém, para as limitações que já estavam presentes nas instituições e ainda as novas, as do tempo das redes. No próximo capítulo serão tecidas as considerações finais.

6- CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transferência da informação arquivística é um tema pouco evidente na Arquivologia como questão teórica. As abordagens no campo arquivístico enfatizam o acesso aos arquivos, porém nem sempre incluindo o usuário como sujeito do processo. O conceito de acesso arquivístico expressa a possibilidade de consulta aos documentos, no que diz respeito às questões legais e intelectuais, tais como a existência de instrumentos de pesquisas.

A transferência da informação não se limita à entrega da informação solicitada ao usuário. Trata-se de um processo que inclui a comunicação com ele, transmitindo informações que serão incorporadas como conhecimento.

A transferência da informação arquivística tem início no recebimento do documento, porém inclui todas as fases do tratamento, até a divulgação do seu conteúdo. Um aspecto importante nessa transmissão é o seu aproveitamento pelo usuário, ainda que se considere a parcela inerente de incerteza ligada ao uso efetivo da informação transferida.

Os geradores e usuários têm igual importância para a efetivação desse processo. A necessidade de aumentar a integração dos produtores e usuários se faz presente no sentido de mudar as abordagens que dão ênfase ao emissor em detrimento do receptor da informação.

Deve-se deslocar o foco, de modo que o receptor da informação tenha mais espaço nesse cenário. A indeterminação do usuário de um arquivo público dificulta demasiadamente essa tarefa, já que pode ser qualquer pessoa, resultando em um

conjunto extremamente heterogêneo e, por esse motivo, nem sempre fácil de ser atendido em suas demandas.

A transferência da informação pressupõe a transformação do homem a partir da informação transmitida e incorporada em conhecimento. Esse é um requisito ao desenvolvimento humano no plano individual e coletivo.

A Ciência da Informação, em seu caráter interdisciplinar, tem acolhido as reflexões em torno da informação arquivística e vem contribuindo para o seu desenvolvimento. As especificidades da informação contida nos arquivos sugerem, por outro lado, elemento adicionais aos estudos sobre usos e usuários, tema caro à Ciência da Informação.

A inserção dos acervos arquivísticos na internet implica novos desafios na gestão da informação arquivística. De imediato, ao permitir maior possibilidade de acesso pelos usuários. As instituições arquivísticas têm na internet um recurso de grande potencial para a ampliação dos serviços prestados aos usuários e, conseqüentemente, para o aumento da sua atuação e visibilidade institucional e social, assim como para o fortalecimento dos seus vínculos com o cidadão.

O site de uma instituição arquivística oferece os serviços já existentes no local, total ou parcialmente, além de sugerir novas possibilidades às instituições arquivísticas, que vão se somar às já existentes. Amplia o universo dos usuários, alcança um público muito maior, permitindo que façam pesquisas no acervo de instituições arquivísticas de lugares onde nunca estiveram. Esse novo espaço

informacional exige ações voltadas para atender às demandas produzidas pelos usuários da rede.

A imagem da internet é muitas vezes relacionada à idéia de democracia, de abertura, igualdade, como se o acesso fosse possível a todos – homens e mulheres, velhos e jovens, pobres e ricos – sem exceções.

Na prática, a rede não é tão democrática; tampouco o acesso é indiscriminado, uma vez que vários aspectos são limitadores, tais como equipamentos, linhas telefônicas, “analfabetismo digital”, entre outros que colocam a internet fora do alcance de grande parte da população mundial. No entanto, é indiscutível seu enorme potencial para a difusão da informação, e a possibilidade da democratização do acesso à informação pode minimizar as distâncias e seus efeitos negativos.

As instituições arquivisticas públicas brasileiras encontram-se numa situação de carência no que se refere a recursos humanos, financeiros, físicos, materiais, etc . Isso gera um círculo vicioso. Não podem prestar um serviço de qualidade à população, o que implica seu não reconhecimento pela sociedade, dificultando ainda mais a ampliação dos seus recursos orçamentários. A situação em que se encontram tende a se refletir em seus sites na internet. Ainda que o meio seja outro, não existe condição de mudar a qualidade do serviço. Se os arquivos não estão organizados, não podem ser disponibilizados na sala de consulta nem tampouco na internet. Além de refletirem as limitações estruturais das instituições arquivísticas públicas

brasileiras, as características da maior parte dos seus sites na internet parece expressar a ausência de políticas públicas arquivísticas.

O quadro analisado demonstra que as instituições arquivísticas gerenciam as tecnologias atuais com parâmetros semelhantes aos utilizados em tecnologias anteriores. Isso pode ser visto na própria evolução da web. No início, a maior parte das informações disponíveis na rede era semelhante aos documentos impressos, textuais. Com o tempo e a adaptação aos novos ambientes, os sites foram se tornando mais complexos. Porém, com poucas exceções, os sites de instituições arquivísticas brasileiras ainda não saíram daquele estágio inicial.

De um modo geral, os sites das instituições arquivísticas brasileiras ainda apresentam-se com a estrutura dos documentos anteriores em papel. Os guias dos arquivos, os catálogos, inventários, os instrumentos de pesquisa de um modo geral, e, em muitos casos, os próprios documentos são digitalizados e disponibilizados em PDF (Portable Document Format). Há que se ressaltar que, na falta de melhor alternativa, o recurso do PDF é uma solução interessante e muito correta para disponibilizar instrumentos de recuperação da informação que, por várias razões, não podem ser oferecidos on line. No entanto, essa alternativa revela que, em muitos casos, as instituições arquivísticas brasileiras ainda não estão se beneficiando das vantagens e dos recursos que a internet permite. Benefícios dos quais fica excluída aquela parte da população brasileira que não pode ter acesso à internet.

O grau de visibilidade das instituições arquivísticas aumentou com a veiculação de seus sites. É possível chegar a uma instituição arquivística sem que

necessariamente a procura seja esta. Em certos casos a pessoa que está fazendo a pesquisa pode nem saber da existência da instituição arquivística, mas através de um mecanismo de busca chega a até ela quase por acaso. Assim, essa passa a ser mais uma forma de divulgação das instituições.

Existem diferentes níveis de transferência da informação arquivística nos sites das instituições. Os principais seriam:

(1) O site se assemelha a um “folder” institucional. Como se fosse o folder impresso transposto para o meio digital sem tirar proveito de muitos dos recursos que a internet permite;

(2) Os instrumentos de pesquisa das instituições arquivísticas são disponibilizados em seus sites. Permite um nível mais avançado de pesquisa. Com freqüência os instrumentos já existentes, anteriores ao site, são transpostos para a internet;

(3) Os sites que permitem uma real interação com os usuários. Como, por exemplo, ver os documentos na tela, instrumentos de pesquisa em base de dados, o que possibilita uma maior flexibilidade da consulta, acesso à documentos em movimento, sonoros, etc.

A possibilidade de interação, uma das características mais fundamentais da internet, legitima os ideais do ciberespaço que se baseiam na participação dos cidadãos e na prática democrática.

Apesar das suas limitações, as instituições arquivísticas brasileiras estão cada vez mais criando seus sites. Esse crescimento é importante e deve ser incentivado, mas esse recurso deve melhorar, aumentando a oferta e a qualidade dos serviços prestados através da rede.

A apresentação do site deve possibilitar o uso eficiente e ser visualmente adequada. Os aspectos em relação ao conteúdo e à forma são importantes e complementares. Não é suficiente ter informações relevantes se o acesso é difícil, assim como não basta que o site seja bem estruturado, com muitos recursos, se as informações deixam a desejar.

Os documentos em meio digital são mais fáceis de atualizar que os documentos impressos e datilografados. As alterações podem ser feitas de maneira praticamente imediata. Isso não significa, no entanto, que os sites estão sendo atualizados com a periodicidade necessária. Em muitos sites de instituições arquivísticas públicas brasileiras nota-se, através da data de atualização, que está muito longe do que seria o ideal. São vantagens que a internet apresenta e que não estão sendo exploradas como poderiam.

Essa agilidade e facilidade de alterar e inserir informações acirra a inconstância da internet como espaço informacional. Os sites acessados podem não estar mais disponíveis pouco tempo depois, no todo ou até mesmo em parte. Não é o que se espera de um site de instituição arquivística pública. Sendo o site de uma instituição governamental, deveria, uma vez na internet, manter-se como mais um canal de comunicação com o público. Não é, porém, o que ocorre. Em pelo menos um caso, após muitas tentativas de voltar a um determinado site, foi confirmada a sua desativação. Trata-se do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Norte. Além deste, outros exemplos de falta de êxito na tentativa de acesso aos sites também ocorreram. Em alguns casos há a mudança da URL, o que dificulta a localização dos sites procurados.

A internet é um atraente meio de divulgação, oferecendo a possibilidade de ampliar a transferência da informação. Ainda é pouco explorada como meio de comunicação pelos arquivos e seus usuários – especialmente no Brasil -, mas está se consolidando como fonte de informação fundamental nos mais variados campos. A questão que se impõe é: como incluir, no caso brasileiro, a informação arquivística em tal cenário?

Ainda não existem indicadores que permitem uma visão mais concreta sobre o uso da informação arquivística no Brasil, especialmente a informação disponibilizada nos sites das instituições arquivísticas. Nesse sentido, novas pesquisas a respeito, aprofundando diversos aspectos sobre o tema, poderão oferecer efetivas contribuições para que as instituições arquivísticas brasileiras possam utilizar a internet como instrumento de transferência da informação.

O adequado uso da internet pode vir a favorecer a instituição arquivística como espaço público de transferência da informação, mesmo levando-se em conta seus problemas e limites. A disponibilização dos acervos arquivísticos na rede redefine os horizontes de acesso à informação, amplia as possibilidades de transferência da informação arquivística, e conseqüentemente os direitos civis e políticos do cidadão, além de permitir uma maior efetividade governamental.

.

REFERÊNCIAS

ALEXANDER, Jan; TATE, Marsha Ann. Disponível em: <http://www2.widener.edu/Wolfgram-Memorial-Library/inform.htm>. Acesso em: 3 jul. 2003.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Fontes de informação pública na Internet. In: TOMAÉL, Maria Inês; VALENTIM, Maria Lígia Pomim. **A avaliação de fontes de informação na Internet**. Londrina: Eduel, 2004. p. 135-155.

AMARAL, Márcio Tavares d' (Org.). **Contemporaneidade e novas tecnologias**. Rio de Janeiro: Sette Letras, 1996.

ARAÚJO, Vânia M. R. Hermes de; FREIRE, Isa Maria. A rede internet como canal de comunicação, na perspectiva da ciência da informação. **Transinformação**, Campinas, SP, v. 8, n. 2, p. 45-55, maio/ago. 1996.

AUGÉ, Marc. **Os não-lugares**: introdução a uma antropologia da supermodernidade. São Paulo: Papirus, 1994.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A estrutura do texto e a transferência da informação. **Data Grama Zero**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, jun. 2005. Disponível em: <http://www.dgz.org.br>. Acesso em: 23 jun. 2005.

_____. **Informação e transferência de tecnologia**: mecanismos de absorção de novas tecnologias. Brasília, DF: IBICT, 1982. 64 p.

_____. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago.1998.

_____. Padrões de assimilação da informação: a transferência da informação visando a geração do conhecimento. In: RODRIGUES, Georgete Medleg; LOPES, Ilza Leite (Org.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2003. p. 56-99.

_____. O penúltimo trem já partiu e não embarcamos. **Data Grama Zero**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, jun. 2005. Disponível em: <http://www.dgz.org.br>. Acesso em: 23 jun. 2005

_____. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, out./dez. 1995. p. 3-7.

BASTOS, Aurélio W. Arquivos judiciais: a fonte da história dos conflitos. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 55-66, jul./dez. 1988.

BASTOS, Aurélio W. Chaves; ARAÚJO, Rosalina Corrêa de. A legislação e a política de arquivos no Brasil. **Acervo***,* Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, jul./dez. 1989; v. 5, n. 1, p. 19-33, jan./ jun. 1990.

BEARMAN, David. Diplomatics, Weberian bureaucracy, and the management of eletronics records in Europe and America. **American Archivist**, Chicago, v. 55, p. 168-181, Winter 1992.

BELLESSE, Julia; GAK, Luiz Cléber. Arquivística: a pertença cidadã. **Cenário Arquivístico**, Brasília, DF, v. 3, n. 1, p. 37-43, jan./jun. 2004.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Arquivística humanística: da tecnologia ao humanismo. In: JORNADA ARQUIVÍSTICA DA UNIRIO, 11., 1997, Rio de Janeiro.

_____. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. São Paulo: T. A. Queiroz, 1991. 198 p.

_____. ; CAMARGO, Ana Maria de Almeida (Coord.). **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, Núcleo Regional de São Paulo, 1996. 142 p.

_____. Documento de arquivo e sociedade. **Ciências e Letras**, Porto Alegre, n. 31, p. 167-175, jan./jun. 2002

BRAGA, Gilda Maria. Informação, ciência da Informação: breves reflexões em três tempos. **Ciência da Informação**, Brasília, DF: v. 24, n. 1, p. 84-88, jan./abril.1995.

BROOKES, B. B. The foundations of Information Science: part I: philosophical aspects. **Journal of Information Science**, London, no. 2, p. 125-133, 1980.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro, J. Zahar, 2003.

BYRNE, Eddie. **Evaluate Web Resources**. Disponível em: <http://www.clubi.ie/webserch/resources/index.htm>. Acesso em: 3 jul. 2003.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida. Arquivo, documento e informação: velhos e novos suportes. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 15-23, p. 34-40, jan./dez. 1994.

CANAVILHAS, João Messias. **A internet como memória**: Universidade da Beira Interior. [S.l.: s.n., 2003?]. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/canavilhas-joao-internet-como-memoria.pdf>. Acesso em: 12 maio. 2005.

CARVALHO, Kátia de. Cidadania: direito à informação e à comunicação. **Tempo Brasileiro**, Rio de Janeiro, n. 100, p. 103-110, 1990.

CASTELLS, Manuel. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, Denis de (Org.). **Por uma outra comunicação**: mídia, mundialização cultural e poder. Rio de Janeiro: Record, 2003. p. 255-287.

_____. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

COOK, Michael. **An introduction to archival automation**: a RAMP study with guidelines. Paris: Unesco, 1986. 45 p. (UNESCO-86/WS/15 Rev).

CÔRTES, Maria Regina Persechini Armond. **Arquivo público e informação**: acesso à informação nos arquivos públicos estaduais do Brasil. 1996. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1996.

COSTA, C. M. L.; FRAIZ, P. M. V. Acesso à informação nos arquivos brasileiros. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 3, p. 63-76, 1989.

CUNHA, Maria Alexandre Viegas Cortez da; REINHARD, Nicolau. Portal de serviços públicos e de informação ao cidadão: estudo de caso no Brasil. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 25., 2001, Campinas. p. 1-10. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/enanpad2001-trabs-apresentados-adi.html>. Acesso em: 15 abr. 2005.

CUNHA, Murilo Bastos. **Internet em 15% dos lares brasileiros**. Mensagem da lista de discussão [Bib_virtual] recebida em 18 set 2004. Disponível em: <http://listas.ibict.br/pipermail/bib_virtual/2004-September/000408.html>. Acesso em: 21 dez 2004.

_____. **Mais dados sobre a internet no Brasil**. Mensagem da lista de discussão [Bib_virtual] recebida em 18 set 2004. Disponível em: <http://listas.ibict.br/pipermail/bib_virtual/2004-September/000409.html>. Acesso em: 21 dez 2004.

DIRETRIZES gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas. Rio de Janeiro: Conselho Nacional de Arquivos, 2000.

DOLLAR, Charles. Tecnologias da informação digitalizada e pesquisa acadêmica nas ciências sociais e humanas: o papel crucial da arquivologia. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 13, p. 65-79, 1994.

DOLLAR, Charles . O impacto das tecnologias de informação sobre princípios e práticas de arquivos: algumas considerações. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1-2, p. 3-38, jan./dez. 1994.

DUCHEIN, Michel . The history of European archives and the development of the archival profession in Europe. **The American Archivist**, Chicago, v. 55, p.14-25 Winter 1992.

_____. Passado, presente e futuro do Arquivo Nacional do Brasil. **Acervo***,* Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 99-100, jul./dez. 1988.

DURANTI, Luciana. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 13, p. 49-64, 1994.

ENGLE, Michel. **Evaluating web sites***:* criteria and tools*.* Disponível em: <http://www.library.cornell.edu/okuref/research/webeval.html>. Acesso em: 3 jul. 2003.

FAVIER, Jean. **Les archives**. 3ème éd. Paris: PUF, 1975.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Introdução às redes eletrônicas de comunicação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 23, n. 2, p. 258-263, maio/ago. 1994.

FIGUEIRA, Vera Moreira. A viabilização de arquivos municipais. **Acervo***,* Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 159-164, jul./dez. 1986.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. O processo de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Rio de janeiro, v. 8, n. 2, p. 119-138, 1979.

FONSECA, Maria Odila Kahl. **Arquivologia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

_____. **Direito à informação***:* acesso aos arquivos públicos municipais*.* 1996. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Escola de Comunicação/IBICT/Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1996.

_____. Informação, arquivos e instituições arquivísticas. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 33-44, jan./jun. 1998.

FRANCO Celina M.; BASTOS, Aurélio W. Os arquivos nacionais: estrutura e legislação. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 7-28, jan./jun. 1986.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994. 207 p.

GIL GARCÍA, Pilar. Tejiendo archivos: lo que la www pueda hacer por um archivo. In: SEMINÁRIO VIRTUAL DE INFORMACIÓN PARA ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y MUSEOS. Ciudad Real, 2001. 12 p.. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/archive/00002387>. Acesso em: 10 maio 2005.

GOMES, Sandra Lucia Rebel. **Bibliotecas virtuais**: informação e comunicação para a pesquisa científica. 2002. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)– Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002.

GONZALÉZ DE GOMEZ, Maria Nélida. O caráter seletivo das ações de informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 7-30, jul./dez. 1999.

_____. A representação do conhecimento e o conhecimento da representação: algumas questões epistemológicas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 22, n. 3, p. 217-222, set./dez. 1993.

_____. Da política de informação ao papel da informação na política contemporânea. **Revista Internacional de Estudos Políticos**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 66-93, abr. 1999.

GUIMARÃES E SILVA, Júnia. **Socialização da informação arquivística**: a viabilidade de enfoque participativo na transferência da informação. 1996. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–IBICT/Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1996.

HENNING, Patrícia C. Internet@RNP.BR: um novo recurso de acesso à informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 22, n. 1, p. 61-64, jan./abr. 1993.

HEREDIA HERRERA, Antonia. **Archivística general**: teoria y práctica. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1993. 512 p.

_____. El disco óptico y los archivos. In: **Boletim do Arquivo [do Estado]**. São Paulo, n. 1, p. 39-42, 1992.

JARDIM, José Maria. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. In: MESA REDONDA NACIONAL DE ARQUIVOS, 1999. **Caderno de textos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. 21p.

_____. A dimensão virtual dos arquivos na perspectiva das políticas de informação. In: SEMINÁRIO DE CAPACITACIÓN Y GESTIÓN EN ARCHIVOS Y DOCUMENTACIÓN, 2000, Buenos Aires. 10 p.

_____. Entre o local e o virtual: os arquivos municipais na Internet. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS MUNICIPAIS, 2002. Rio de Janeiro, 2002. 8p.

JARDIM, José Maria . As novas tecnologias da informação e o futuro dos arquivos. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, p. 251-260, 1992.

_____. Do pré-arquivo à gestão de documentos. **Acervo***,* Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 33-36, jul./dez. 1988.

_____. A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990-1995). **Ciência da Informação,** Brasília, DF, v. 27, n. 3, p. 243-252, set./dez. 1998.

_____. **Sistemas e políticas públicas de arquivos no Brasil**. Niterói: Eduff, 1995.

_____. **Transparência e opacidade do Estado no Brasil**: usos e desusos da informação governamental. Niterói: Eduff, 1999.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. In: ISEMINÁRIO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS DE TRADIÇÃO IBÉRICA, 1., 2000, Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Associacion Latino Americana de Archivos, Arquivo Nacional, Conselho Nacional de Arquivos, 2000.16p.

_____. As relações entre a arquivística e a ciência da Informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 41-50, jan./jun. 1995.

JOHNSON, Steven. **Cultura da Interface**: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.

KADUSHIN, Charles. **A short introduction to social networks**: a non-technical elementary primer*.* In: WORKING BACKGROUND PAPER FOR THE CERPE WORKSHOP, 2000.

KECSKEMÉTI, Charles. A modernização do Arquivo Nacional do Brasil. **Acervo***,* Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 5-9, jul./dez. 1988.

KOTLAS, Carolyn. **Evaluating Web sites for educational uses**: bibliography and checklist. Disponível em: <http://www.unc.edu/cit/guides/irg-49.htm>. Acesso em: 3 jul.2003.

LATOUR, Bruno. **Jamais fomos modernos**. Trad. Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1994. 149 p.

LE COADIC, Yves François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LE GOFF, Jacques. Documento/Monumento. In: _____. **História e memória**. Trad. Bernardo Leitão et al. 4. ed. Campinas: Unicamp, 1996. p. 535-549.

LE GOFF, Jacques . Memória. In: _____. **História e memória**. Trad. Bernardo Leitão et. al. 4. ed. Campinas: Unicamp, 1996. p. 423-483.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

_____. **O que é o virtual**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1995.

_____. Pela ciberdemocracia. In: MORAES, Denis de (Org.). **Por uma outra comunicação**: mídia, mundialização cultural e poder. Rio de Janeiro: Record, 2003. p. 367-384.

_____. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Trad. Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993. 203 p.

LODOLINI, Elio. **Archivística**: princípios y problemas. ANABAD: Madrid, 1993. (Colección Manuales).

LOJKINE, Jean. **A revolução informacional**. São Paulo: Cortez, 1995. 316 p.

LOPES, Luiz Carlos. O lugar dos arquivos na cultura brasileira. **Ciências e Letras**, Porto Alegre, n. 31, p. 177-186, jan./jun. 2002

MACHADO, Helena Corrêa. Política municipal de arquivos: considerações sobre um modelo sistêmico para a cidade do Rio de Janeiro. **Acervo***,* v. 2, n. 2, p. 43-54, jul./dez. 1987.

MARINHO JUNIOR, Inaldo Barbosa; GUIMARÃES E SILVA, Junia. Arquivos e Informação: uma parceria promissora. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 15-32, jan./jun. 1998.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. Globalização comunicacional e transformação cultural. In: MORAES, Denis de (Org.). **Por uma outra comunicação**: mídia, mundialização cultural e poder. Rio de Janeiro: Record, 2003. p. 57-86.

MATTELART, A. **Comunicação-mundo**. Petrópolis: Vozes, 1999.

_____. **A invenção da Comunicação**. Lisboa: Instituto Piaget, 1996.

MATTELART, A., MATTELART, M. **História das teorias da Comunicação**. São Paulo: Ed Loyola, 2000.

McMURDO, George. Evaluating web information and design. **Journal of Information Science***,* London, v. 24, no. 3, p. 192-204, 1998.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

MONTEIRO, Norma de Góes. O desafio dos arquivos nos Estados federalistas. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 137-157, jul./dez. 1986.

_____. Reflexões sobre o ensino arquivístico no Brasil. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 3, p. 79-90, n. 2, jul./dez. 1988.

MORIN, Edgar. **Ciência com consciência**. Portugal: Publicações Europa América, 1995.

NEGROPONTE, Nicholas. **A vida digital**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

NOGUEIRA, Tânia; TERMERO, Maria; LEAL, Renata. Festa brasileira na rede. **Época**, São Paulo, n. 326, p. 96-102, 16 ago. 2004.

NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. Trad. Yara Aun Khoury. **Projeto História**, São Paulo, v. 10, p. 7-28, dez. 1993.

OHIRA, Maria de Lourdes Blatt; CASTRO, Marília Beatriz de; SILVEIRA, Celoi da. **Critérios para a avaliação de conteúdo dos sites dos arquivos públicos estaduais do Brasil**. Florianópolis, 2003. p. 20. Disponível em: <http://www.ciberetica.org.br/trabalhos/anais/65-100-p1-100.pdf>. Acesso em: 17 maio 2005.

OHIRA, Maria de Lourdes Blatt; MARTINEZ, Priscilla Amorim. Acessibilidade aos documentos nos arquivos públicos municipais do Estado de Santa Catarina - Brasil. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 1., 2002, São Paulo. **Textos do Integrar**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2002. p. 335-358.

OLIVEIRA, Daíse Apparecida. Os arquivos públicos e privados: estratégias para a institucionalização de arquivos municipais. In: MESA REDONDA NACIONAL DE ARQUIVOS, 1999. **Caderno de textos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. 22p.

OLIVEIRA, Vitória Peres. Uma informação tácita. **Data Grama Zero**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, jun. 2005. Disponível em: <http://www.dgz.org.br>. Acesso em: 23 jun. 2005.

ORTEGO DE LORENZO-CÁCERES, Maria del Pilar; BONAL ZAZO, José Luis. Archivos en línea: formatos de difusión de información archivística en Internet. In: JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN, 6., 1998. Disponível em: <http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/j_bonal/j_bonal.htm>. Acesso em: 30 mar. 2004. 18 p.

PARENTE, André (Org.). **Imagem máquina**: a era das tecnologias do virtual. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993. 300 p.

PARENTE, André. **O virtual e o hipertextual**. Rio de Janeiro: Pazulin, 1999.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. Campo interdisciplinar da Ciência da Informação: fronteiras remotas e recentes. In: _____ (Org.) **Ciência** da Informação, ciências sociais e interdisciplinaridade. Brasília, DF; Rio de Janeiro: IBICT/Dep/DDI, 1999. p. 155-182.

_____. **Ciência da Informação entre sombra e luz**: domínio epistemológico e campo interdisciplinar. 1997. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura)– Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação, Rio de Janeiro, 1997.

_____. Comunidades científicas e infra-estrutura tecnológica no Brasil para uso de recursos eletrônicos de comunicação e informação na pesquisa. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 62-73, set./dez. 2003.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro; LOUREIRO, José Mauro Matheus. Traçados e limites da Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 24, n. 1, p. 42-53, jan./abril.1995.

POLLAK, Michael. Memória e identidade social. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, p. 200-212, 1992.

POMIAN, K. Coleção. In: **Memória e História**. Lisboa: Imprensa Nacional: Casa da Moeda, 1984. p. 51-86. (Enciclopédia Einaudi. 1)

POSNER, Ernest. Alguns aspectos do desenvolvimento arquivístico a partir da Revolução Francesa. **Arquivo Nacional**, Rio de Janeiro, 1959. 22 p.

RODRIGUES, Georgete Medleg. A representação da informação em arquivística: uma abordagem a partir da perspectiva da norma internacional de descrição arquivística. In: RODRIGUES, Georgete Medleg; LOPES, Ilza Leite (Org.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**: estudos avançados em Ciência da Informação. Brasília, DF: Thesaurus, 2003. v. 2, p. 210-229.

RODRIGUES, José Honório. **A situação do Arquivo Nacional**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1959.

RODRÍGUEZ, David. Crear páginas web. Guía básica para archiveros. **Boletín de la ANABAD**, Madrid, v. 48, no 1, 1998.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. Rio de Janeiro: FGV, 2002. 160 p.

ROPER, Michael. A utilização acadêmica dos arquivos. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, jul./dez. 1989; v. 5, n. 1, p. 91-115, jan./jun. 1990.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. Arquivos institucionais como unidade de informação: uma questão de marketing? **Cenário Arquivístico**, Brasília, DF, v. 2, n. 2, p. 33-47, jul./dez.2003.

_____. **Gestão de documentos eletrônicos**: uma visão arquivística. Brasília, DF: ABARQ, 2002. 140 p.

SCHELLENBERG, Teodore Roosevelt. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. Rio de Janeiro: FGV, 1974. 345 p.

_____. **Documentos públicos e privados**: arranjo e descrição. Rio de Janeiro: FGV, 1980. 396 p.

_____. **Problemas arquivísticos do governo brasileiro**: relatório apresentado ao diretor do Arquivo Nacional. Trad. Leda Boechat Rodrigues. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1960. (Publicações técnicas).

SCHEPS, Ruth (Org.) **O império das técnicas**. Campinas: Papirus, 1996. 230 p.

SERRES, Michel. **A comunicação**. Porto: Rés, s.d.

_____. **Atlas**. Lisboa: Instituto Piaget, 1994.

SILVA, Armando B. Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda; RAMOS, Júlio; REAL, Manuel Luís. **Arquivística**: teoria e prática de uma ciência da informação. Porto: Edições Afrontamento, 1998.

SILVA, Jaime Antunes. Por uma política nacional de arquivos. In: MESA REDONDA NACIONAL DE ARQUIVOS, 1999. **Caderno de textos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. 13p.

SILVA, Terezinha Elisabeth da; TOMAÉL, Maria Inês. Fontes de informação na Internet: a literatura em evidência. In: TOMAÉL, Maria Inês; VALENTIM, Maria Lígia Pomim. **A avaliação de fontes de informação na Internet**. Londrina: Eduel, 2004. p. 1-17.

SOARES, Nilza Teixeira. **As novas funções dos arquivos e dos arquivistas**. São Paulo, p. 40-48, 1984. (Cadernos FUNDAP).

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.; Brasília, DF: Unesco, 2003.

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

TAYLOR, Hugh A. **Los servicios de archivo y el concepto de usuario**: un estudio del RAMP. Paris: Unesco, 1984. iii, 72 p. (Unesco, PGI-84/WS/5).

TOMAÉL, Maria Inês et al. Critérios de qualidade para avaliar fontes de informação na Internet. In: TOMAÉL, Maria Inês; VALENTIM, Maria Lígia Pomim. **A avaliação de fontes de informação na Internet**. Londrina: Eduel, 2004. p. 19-40.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA "JULIO DE MESQUITA FILHO". **Norma técnica para exploração de publicidade nas home pages da UNESP**. São Paulo: Unesp, 2000. Disponível em: <http://www.unesp.br/ai/pdf/nt-ai.02.02.01.pdf>. Acesso em: 7 maio 2005.

VARGAS, Milton (Org.). **História da técnica e da tecnologia no Brasil**. São Paulo: Universidade Estadual Paulista, Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula e Souza, 1994. 412 p.

VIEIRA, A. S. **Bases para o Brasil na sociedade da informação**: conceitos, fundamentos e universo político da indústria e serviços de conteúdo. Brasília, DF: IBICT, 1998.

VILARDAGA, Vicente. Faltam dados precisos sobre a inclusão digital. **Jornal do Brasil**, Rio de Janeiro, 12 jun. 2005. Especial JB: Conferência Regional da América Latina e Caribe sobre Sociedade da Informação, p. 3.

VIRGINIA TECH UNIVERSITY LIBRARIES. **Bibliography on Evaluating Internet Resources***.* Disponível em: <http://www.lib.vt.edu/research/libinst/evalbiblio.html>. Acesso em: 5 jul. 2003.

VIRILIO, Paul. **O espaço crítico e as perspectivas do tempo real**. Trad. Paulo Roberto Pires. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993. 119 p.

WERSIG,G., NEVELLING, U. The phenomena of interest to Information Science. **Information Scientist**, v. 9, no. 4, p. 127-140, 1975.

WERTHEIM, Margaret. **Uma história do espaço de Dante à Internet**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.

WESTPHALEN, Cecília Maria. Formas de interação entre os arquivos estaduais e outras instituições culturais. **Acervo***,* Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 99-100, jul./dez. 1988.

WIENER, Norbert. **Cibernética e sociedade**: o uso humano de seres humanos. São Paulo: Cultrix, 1954. 190 p.

APÊNDICE A

FORMULÁRIO

APÊNDICE B

Perguntas das entrevistas e da consulta pelo correio eletrônico:

Perguntas (em relação ao período de 2001 a 2003):
1- O Arquivo tem informações sobre as consultas realizadas pela internet e por correspondência (estatísticas, etc)?
2- Se tem,
- quem é o usuário, quem são as pessoas que consultam?
- que tipo de pesquisa faz, que tipo de informação procura?

ANEXO A

Parâmetros definidos no documento “Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas” do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ)

ANEXO A

Parâmetros definidos no documento "Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas" do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ)

"4.1 Conteúdo – aspectos gerais:

- informações sobre os objetivos do *website*;
- informações sobre a instituição: histórico, competências, estrutura organizacional, programas de trabalho, quadros diretores (*e-mails* e telefones), endereço físico da instituição e formas de acesso;
- informações sobre os serviços prestados via *web*, por correspondência ou no local;
- adequação da linguagem utilizada, evitando-se termos técnicos pouco conhecidos;
- informações sobre a existência de conteúdos do *website* (relatórios, manuais, normas, imagens etc.) em documentos impressos (e, nesse caso, como tais documentos podem ser obtidos);
- informações sobre material protegido por *copyright*;
- informações sobre o responsável pelo conteúdo da página (incluindo seu *e-mail*);
- *link*s atualizados, relacionados à administração pública na qual se insere a instituição arquivística;
- informações sobre programas, planos, projetos e relatório anual da instituição (possibilitando o *download*, conforme critérios da instituição);
- utilização de normas técnicas de citação vigentes.

4.2 Conteúdo – aspectos arquivísticos. **Informações sobre**:

- acervo (características gerais, datas-limites, quantidade, tipologia etc.);
- instrumentos de pesquisa (instrumentos de pesquisa *on-line*, instrumento de pesquisa *on-line* em base de dados, instrumentos de pesquisa não disponíveis *on-line*, outras bases de dados);
- estrutura de funcionamento do atendimento ao usuário: horário de funcionamento, formas de atendimento;
- serviços arquivísticos prestados (obtenção de cópias de documentos, p. ex.) tanto no local como via *e-mail* (não se trata do *e-mail* do *webmaster*, mas sim do responsável pelo atendimento ao usuário);
- métodos de trabalho arquivístico; arranjo e descrição dos documentos, avaliação e transferência, emprego de tecnologias da informação etc.;
- legislação arquivística (regras gerais de acesso, restrições, privacidade, possibilitando o *download* desses documentos, conforme critérios da instituição), modalidades de atendimento, tempo previsto de resposta etc.;

➢ além das informações anteriores, outros recursos podem ser oferecidos no *website*:

- biblioteca virtual sobre temas arquivísticos;
- glossário de termos arquivísticos;
- perguntas e respostas (FAQ – *Frequently Asked Questions*) sobre temas arquivísticos;
- *links* arquivísticos (atualizados);
- publicações arquivísticas (possibilitando o *download*, conforme critérios da instituição).

4.3 Desenho e estrutura

A acessibilidade e facilidade de navegação no *website* devem ser privilegiadas, oferecendo-se ao usuário mecanismos e informações como*:*

➢ domínio: Sugere-se o uso do domínio **.gov.br**, no caso dos arquivos públicos. Para a formação do nome de domínio, devem ser utilizados nomes que identifiquem o serviço com o órgão que o disponibiliza. O uso do domínio .gov é importante também sob o aspecto da segurança. É recomendável evitar o uso de siglas, quando elas não são conhecidas do público. Quando do uso de siglas, privilegiar a que seja mais conhecida do público;[10]

➢ mapa do *website;*

➢ mecanismo de busca do *website;*

➢ contador de acessos ao *website;*

➢ data de criação do *website;*

➢ data da última atualização do *website* e das suas respectivas páginas;

➢ mudanças na URL do *website;*

➢ indicação de responsável pelo *website* e seu *e-mail*;

➢ utilização de uma seção do tipo "Novidades", indicando mudanças recentes no *website* (de conteúdo ou formato);

➢ precisão gramatical e tipográfica;

➢ legibilidade de gráficos com dados estatísticos e outras imagens;

➢ garantias de segurança no acesso quando da transmissão de dados, especialmente os de caráter sigiloso ou aqueles relativos à privacidade do usuário;

➢ utilização, opcional, de outro idioma;

➢ utilização de um menu de navegação (*toolbar*) em todo o *website*;

[10] A FAPESP é a instituição autorizada a registrar os pedidos de domínio na Internet do Brasil: http://www.fapesp.br, ver também o Comitê Gestor da Internet Brasil (informações completas sobre registro de domínios) em http://www.cg.org.br/dominios/index.htm

- utilização de instrumentos de pesquisa *on-line* em dois níveis (um geral – com poucos campos de preenchimento – e outro para usuários mais especializados);
- utilização de formulários eletrônicos *on-line* para solicitação de serviço;
- salas de *chat,* possibilitando a programação de reuniões informais sobre temas específicos com usuários de diversas áreas;
- utilização, em todas as áreas do *website*, da opção de **voltar** para a página anterior e/ou página principal, desvinculada das funções do *browser* utilizado pelo usuário;
- utilização de imagens de baixa resolução e pequenas dimensões (*thumbnail images*) com a opção de acesso às imagens ampliadas e com maior resolução;
- utilização de *download* para disponibilizar – de forma compactada – documentos institucionais de grande dimensão (em formatos TXT,[11] RTF,[12] ou PDF[13]).
- instruções para facilitar o *download*: especificações sobre tamanho do arquivo, formato(s);
- opção de navegação do *website* sem imagens ou animações (tornando mais rápido o acesso);[14]
- utilização de leiautes de fundo simples;
- adequação no uso de *frames* (com alternativa para o não uso desse recurso);
- opção de versão textual no caso de uso de som (entrevistas, discursos etc.);
- adequação dos títulos das páginas, facilitando a compreensão dos conteúdos;
- utilização de ilustrações que efetivamente valorizem e auxiliem os objetivos do *website*;
- utilização de recurso gráfico visível na menção da URL dos *links* citados.

---

[11] TXT – Arquivo texto.
[12] RTF – Rich Text Format.
[13] Portable Document Format. Trata-se do formato mais freqüentemente utilizado.Para visualizar os documentos nesse formato, é necessário o Adobe Acrobat Reader, disponível em: http://www.adobe.com. Em português, versão 4.0, Windows 95 (5.454 Kb), pode ser obtida em http://www.redegoverno.gov.br.
[14] Essa possibilidade pode ser viabilizada pelo *browser*. No entanto, considera-se oportuno assegurar essa opção ao usuário no próprio website.

Na concepção do *website*, evitar:

- páginas HTML com textos longos e uso indiscriminado de imagens;
- utilização de frases curtas quando do estabelecimento de *links*;
- expressões do tipo **Clique aqui**;
- expressões do tipo **Home** ou outras palavras que não façam parte do idioma em que está sendo apresentado o *website*;
- utilização de design que retarde o acesso às páginas principais (textos preliminares longos, imagens de alta resolução ou desnecessárias);

utilização de recursos gráficos que impossibilitem a impressão integral

- dos textos e imagens (coloridas ou monocromáticas);
- páginas em construção."