



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA
ESPECIALIZAÇÃO *LATO-SENSU* GESTÃO EM ARQUIVOS**

**DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO E ACESSIBILIDADE DE
ARQUIVOS: UM ESTUDO DOS SÍTIOS DOS
ARQUIVOS PÚBLICOS DA REGIÃO SUL DO BRASIL**

Flávia Pozzebon

São João do Polêsine, RS, Brasil

2011

DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO E ACESSIBILIDADE DE ARQUIVOS: UM ESTUDO DOS SÍTIOS DOS ARQUIVOS PÚBLICOS DA REGIÃO SUL DO BRASIL

por

Flávia Pozzebon

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos, pólo de São João do
Polêsine/RS (EAD), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM,
RS), como requisito parcial para obtenção do título de
Especialista em Gestão em Arquivos

Orientadora: Profa. Msc. Fernanda Kieling Pedrazzi

São João do Polêsine, RS, Brasil

2011

**Universidade Federal de Santa Maria
Universidade Aberta do Brasil
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Monografia de Especialização

**DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO E ACESSIBILIDADE DE
ARQUIVOS: UM ESTUDO DOS SÍTIOS DOS
ARQUIVOS PÚBLICOS DA REGIÃO SUL DO BRASIL**

elaborada por
Flávia Pozzebon

como requisito parcial para a obtenção do grau de
Especialista em Gestão em Arquivos

COMISSÃO EXAMINADORA:

Fernanda Kieling Pedrazzi, Msc. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Carlos Blaya Perez, Doutor (UFSM)

Rosani Beatriz Pivetta da Silva, Msc. (UFSM)

São João do Polêsine, 16 de julho de 2011.

AGRADECIMENTOS

À minha família pelo apoio e encorajamento.

A Universidade Federal de Santa Maria pela oferta e excelência de ensino.

A professora Fernanda Kieling Pedrazzi pela orientação e disponibilidade em ensinar.

Ao namorado, Darlan, pela compreensão nos momentos de ausência.

Aos amigos pelas trocas de ideias e solidariedade.

A todos, que de alguma forma ou outra, colaboraram para a realização deste trabalho.

*Há conhecimento de dois tipos:
sabemos sobre um assunto, ou sabemos
onde podemos buscar informação sobre ele.*

Samuel Johnson

RESUMO

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos

Universidade Federal de Santa Maria

DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO E ACESSIBILIDADE DE ARQUIVOS: UM ESTUDO DOS SÍTIOS DOS ARQUIVOS PÚBLICOS DA REGIÃO SUL DO BRASIL

AUTORA: FLÁVIA POZZEBON

ORIENTADORA: FERNANDA KIELING PEDRAZZI

Data e Local da Defesa: São João do Polêsine/RS, 16 de julho de 2011.

O trabalho apresenta os resultados de um estudo a respeito da difusão de informação e acessibilidade dos sítios dos Arquivos Públicos da Região Sul do Brasil, disponíveis na *internet*. Através dele investiga-se como as informações estão dispostas nas páginas institucionais e se as mesmas atendem as diretrizes estipuladas pelo Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) e pelo estudo do Acesso à informação arquivística no Brasil de José Maria Jardim, quanto à construção de *websites* de instituições arquivísticas. Neste sentido, os sítios foram analisados tendo por base critérios como leiaute, informações sobre o acervo e serviços prestados. Os resultados mostram que, apesar da iniciativa da divulgação institucional via *web*, os sítios dos Arquivos analisados necessitam de algumas informações relevantes, sobretudo no que concerne a serviços prestados *online* e dados dispostos de forma mais objetiva. De posse deste estudo, será possível, às instituições, traçar metas para o atendimento de especificações que auxiliem os usuários nas suas pesquisas, bem como difusão do acervo.

Palavras-chave: arquivo; difusão de informação; acessibilidade; sítios institucionais

ABSTRACT

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos

Universidade Federal de Santa Maria

**DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO E ACESSIBILIDADE DE
ARQUIVOS: UM ESTUDO DOS SÍTIOS DOS ARQUIVOS PÚBLICOS
DA REGIÃO SUL DO BRASIL
INFORMATION DISSEMINATION AND ACCESSIBILITY OF
ARCHIVES: A STUDY OF THE SITES OF PUBLIC ARCHIVES OF
SOUTHERN BRAZIL**

AUTHOR: FLÁVIA POZZEBON

ADVISER: FERNANDA KIELING PEDRAZZI

Date and place of presentation: São João do Polêsine/RS, July 16th, 2011

The current paper presents the results of a study concerning the information dissemination and accessibility of sites in the Public Archives of Southern Brazil, available on Internet. Through it, it's investigated how information are displayed in the institutional sites and if they consider the guidelines established by the National Council on Archives (CONARQ) and the study of access to archival information in Brazil by José Maria Jardim, related to build websites archival institutions. In this sense, the sites were analyzed based on criteria such as layout, collection information and services. The results show that, despite the initiative of institutional promotion via the web sites of the files need to be analyzed some relevant information, especially concerning to *online* services and data displayed in a more objective way. Under possession of this study, it will be possible, to the institutions, set goals to attend specifications that can help users in their researches as well as dissemination of the collection.

Key-words: archive;archive broadcast; marketing applied to archives; user study.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|---|----|
| Figura 1 – Página inicial do Arquivo Público do Paraná | 27 |
| Figura 2 – 156 anos do Arquivo Público do Paraná | 28 |
| Figura 3 – Pesquisa por itens documentais no Arquivo Público do Paraná..... | 30 |
| Figura 4 – Página inicial do Arquivo Público de Santa Catarina..... | 31 |
| Figura 5 – Folder com informações sobre o acervo do Arquivo Público de Santa Catarina..... | 32 |
| Figura 6 – Pedido de atendimento à distância do Arquivo Público de Santa Catarina | 33 |
| Figura 7 – Página inicial do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul | 34 |
| Figura 8 – Balcão virtual do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul..... | 36 |

LISTA DE SIGLAS

APERS – Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

CELEPAR – Companhia de Informática do Paraná

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos

DAMI – Departamento de Arquivo e Microfilmagem

DEAP – Departamento Estadual de Arquivo Público

DOPS – Departamento de Ordem Política e Social

EAD – Educação à Distância

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

NOBRADE – Norma Brasileira de Descrição Arquivística

SIARQ/RS – Sistema de Arquivos do Estado do Rio Grande do Sul

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

UAB – Universidade Aberta do Brasil

LISTA DE APÊNDICES

| | |
|---|----|
| APÊNDICE A - Quadro de critérios para análise de sítios de instituições arquivísticas | 43 |
|---|----|

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 11 |
| 2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO | 12 |
| 2.1 Apresentação do tema e do foco do estudo | 12 |
| 2.2 Descrição dos ambientes de estudo | 12 |
| 2.2.1 Arquivo Público do Paraná..... | 13 |
| 2.2.2 Arquivo Público de Santa Catarina..... | 14 |
| 2.2.3 Arquivo Público do Rio Grande do Sul..... | 15 |
| 2.3 Objetivos do estudo | 16 |
| 2.3.1 Objetivo geral | 17 |
| 2.3.2 Objetivos específicos | 17 |
| 2.4 Justificativa | 17 |
| 3 REVISÃO DA LITERATURA | 19 |
| 3.1 O acesso à informação arquivística..... | 19 |
| 3.2 As informações arquivísticas disponíveis na <i>web</i> | 21 |
| 4 METODOLOGIA | 25 |
| 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS | 26 |
| 5.1 Arquivo Público do Paraná | 26 |
| 5.2 Arquivo Público de Santa Catarina | 31 |
| 5.3 Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul..... | 34 |
| 5.4 A <i>internet</i> como espaço de acessibilidade e difusão..... | 36 |
| 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 39 |
| REFERÊNCIAS | 40 |

1 INTRODUÇÃO

A proposta do trabalho foi um estudo a respeito da difusão de informação e acessibilidade dos sítios dos arquivos públicos dos Estados da Região Sul do Brasil.

O acesso à informação é condição essencial na busca por conhecimento, direitos e cidadania e é o grande intuito da Sociedade da Informação, hoje tão evocada. A difusão, por sua vez, tem se apresentado nas mais diversas formas e a *internet* tem sido grande aliada, sobretudo às instituições arquivísticas, foco deste estudo, que buscam ser fonte de conhecimento, ao mesmo tempo em que necessitam ser reconhecidas.

Os arquivos estudados são: Arquivo Público do Paraná, Arquivo Público de Santa Catarina e o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. Estes foram criados, respectivamente, pelas Lei Estadual nº 33/1855, Lei Estadual nº 2.378/1960 e pelo Decreto Estadual nº 876/1906.

O trabalho está estruturado em cinco capítulos, Contextualização do Estudo, Revisão de Literatura, Metodologia, Apresentação e Análise dos Resultados e Considerações Finais, além da Introdução e dos elementos obrigatórios.

O capítulo de número dois, Contextualização do Estudo, dispõe de informações sobre os locais analisados, bem como o tema, os objetivos e a justificativa deste estudo.

O capítulo três apresenta subsídios para a compreensão da teoria arquivística, do acesso à informação e da difusão da mesma via *web*.

A Metodologia utilizada para a realização do estudo está disponível no capítulo de número quatro, enquanto que a Apresentação e Análise dos Resultados intitula o capítulo de número cinco, trazendo os resultados obtidos com a pesquisa, bem como sua análise baseada nas referências.

Por fim, temos as Considerações Finais e as Referências que fornecem dados sobre os materiais utilizados na pesquisa.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO

Este estudo foi desenvolvido baseado nos sítios dispostos na *web* dos Arquivos Públicos dos três Estados da Região Sul do Brasil, com intuito de verificar as condições e o uso de critérios para a difusão de informação e a acessibilidade a estas páginas institucionais, fundamentadas nas orientações do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) e de autores como, por exemplo, José Maria Jardim. Diante do exposto, seguem as informações que delimitam o tema.

2.1 Apresentação do tema e do foco do estudo

O tema analisado nesta monografia compreendeu o estudo dos sítios dos Arquivos Públicos do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, no que diz respeito à difusão de informação e acessibilidade. A abordagem deste assunto é fundamental, sobretudo com o advento da era da informação, na qual a mesma é concebida em diversos ambientes, como é o caso da *internet*. O acesso à informação é condição básica para a aquisição de conhecimento e a garantia de direitos. Neste sentido, este estudo foi imprescindível para possibilitar o reconhecimento de requisitos relevantes para a construção de sítios de instituições arquivísticas, principalmente quanto à difusão e o acesso à informação.

2.2 Descrição dos ambientes de estudo

A fim de contextualizar este trabalho, serão descritos os Arquivos Públicos do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, por meio dos históricos e demais informações apresentadas e colhidas nos seus sítios institucionais.

2.2.1 Arquivo Público do Paraná¹

O Arquivo Público do Paraná foi criado pela Lei Estadual nº 33, em 7 de abril de 1855, sancionada pelo então presidente da Província do Paraná, Zacarias de Góes e Vasconcellos. Durante o período provincial, que se estendeu até o ano de 1889, funcionou junto ao Palácio da Presidência. Posteriormente, pertenceu às mais diversas secretarias, entre as quais a Secretaria do Governo Provincial e à Secretaria do Interior, Justiça e Instrução Pública, em 1909, quando então recebeu a denominação de Repartição de Estatística e Arquivo Público do Paraná, anexando funções do Serviço de Estatística do Estado. Em 1974, por meio da Lei Estadual nº 6.636, denominou-se Departamento de Arquivo e Microfilmagem (DAMI), centralizando toda a produção e reprodução micrográfica da Administração Pública. A Lei Estadual nº 8.485 de 1987 nomeou-o como Departamento Estadual de Arquivo Público (DEAP), subordinado hoje à Secretaria de Estado da Administração e da Previdência. A primeira sede do Arquivo Público do Paraná foi à Rua XV de Novembro e atualmente funciona junto à Rua dos Funcionários, 1796, na cidade de Curitiba.

Com a finalidade de reunir a memória do poder público, gerir o patrimônio documental do Estado, através da sua organização, custódia e conservação, promoção do acesso à informação, o Arquivo Público do Paraná conta com, aproximadamente, 4000 metros lineares de documentos de caráter administrativo-legal (Arquivo intermediário) e de caráter histórico cultural (Arquivo permanente). A maior parte do acervo data dos séculos XIX e XX e constitui fontes de conhecimento sobre desenvolvimento social, econômico, político e administrativo do Estado do Paraná.

¹ Informações coletadas no sítio <http://www.arquivopublico.pr.gov.br>.

2.2.2 Arquivo Público de Santa Catarina²

O governo Felipe Schmidt, através da Lei Estadual nº 1.196 de 26 de setembro de 1918, criou o Arquivo Público do Estado de Santa Catarina, sem a designação de um diretor responsável pelo mesmo. Este fato acarretou a extinção da instituição. O Decreto Estadual nº 186, de 28 de dezembro de 1931, no governo do Interventor Federal Ptolomeu de Assis Brasil, recriou o Arquivo, sendo novamente extinto em 1933, pelo Decreto Estadual nº 349, do então Interventor Federal Aristiliano Ramos. Anos mais tarde, em 1960, a Lei Estadual nº 2.378, sancionada pelo governador Heriberto Hulse, recria o Arquivo e subordina-o à Secretaria de Estados dos Negócios do Interior e Justiça. Atualmente o Arquivo Público do Estado de Santa Catarina está subordinado à Secretaria de Estado da Administração e cumpre a função de “recolher, preservar, organizar e prestar assessoramento técnico, divulgando o patrimônio documental e colaborando com programas culturais e educativos do Estado de Santa Catarina”.

Localizado na Avenida Mauro Ramos, 1264, em Florianópolis, o acervo é composto de 2500 metros lineares de documentos do Poder Executivo: Governo da Capitania, Presidência da Província, Conselho Geral da Província, Governadores, Ministérios, Secretarias de Estado, Câmaras Municipais, Superintendência, Intendência Municipal, Prefeituras e órgãos extintos; do Poder Legislativo: Assembléia Provincial, Congresso Representativo, Assembléia Legislativa Estadual e documentos constitucionais e do Poder Judiciário: Tribunal Regional Eleitoral, Tribunal de Justiça e documentos judiciais. Arquivos privados de pessoas físicas e jurídicas, desde 1703 até a década de 1980, incluindo documentação especial, mapas, plantas, fotografias e filmes.

² Informações coletadas no sítio http://www2.sea.sc.gov.br/arquivo_publico/default/default.htm.

2.2.3 Arquivo Público do Rio Grande do Sul³

O Decreto Estadual nº 876, de 8 de março de 1906, do então presidente do Estado, Antonio Augusto Borges de Medeiros criou o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, subordinado à Secretaria do Interior e Exterior. De acordo com o decreto, o Arquivo deveria "adquirir e conservar, sob classificação sistemática, todos os documentos concernentes à legislação, à administração, à história, à geografia, às artes e indústrias do Rio Grande do Sul". Inicialmente, funcionou junto à Escola Complementar na Rua Duque de Caxias, esquina com a Rua Marechal Floriano Peixoto, em Porto Alegre. Com o passar do tempo, o espaço tornou-se insuficiente, sendo posteriormente transferido para o prédio Bailante, demolido em 1912 para dar lugar ao então Teatro Araújo Viana, no local onde hoje se encontra a Assembleia Legislativa do Estado. A necessidade de novo espaço, ocasionou o início das obras do Prédio I, entre os anos de 1908 e 1910, que foi concluído em 1912. No ano seguinte, o Decreto Estadual nº 1994 distinguia o Arquivo em 3 seções: Administrativo, Arquivo Histórico e Geográfico e Arquivo Forense. Em 1919, foi concluída a obra do Prédio II, que daria lugar à documentação, que já abarrotava o local antes destinado para este fim. Seis anos mais tarde, o Arquivo Histórico Geográfico foi transferido para o Museu Júlio de Castilhos, formando o Departamento de História Nacional, que veio a se transformar, posteriormente, no Arquivo Histórico do Rio Grande do Sul.

Com o passar do tempo e o aumento da documentação, parte da instituição foi transferida para uma casa na Rua Riachuelo, local onde hoje está o Prédio III, composto pela entrada e Administração do Arquivo. No ano de 1948, o então Governador Walter Jobim declarou a necessidade da construção de um novo prédio para o Arquivo, destinado às atividades administrativas e técnicas da Casa. Assim, as obras foram iniciadas em 1948 e concluídas em 1950. Após a conclusão, o prédio foi imediatamente ocupado pela Escola Júlio de Castilhos, assolada por um incêndio. Posteriormente, o prédio passou a ser ocupado pela Secretaria da Administração, onde permaneceu até 1981 e logo após pela Junta Comercial que ali permaneceu até 1999. A partir deste ano, o Arquivo Público do Rio Grande do Sul

³ Informações coletas no sítio <http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php>.

pôde assumir suas funções junto aos prédios que foram construídos para seu fim, situados na Rua Riachuelo, 1031, Porto Alegre.

O acervo do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul é composto de documentos advindos do Poder Judiciário, Executivo, Legislativo, Tabelionatos e Registro Civil.

O acervo documental constituído do Poder Judiciário conta com processos judiciais de 1763 a 1980, no total de 1.726 metros lineares. Constituído de 103 fundos, onde cada qual corresponde à comarca de cada município, sua documentação é permanente. O poder Executivo conta com documentos produzidos pela Administração Direta e Indireta do Estado, datados de 1868 a 2003, totalizando 701,24 metros lineares. Seu acervo é intermediário e permanente e seus fundos correspondem às secretarias do Estado, autarquias, fundações e empresas de economia mista. O acervo correspondente aos tabelionatos conta com livros notariais de 1763 a 1985, constituindo 1.128,12 metros lineares. Os fundos documentais são nomeados de acordo com cada tabelionato e correspondem ao total de 95. O acervo de Registro Civil é constituído de livros de registros de nascimentos, casamentos e óbitos, datados de 1929 a 1975. É constituído de 195 fundos, sendo cada qual correspondente ao Cartório de cada município e formados por aproximadamente 8.000.000 de certidões. Os processos de habilitação de casamento, de 1890 a 1985, totalizam 1.440 metros lineares, distribuídos em 71 fundos, correspondentes aos Cartórios de cada município. O acervo é de caráter permanente e estão disponíveis no sítio institucional. O Poder Legislativo é constituído de processos com propostas de criação, incorporação, fusão e desmembramentos de municípios, datados de 1953 a 1995, no total de 142 metros lineares de documentos. É constituído de um fundo documental e é de caráter permanente.

2.3 Objetivos do estudo

Para estudar a difusão do conteúdo arquivístico e as condições de acessibilidade em sítios da *web* dos arquivos públicos da região sul do Brasil, propomos os seguintes objetivos.

2.3.1 Objetivo geral

Pesquisar as condições de difusão e acesso ao conteúdo arquivístico disposto em sítios de instituições arquivísticas públicas da Região Sul do Brasil, em um período determinado.

2.3.2 Objetivos específicos

- Identificar os instrumentos de pesquisa existentes e mapa do sítio;
- Analisar as informações prestadas a respeito do acervo, no que se refere ao conteúdo, localização da instituição, condições de acesso e pesquisa (*online* e presencial) e horários de pesquisa (na modalidade de consulta presencial);
- Averiguar a existência de serviço de busca documental *online*;
- Verificar a existência de *links* para outras instituições arquivísticas;
- Investigar a existência de publicações, periódicos e exposições virtuais;
- Observar a existência de exposições virtuais;
- Sugerir melhorias de apresentação.

2.4 Justificativa

É cada vez maior a necessidade de difusão de serviços de arquivo por meio da *internet*. É sabido que muitas das maneiras de se ter conhecimento de uma instituição arquivística se dá por meio de sítios que divulgam o seu trabalho, bem como sua documentação. Este meio é totalmente eficaz, visto que nem sempre é possível ir ao local, seja pela questão de tempo, distância ou até mesmo devido a questões financeiras. Ao delinear um perfil dessas instituições e dos serviços prestados *online*, podemos desenvolver mecanismos que garantam a eficácia de suas ações, facilitando a difusão de suas informações e a acessibilidade ao sítio.

Nesta perspectiva é preciso inovar e garantir serviços mais qualificados, atrativos e seguros e que garantam o interesse no conhecimento da instituição. Para tanto se faz necessária a realização de um estudo visando conhecer de maneira

eficaz os serviços prestados e divulgados pelas instituições da Região Sul do País, por meio de análise de seus sítios arquivísticos.

3 REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo aborda questões referentes à literatura arquivística no que concerne à difusão de informação e acessibilidade através da *web*. A partir deste referencial é possível compreender e analisar os resultados obtidos com esta pesquisa.

Neste intuito, estão dispostos dois sub-capítulos intitulados “O acesso à informação arquivística” e “As informações arquivísticas disponíveis na *web*”, respectivamente.

3.1 O acesso à informação arquivística

Os arquivos são instituições voltadas aos serviços de custódia, conservação e divulgação de sua documentação e desta são responsáveis pela preservação da memória e testemunho (HENRIQUES, 2003). Os usuários consultam os arquivos como forma de sanar suas necessidades e na busca por direitos. Desta forma, as instituições arquivísticas devem dispor de suas informações de maneira a valorizar o interesse dos seus consulentes e garantir que os serviços prestados sejam cada vez mais valorizados.

O acesso é a finalidade maior dos arquivos, é preciso ressaltar que isso independe de idade documental (BELLOTTO, 1989) e mais independe do meio arquivístico em que está inserido. Ele pressupõe garantia constitucional e os arquivistas, enquanto profissionais da informação, devem dispor de meios para este acesso, como forma de democratizar o conhecimento.

Frente a esta concepção, o que importa não é o lugar onde se encontra a informação, mas sim o acesso que se tem a ela, relevando o fluxo informacional e as redes onde ele opera. Desta maneira, as instituições arquivísticas renovam suas funções. As tecnologias da informação, por sua vez, provocam novas demandas e novos espaços informacionais, os chamados espaços virtuais (JARDIM, 1999). Cabe ao profissional da informação direcionar os serviços à sociedade, propagando o conhecimento nas mais diversas formas e lugares.

O Livro Verde (2000) aponta para a democratização do acesso à informação, sugerindo que os centros de informação, incluídos os arquivos, disponibilizem acesso público e gratuito à informação a partir de conteúdos disponíveis na *internet*. A sua proposta é facilitar aos cidadãos o acesso aos acervos culturais nacionais, permitindo consultas de forma mais fácil e eficiente.

A sociedade da informação e a crescente transformação das tecnologias têm buscado constituir novos espaços que visem o acesso à informação. Neste sentido, os arquivistas procuram constituir as fontes de informações em meios alternativos à investigação presencial, destaque para a *internet* que tem sido uma aliada ao passo que permite a aproximação da instituição com os usuários em qualquer lugar do mundo, atendendo o interesse social e promovendo o arquivo, por meio da difusão. E os profissionais da informação precisam estar atentos a isso, de forma que é preciso “lembrar que a Sociedade da Informação pressupõe o acesso a conteúdos por meio da *internet* e as instituições arquivísticas precisam considerar isso na promoção do acesso às informações contidas em seus acervos” (ANDRADE, 2007).

A criação da *web* permitiu que conteúdos multimídia armazenados em um local pudessem ser acessados por interessados em qualquer parte do planeta, contando com um dispositivo de acesso à teia (Ibidem, p.6).

Os espaços virtuais de propagação da informação sugerem a criação de novos conceitos, o chamado usuário virtual. A definição de usuário, portanto, precisa ser revista, como forma de atender a essa nova demanda de consulentes que não só utilizam o arquivo em seu espaço físico, mas também se utilizam das informações disponíveis em seus sítios (SÁ, 2005).

Estes novos espaços virtuais, de acordo com Jardim (1999) rompem com o que vinha acontecendo até então e tornam o espaço de discussão cada vez mais preocupado com o acesso de forma a facilitar a velocidade do fluxo informacional e emergir novos diálogos que fomentam o acesso à informação como fonte de conhecimento e direitos. Desta forma, conforme apontam Souza e Fonseca (2000) as instituições arquivísticas, associadas à grande rede, a *internet*, confirmam a sua função educativa, promovendo mudanças na sociedade, tornando os usuários cada vez mais atuantes no processo de construção da cidadania.

3.2 As informações arquivísticas disponíveis na web

O momento atual consolida a informação como bem maior que os indivíduos devem possuir. Informação esta que não condiz somente à produção de conhecimento, mas também à garantia de direitos.

Nesta perspectiva, é preciso compreender a trajetória arquivística, de maneira a entender como as informações estão inseridas no atual processo. De acordo com Vivas Moreno (2003) pode-se classificar a arquivística em quatro grandes momentos:

1º) Período compreendido entre as primeiras formações dos arquivos até a Idade Média, quando os arquivos eram considerados apenas o lugar de conservação dos documentos. Estes eram valorizados em função do seu valor administrativo e jurídico, com nenhuma relevância para o teor histórico dos mesmos. Aos documentos era dado o valor de testemunho e prova, fato este que provocou o aparecimento da ideia de arquivo público, que conferia fé pública à documentação, bem como custodiava os documentos pertencentes ao Estado;

2º) Baixa Idade Média até segunda metade do século XVIII que destaca o valor jurídico dos arquivos, auxiliares à administração, passando a exercer uma concepção de poder e controle. O período é marcado pelo desenvolvimento da teoria arquivística, sobretudo a respeito da prática documental;

3º) Da segunda metade do século XVIII até a primeira metade do século XX, quando o arquivo assumiu seu caráter histórico, aliando-se à diplomática e à paleografia. A teoria arquivística se afirmou, no século XIX, com o surgimento do princípio da proveniência e novas concepções quanto à descrição, elaboração de instrumentos arquivísticos, leis referentes a arquivos e formação profissional. Neste período surge o “*record management*” que defendia o gerenciamento dos documentos;

4º) O período atual evoca a Sociedade da Informação e a crescente necessidade do conhecimento e tratamento adequado das fontes. É priorizado o documento desde o momento da produção até sua destinação final. A arquivística preocupa-se com estudo de produção, tratamento, acesso e difusão da informação. Os arquivos passam a ser considerados nos processos de tomada de decisão e há uma maior

preocupação com a tecnologia e suas conseqüentes transformações sociais. Estas implicam no uso de novas formas de difusão arquivística, sobretudo com a criação de sítios institucionais.

As instituições devem atentar para que seus sítios prezem por uma prestação de serviços que seja dinâmica e objetiva e não como mera “reprodução de um folder institucional.” (CONARQ, 2000, p.4) Este espaço virtual deve possibilitar a comunicação entre instituição e usuários já consolidados, bem como outros que venham a ser atraídos, e que dificilmente procurariam o espaço físico da instituição. Em linhas gerais os sítios de instituições arquivísticas devem prever o atendimento ao usuário, possibilidades de pesquisas e transmissão de conhecimento. À luz das orientações do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ, 2000) a respeito da criação de *websites* para instituições arquivísticas, pode-se estabelecer critérios relevantes para a criação destes respectivos sítios, tais como:

- a) O arquivo deve informar sobre:
 - objetivos da página institucional;
 - histórico da instituição, sua estrutura organizacional, programas e equipe de trabalho;
 - endereço físico, formas de acesso, e-mail, telefone;
 - serviços prestados de maneira presencial, bem como através de e-mail, fax, correspondência e telefone;
 - conteúdos que podem ser impressos, bem sobre materiais protegidos e sigilosos;
 - programas e relatórios da instituição;
 - conteúdo, quantidade, tipologia e datas-limite do acervo;
 - instrumentos de pesquisa disponíveis *online* e não disponíveis *online*;
 - atendimento ao usuário: horário, formas de atendimento;
 - serviços prestados: cópias, apoio a consultas;
 - métodos do trabalho arquivístico: arranjo, descrição, avaliação, transferência, emprego de tecnologias e classificação;
 - o responsável pelo conteúdo da página, bem como e-mail;
 - data de criação do sítio, data da última atualização e data em cada página;

- mudanças e atualizações recentes;
- modalidades de atendimento em meio virtual e tempo previsto para a resposta.

b) O Arquivo deve exibir:

- *links* para outras instituições arquivísticas, órgãos governamentais e conteúdos afins;
- legislação arquivística: regras de acesso, restrições, sigilo e privacidade;
- glossário arquivístico;
- publicações arquivísticas;
- mapa do sítio;
- mecanismo de busca de informações;
- opções de idiomas;
- uso de menu de navegação;
- botões “voltar” e “página inicial”;
- instruções para *downloads*;
- utilização de títulos nas páginas a fim de facilitar a compreensão dos conteúdos;

c) O arquivo deve evitar:

- o uso de termos estritamente técnicos e desconhecidos para a maioria da sociedade;
- a utilização de textos longos e excesso de imagens, bem como expressões do tipo “clique aqui” e palavras em idioma diferente do utilizado;
- recursos gráficos que impossibilitem a impressão integral de textos e imagens e páginas em construção

d) O arquivo deve utilizar:

- uso do domínio “gov.br” para arquivos públicos;
- sítios nomeados com base no nome da instituição, evitando o uso de siglas desconhecidas;

- precisão gramatical;
 - legibilidade de gráficos e imagens;
 - utilização de imagens de baixa resolução e pequenas dimensões com opção para ampliá-las e aumentar sua resolução;
 - leiautes simples e que tornem o carregamento das páginas rápido;
 - utilização de ilustrações que valorizem as informações.
- e) O arquivo deve oferecer:
- garantia de segurança quando da transmissão de dados;
 - instrumentos de pesquisa em níveis (geral e avançado);
 - formulários eletrônicos *online* para solicitação de serviços;
 - salas de *chat*;
 - opção de *download* para conteúdos de grande dimensão;
 - adequação para uso de *frames*, com alternativa para uso ou não;
 - opção de versão textual no caso de existir som.

No mesmo nível de apresentação, Jardim (1999) aponta, de forma sucinta, itens que devem constituir-se relevantes para o acesso à informação em sítios que disponibilizam as instituições arquivísticas, tais como: informações sobre o acervo, instrumentos de pesquisa *online*, instrumentos de pesquisa *online* em base de dados, outros serviços disponíveis aos usuários, atendimento ao usuário via *e-mail*, contador de acessos, última atualização do sítio, *links* arquivísticos e mecanismos de busca.

Ohira et al (2003) apontam para a necessidade dos sítios arquivísticos serem constantemente monitorados e avaliados no uso dos recursos oferecidos pela *web* de forma a garantir a promoção institucional, a interação entre instituição e usuários e a qualidade dos serviços. Atentar para estas questões é fundamental e os esforços devem ser direcionados à atualização constante das páginas, de maneira que as informações possam ser acessadas com segurança e os usuários se sintam valorizados.

4 METODOLOGIA

A metodologia consiste em traçar o caminho para a realização de uma pesquisa. De acordo com Silva e Menezes (2001) permite desenvolver “um novo olhar sobre o mundo: um olhar curioso, indagador e criativo.” Neste sentido, um bom trabalho científico deve estar bem planejado e alicerçado em conceitos e conhecimentos sólidos (Ibidem). Além disso, o pesquisador é peça fundamental neste processo, ao passo que deve abusar da sua curiosidade, criatividade e sensibilidade (GIL, 1999).

Este estudo, abordando questões de difusão de informação e acessibilidade dos sítios de instituições arquivísticas, traz um olhar crítico a esta questão e para tanto abordou o tema de forma qualitativa, ou seja, descrevendo-o e analisando-o de forma indutiva, sem o uso de métodos matemáticos ou estatísticos (SILVA e MENEZES, 2001).

Os procedimentos técnicos utilizados foram a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso. Este consiste na análise profunda de um ou mais objetos de forma exaustiva, permitindo “o seu amplo e detalhado conhecimento” (Ibidem, p.21). Martins (2002, p.2) coloca o estudo de caso como uma investigação sobre uma situação específica, “procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico.” Assim, estudo de caso se caracteriza pela não intervenção do pesquisador, mas pela exposição dos fatos tais como eles são, além disso, pretende acarretar a interrogação e o confronto sobre o que é apresentado (Ibidem). A pesquisa bibliográfica, por sua vez, compreende estudo de livros, periódicos, artigos e materiais disponíveis na *internet* (Ibidem). Nesta ótica e com base nas propostas do CONARQ (2000) e de Jardim (1999) esta pesquisa foi concebida tendo por base os critérios para construção de sítios de instituições arquivísticas. A partir disto, foram elaborados quadros contendo estes critérios, divididos nos seguintes segmentos “Informa sobre”, “Exibe”, “Utiliza” e “Oferece”. A análise dos sítios compreendeu a marcação dos campos “Sim” para os dados existentes e “Não”, para os não existentes, da mesma forma que informações adicionais foram preenchidas no campo “Observações” (Apêndice A).

Assim sendo, esta análise propiciou indagações e fomentos que possibilitem novos estudos a respeito e agucem a visão crítica do leitor e o seu interesse pelo tema.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A difusão da informação é requisito fundamental para a concepção do conhecimento. A Sociedade da Informação, neste sentido, busca maneiras de torná-la acessível, inclusive por meio da *internet* e as instituições arquivísticas dão indícios de que estão cada vez mais engajadas a esta questão, buscando formas de promoção e propagação do conhecimento. A fim de facilitar a análise, foram divididos sub-capítulos, cada um intitulado com o nome da instituição em questão, seguidos da apresentação e análise dos dados coletados expostos.

É preciso salientar que o período para a coleta destes dados compreendeu o espaço de 1º a 20 de maio de 2011 e que quaisquer informações que tenham sido inseridas nos sítios em questão após esse período não foram analisadas neste trabalho. As informações coletadas, além disso, foram as passíveis de serem visualizadas e outras, que possam existir e que não foram mencionadas, precisam ser reavaliadas, de forma que o usuário delas tenha conhecimento, através da sua melhor disposição e visibilidade, ao acessar as páginas institucionais.

5.1 Arquivo Público do Paraná

O sítio do Arquivo Público do Estado do Paraná, disponível por meio do endereço <http://www.arquivopublico.pr.gov.br>, é de fácil localização nos sistemas de busca, visto que o mesmo utiliza o nome da instituição e a extensão “gov.br”.

Ao navegarmos pelo sítio foi possível perceber que o mesmo possuía suas informações distribuídas em diversos *links* que direcionavam para a apresentação da instituição, histórico, instrumentos de pesquisa, dentre outros. Os seus menus de navegação encontravam-se disponíveis de forma lateral e superior e o mapa do sítio, posicionado na parte superior, disponibilizava toda a estrutura e a disposição dos *links* (ver Figura 1).



Figura 1 – Página inicial do Arquivo Público do Paraná

O histórico da instituição era ilustrado por meio de textos e imagens que caracterizavam as informações prestadas, como fotografias das antigas sedes do arquivo e sede atual. O decorrer das páginas apresentava diversas imagens, como no caso do *link* alusivo aos 156 anos do Arquivo (ver Figura 2), onde havia dimensionamento das imagens. Fato este que não ocorria nas demais, nem mesmo nas exposições virtuais existentes e no organograma institucional que encontrava-se esmaecido e de difícil visualização. Ao lado das informações sobre o histórico e junto ao organograma, estava retratada a equipe profissional por meio de nomes, funções, e-mail e telefone.

O atendimento ao usuário explicitava as condições e as formas de acesso ao acervo, por meio presencial, ou ainda através de solicitações via *e-mail*, fax ou telefone. Informações sobre endereço, *e-mail*, telefone, mapa de localização e linhas de ônibus para chegar ao local estavam disponíveis na aba “Atendimento e Localização”. Além disso, era permitido o acesso *online* a alguns acervos, como nos casos das mensagens e relatórios do governo, boletins do Arquivo de Curitiba (primeiros documentos da Vila de Curitiba e do Paraná) e acervo fotográfico do ex-governador Moyses Lupion.



Figura 2 – 156 anos do Arquivo Público do Paraná

Além dos acervos *online*s, podiam ser visualizadas informações sobre os serviços prestados, tais como pesquisa de Diários Oficiais do Estado do Paraná de forma presencial e de *site* redirecionado; informações sobre o acesso, recomendações aos consulentes e horários de atendimento aos que desejam consultar na Sala de Pesquisa Histórica Presencial; solicitação *online* de documentos; reprodução, com informações sobre cópias, contatos para pedido e valores dos serviços; Biblioteca de Apoio, que consiste em um banco para pesquisa presencial de teses, dissertações e monografias de pessoas que consultaram o Arquivo Público do Paraná e visita guiada, com dados sobre horários disponíveis e agendamento via fax, *e-mail* ou telefone.

Também estavam disponíveis alguns instrumentos de pesquisa que concentravam-se em: “Guia de fundos” *online* e descrito conforme NOBRADE (Norma Brasileira de Descrição Arquivística); “Pesquisa por Itens Documentais”, de forma livre e que permitia visualizar o documento solicitado, através da inclusão de termos como assunto e data; “Registro de Imigrantes” que possibilitava a consulta *online* através de sobrenome, ano e nacionalidade; “Pastas Temáticas sobre o DOPS” (Departamento de Ordem Política e Social), onde o tema de interesse e o

ano constituíam os requisitos para a pesquisa. O “Guia de Fundos”, já citado, fornecia, ainda, informações gerais sobre o acervo, quantidade, tipologia e datas-limite, da mesma forma que o item “Gestão Documental” sintetizava, através de perguntas e respostas, informações sobre classificação, avaliação, arranjo, transferência e uso de tecnologias na instituição. Aqui estavam acessíveis leis estaduais e nacionais concernentes a acervos arquivísticos e instruções normativas, muito embora não havia no sítio, em geral, evidência quanto a regras de acesso, restrições, condições de sigilo e privacidade.

Eventos e cursos apresentavam-se na página inicial do sítio, bem como no *link* atualizado “Associação dos Amigos do Arquivo Público do Paraná”, que informava sobre inscrições, datas e valores de cursos. Além deste, existiam *links* para outros sítios, como Arquivo Nacional, alguns arquivos estaduais e municipais e instituições estrangeiras, além de museus, bibliotecas, centros de documentação e instituições voltadas à preservação de acervos. Nota-se que embora houvesse um espaço exclusivo para esses endereços eletrônicos, havia ícones também dispostos na página inicial que remetiam a diferentes sítios: como é o caso do “Arquivo Nacional”, “Ministério da Cultura”, “Governo do Estado do Paraná” e “Companhia de Informática do Paraná”, a CELEPAR, responsável pelo desenvolvimento do sítio.

Ao estar *online*, foi possível visualizar diversas publicações, como volumes referentes ao “Guia de Fundos”, “Catálogos Seletivos de Documentação” a respeito da cultura africana, indígena e imigração japonesa, publicação sobre a “História Administrativa do Paraná”, “Manual de Gestão de Documentos do Estado do Paraná” e “Manual de Comunicação Escrita Oficial do Estado do Paraná”. Todavia, foi observado que artigos técnicos apresentavam-se no *link* “Projetos Setoriais”.

A linguagem utilizada era clara, não existindo demasiado número de termos técnicos, estes que podiam ser compreendidos por meio do glossário arquivístico disponível na página. As informações dispostas estavam em português e inexistia a possibilidade de escolha de outro idioma. Outra observação foi quanto ao leiaute da página que era simples, sem o excesso de imagens, o que tornava o “carregamento” das páginas rápido.

Quanto à utilização de datas, pôde-se percebê-las nas notícias, que estavam atualizadas e informavam também sobre novidades no sítio, mas não havia datas de criação da página institucional, bem como não havia em todas as suas páginas.

Estas, em sua maioria, dispunham dos botões página inicial e voltar, o que facilitava a navegação.

A busca por informações no *site* apresentava-se estruturada por preenchimento simples e avançado, já a busca por documentos era possível mediante o preenchimento dos campos termo para pesquisa e datas de início e fim (ver Figura 3).

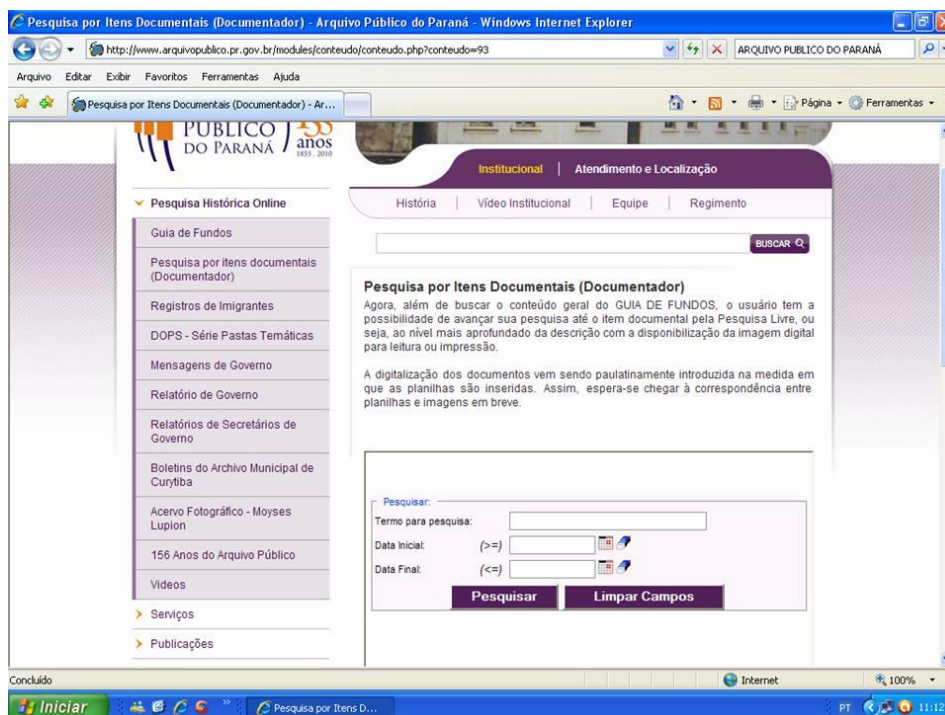


Figura 3 – Pesquisa por itens documentais no Arquivo Público do Paraná

As consultas *online* por meio de instrumentos de pesquisa não permitiam buscas avançadas. O “Guia de Fundos”, por exemplo, permitia consulta por palavra chave, enquanto que o “Registro de Imigrantes” solicitava o nome, ano e nacionalidade e “DOPS –Série Pastas Temáticas”, por sua vez, necessitava de dados como tema de interesse e ano.

Existiam ainda os formulários *online*: “O Arquivista Responde”, “Fale Conosco” e “Formulário de Solicitação de Documentos”. O primeiro consistia em um formulário a ser preenchido para esclarecimento de dúvidas, consultas e referências. “Fale conosco” permitia a inclusão de elogios, dúvidas, sugestões, reclamações e informações. Já o terceiro permitia a solicitação de documentos de comprovação de

tempo de serviço até 1965 junto ao INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) do trabalhador rural.

5.2 Arquivo Público de Santa Catarina

O sítio do Arquivo Público de Santa Catarina está localizado no endereço eletrônico http://www2.sea.sc.gov.br/arquivo_publico/default/default.htm e está nomeado conforme a Secretaria Estadual de Administração, a qual a instituição está vinculada. Esta nomenclatura dificultou sua busca, devido à falta de conhecimento da sigla, o que ocasionou, inclusive, muitos resultados não satisfatórios nos sistemas de busca.

Quanto à apresentação visual do sítio, pode-se perceber uma estrutura simples, com menus de navegação superior e lateral, botões de início e retorno, carregamento rápido e breves informações (ver Figura 4).

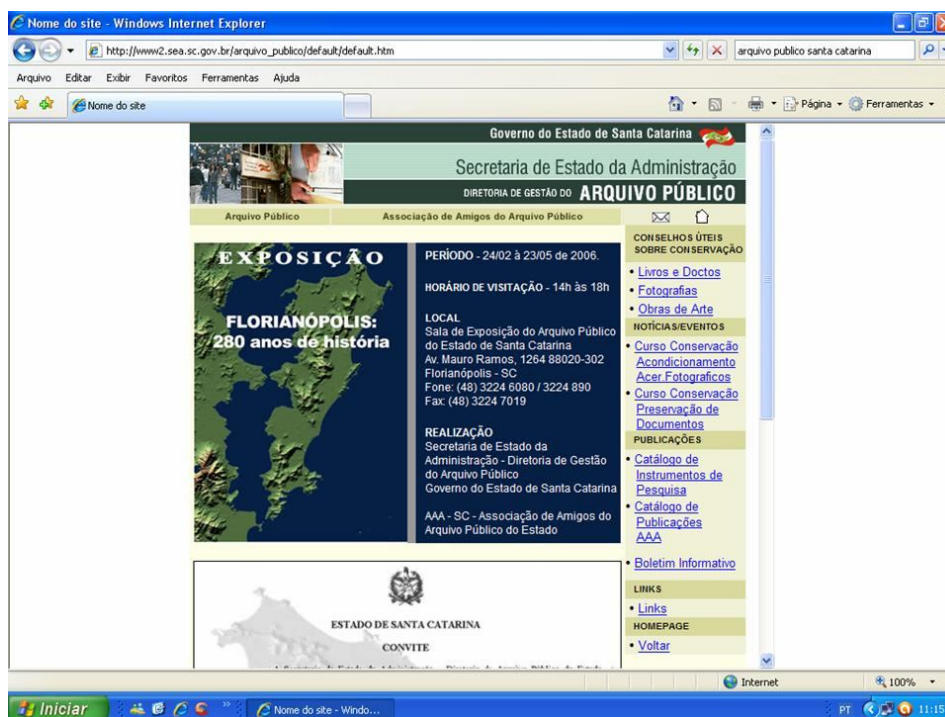


Figura 4 – Página inicial do Arquivo Público de Santa Catarina

Na página inicial foi possível visualizar o endereço da instituição e dados bastante desatualizados sobre eventos, não permitindo ao usuário conceber se o

sítio ainda é utilizado pela Instituição. Outros itens como mapa do sítio, mecanismo de busca de informações e documentos, opções de idiomas, glossário arquivístico, exposições virtuais e formulários para sugestões eram inexistentes.

O histórico da instituição é objetivo e não se utiliza de texto longo. Além disso, há uma imagem ilustrativa, uma espécie de *folder* (ver Figura 5), com informações sobre quantidade documental e data, de boa resolução e sem possibilidade de dimensão.

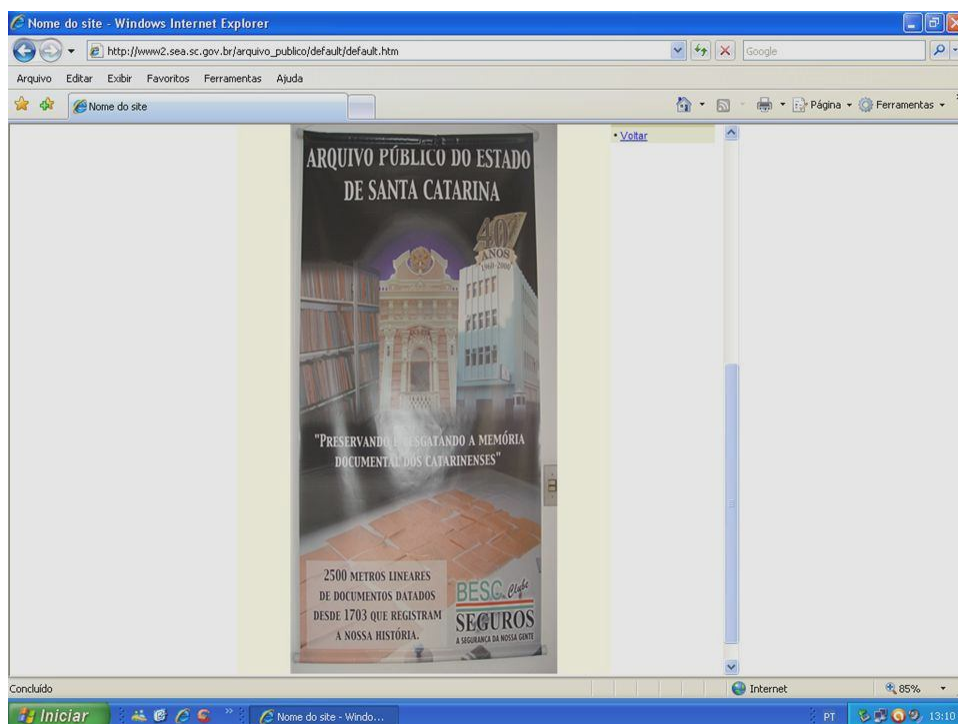


Figura 5 – Folder com informações sobre o acervo do Arquivo Público de Santa Catarina

Nas demais páginas, os textos utilizados eram breves e precisos e o uso de termos estritamente técnicos era restrito. Da mesma forma, quase inexistiam imagens ilustrativas e as poucas existentes não podiam ser dimensionadas. Era o caso da imagem do organograma, que encontrava-se junto a informações sobre a equipe de trabalho, composta por nome e função dos funcionários.

Não havia um *link* específico para os serviços prestados, sendo que havia uma breve informação, clicando-se em “Admissão,” que comunicava sobre atendimento à Distância, requisição e reprodução de documentos. Informações sobre conteúdo do acervo, quantidade, tipologia e datas-limite não estavam dispostos de maneira clara, e assim como os serviços estavam colocados junto à

“Admissão”, onde havia um *link* nomeado “Acesso”, em meio ao texto, que apresentava estas referências, bem como na imagem disponível junto ao “Histórico”.

Quanto aos instrumentos de pesquisa, era possível visualizar o “Catálogo de Instrumentos de Pesquisa”, que descrevia os instrumentos existentes na instituição, mas não permitia buscas *online*. Havia ainda um “Índice Topográfico” do acervo do Arquivo Público, que não funcionava. Além disso, neste item estavam dispostos outros tipos de informações como transcrições paleográficas, fontes de consulta, regulamento de consulta (horário de funcionamento, admissão, acesso, restrições a consulta, requisição de documentos, reprodução, comportamento de pesquisadores, consultas via fax, correspondências ou e-mail, informações sobre prazo de resposta, empréstimo, atendimento a distância – ver Figura 6 - e endereço)

The image shows a screenshot of a web browser window displaying a form titled "PEDIDO DE ATENDIMENTO À DISTÂNCIA". The form is located on the website "http://www2.sea.sc.gov.br/arquivo_publico/form_atendimento.htm". The form fields include: Nome*, Endereço*, Cidade*, CEP*, País*, E-mail*, and Telefone. Below these fields is a large text area for the user to write their question or request. At the bottom of the form, there are fields for "Data do Pedido" and an "Enviar" button. The browser window also shows the address bar, navigation buttons, and the Windows taskbar at the bottom.

Figura 6 – Pedido de atendimento à distância do Arquivo Público de Santa Catarina

Informações sobre arranjo, descrição, avaliação, transferência, classificação e uso de tecnologias não estavam disponíveis, bem como dados sobre responsável pelo conteúdo da página, datas de criação e atualização do sítio e das páginas, notícias sobre mudanças e atualizações recentes.

As publicações se resumiam a boletins informativos desatualizados, “Catálogo de Instrumentos de Pesquisa”, citado anteriormente e “Normas para Publicação”, não existindo artigos arquivísticos.

Havia exibição de *links* para outras instituições, nacionais e estrangeiras, sobretudo nem todos abriam, estando, portanto, inacessíveis. Também foi possível consultar a legislação arquivística, instruções normativas por meio do *link* “Legislação”. Informações como instruções, finalidade e restrições à pesquisa encontravam-se disponíveis junto à guia “Admissão”, todavia não havia informações/citações sobre sigilo.

5.3 Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS), acessado através da página www.arquivopublico.rs.gov.br, apresentou leiaute simples, com fácil carregamento, imagens legíveis (sem possibilidade de dimensionamento) e em pequena quantidade (ver Figura 7). Havia menu de navegação, bem como botões de página inicial e voltar e mapa do sítio. Os textos em geral eram objetivos e com poucos termos técnicos, que podiam ser compreendidos através do glossário presente na página.



Figura 7 – Página inicial do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

A guia “Quem Somos” apresentava a Instituição, bem como fornecia dados sobre histórico, serviços, localização, horário entre outros. A “Apresentação” dispunha de dados sobre a estrutura da Instituição, bem como os serviços prestados, tais como: guarda, manutenção e disponibilização do acervo, recuperação e encadernação, microfilme, instrumentos de pesquisa, organização e descrição, informatização, estudos históricos, atendimento ao cidadão e aos pesquisadores, além da implementação de políticas arquivísticas, através do Sistema de Arquivos do Estado do Rio Grande do Sul, o SIARQ/RS. Outras informações a respeito estavam disponíveis no item específico “Serviços” que contemplava maiores dados sobre “Atendimento ao Cidadão”, através do fornecimento de cópias autenticadas de certidões de casamento, nascimento, óbito, escrituras etc. e “Atendimento ao Pesquisador”, com disponibilização de fontes para consulta local e ainda solicitação *online* de documentos através do “Balcão Virtual”, ver figura 8.

Na página do Arquivo existiam informações a respeito da “Visita ao APERS”, que disponibiliza visita guiada, através do agendamento prévio via *e-mail*. Outro ponto destacado foi a existência do “Histórico” que apresentou-se de maneira pouco objetiva e que em alguns momentos trazia confusão para o leitor. A guia “Acervo” informa sobre o conteúdo do mesmo, sua tipologia e datas-limite da documentação. A “Localização” e o “Horário de Atendimento” disponibilizavam informações como mapa de localização, que não podia ser ampliado e o horário de expediente informado, não mencionava os dias da semana em que a instituição atende. O endereço físico, e-mail e telefone estavam no *link* “Fale Conosco”.

Os *links* para outras instituições direcionavam para o Arquivo Nacional e outros Arquivos localizados na capital do Estado, além de associações profissionais e órgãos governamentais estaduais. Outro destaque foi o *link* para o SIARQ/RS que através de suas políticas, apresentava leis, decretos e instruções normativas para o Estado.

Havia mecanismo de busca por informações no sítio, mas nem tudo era rastreado, somente notícias, eventos e publicações. Quanto aos documentos, foi possível consultar alguns de forma *online*. Os não disponíveis, podiam ser solicitados por meio do preenchimento do formulário do “Balcão Virtual”, citado anteriormente.

Dados sobre classificação, arranjo, avaliação e transferência não estavam disponíveis, bem como informações sobre a estrutura organizacional e equipe profissional, responsável pelas informações da página e datas de criação e atualização do sítio e notícias sobre mudanças e atualizações.



Figura 8 – Balcão virtual do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

Os instrumentos de pesquisa não estavam informados e nem disponíveis *online*, da mesma forma que formulários para sugestões, reclamações e elogios, salas de *chat* e opções de idiomas. Já os dados sobre eventos, jornadas e cursos encontravam-se desatualizados, da mesma forma que as publicações arquivísticas.

5.4 A internet como espaço de acessibilidade e difusão

Os dados coletados a respeito dos sítios institucionais dos Arquivos Públicos dos Estados da Região Sul permitiram depreender diversos aspectos concernentes à difusão de informação e acessibilidade. Num primeiro momento, é preciso valorizar o interesse em dispor aos usuários o conhecimento da instituição, bem como o

acesso aos seus serviços. A partir disso, é preciso avaliar as condições com que se apresentam.

As páginas institucionais estudadas demonstraram bastante preocupação com a apresentação visual, utilizando-se de leiautes simples, menus de navegação e um número reduzido de imagens, facilitando assim o carregamento da página. É sugerida apenas, a inclusão de mapas do sítio, no caso especial do Arquivo Público de Santa Catarina, a fim de facilitar o conhecimento da estrutura e a navegação.

Informações referentes aos profissionais envolvidos e a estrutura organizacional são importantes, e apontamos a necessidade que sejam mantidas atualizadas e que o organograma seja de fácil visualização.

As formas de atendimento aos usuários devem ser melhor analisadas, talvez com testes de contato, visto que muito embora houvesse dados como *e-mail*, endereço e telefone, não ficou claro se os mesmos serviam para a solicitação de documentos para consulta. De todo modo fica a sugestão para que esta clareza seja atendida pelos arquivos estudados a fim de informar com precisão ao usuário as suas possibilidades antes mesmo do contato. Além disso, outras informações sobre serviços prestados são importantes, tanto *online* como presencial, sendo necessário que essas informações estejam dispostas em um mesmo *link* e não dispersas em várias páginas.

Os instrumentos de pesquisa são necessários para o conhecimento do acervo arquivístico, bem como para a busca de documentos. Desta forma, é aconselhável disponibilizá-los *online*, por meio de um único *link*, de forma que auxilie o usuário e evite confusão.

O Arquivo Público do Paraná foi o único a dispor de um *link* para a empresa responsável pela página, dado este que deveria vir acompanhado, também pelas demais instituições, de um *e-mail* do desenvolvedor, permitindo assim apontar sugestões e até mesmo problemas que venham a acontecer quanto ao conteúdo e acesso aos *links*.

A preocupação com informações sobre recolhimento, destinação, avaliação, classificação e arranjo de documentos é bastante restrita, ficando apenas condicionada a pequenas citações em meio aos textos. As instituições devem estar mais atentas a estas questões, informando estes dados de forma significativa através da inclusão de um *link* que, por sugestão, poderia ser chamado de Gestão Documental.

Outro ponto crucial e que chama atenção é a desatualização das páginas. Com exceção do sítio do Arquivo Público do Paraná, as informações encontravam-se desatualizadas, principalmente quanto aos eventos e publicações. É necessária uma preocupação maior, pois esta questão atinge diretamente os usuários, que ficam na dúvida se o sítio vem sendo atualizado e se as informações disponíveis são confiáveis. Além disso, é preciso atentar para o uso de datas nas páginas, bem como data de criação do sítio e datas das atualizações realizadas.

Quanto ao acesso à informação, é preciso mencionar, em todos os sítios, suas condições, regras, restrições e questões quanto ao sigilo e privacidade. Da mesma forma, a legislação referente aos arquivos, deve estar atualizada e organizada, diferenciando leis, decretos, instruções normativas e reunida conforme sua esfera, estadual ou nacional.

As publicações devem contemplar artigos técnicos e permitir o seu envio por parte de profissionais e estudantes interessados. Também, é relevante a elaboração de boletins que informem sobre as atividades desenvolvidas no Arquivo, bem como notícias sobre eventos e demais informações que possam interessar.

As buscas no sítio devem contemplar informações disponíveis em todas as páginas, como também é importante a consulta *online* de documentos, sobretudo no caso do Arquivo Público de Santa Catarina, este que também deve atentar para a implementação de um glossário.

As instituições estudadas poderiam dispor de maior número de imagens ilustrativas, que contemplem o seu acervo, o aspecto arquitetônico do seu espaço físico, bem como a apresentação de exposições virtuais, no caso dos Arquivos Públicos do Rio Grande do Sul e de Santa Catarina.

Por fim, é importante salientar que é preciso que estes espaços disponham de canais de interatividade com os usuários, como forma de conhecer sua opinião, sendo sugerida a inclusão de formulários para sugestões, críticas e elogios.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O interesse pela informação é crescente em nossa sociedade. Ela está imersa nos mais diferentes meios e as pessoas, em vista disso, buscam o conhecimento e a salvaguarda de direitos.

Neste sentido, as instituições arquivísticas, como mentoras do conhecimento, procuram preencher os espaços de forma a disseminar a informação e alcançar o maior número de usuários. Hoje em dia, por exemplo, é permitido percorrer os mais diferentes acervos através de um clique. Tudo possível graças à *internet*. No caso brasileiro, a situação não é diferente. Este estudo evidencia isto. As instituições analisadas demonstraram interesse em propagar a informação, mas carecem de requisitos importantes como a atualização, publicações técnicas e dados sobre seus serviços de gestão documental.

Em termos gerais, os sítios apresentaram leiautes simples e fácil “carregamento” das páginas e termos técnicos foram poucos utilizados, mas por outro lado informações sobre gestão documental, como dito anteriormente, publicações e notícias atualizadas deixaram a desejar em determinados sítios institucionais. As particularidades são evidentes e o que se pretende promover aqui é o diálogo a respeito destas novas inserções tecnológicas como forma de divulgação das instituições arquivísticas e o despertar dos usuários para essas novas possibilidades.

É preciso reconhecer que o Brasil ainda está trilhando este caminho e, sob este ponto de vista, as carências apontadas são recorrentes também em outras áreas, mas que precisam de atenção da comunidade arquivística. O que se sugere é o acompanhamento destas situações pelos profissionais da informação, instituições e sobretudo, pelos usuários, estes sim capazes de apontar as dificuldades e sugerir mecanismos que primem pela efetividade e excelência dos serviços arquivísticos apresentados na *web*.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Ricardo Sodré. **Construção de sistemas Web para acesso a representações de Informação Arquivística permanente**: algumas indicações de critérios e componentes. In: SIMPÓSIO BAIANO DE ARQUIVOLOGIA, 1, 2007, Salvador. Anais... Salvador: Associação dos Arquivistas da Bahia, 2007b. Disponível em: <<http://ricardo.arquivista.net/producao/>>. Acesso em 29 abr 2011.

ARQUIVO PÚBLICO DO PARANÁ. Curitiba, 2011. Disponível em: <<http://www.arquivopublico.pr.gov.br>>. Acesso em: 10 mai. 2011.

ARQUIVO PÚBLICO DE SANTA CATARINA. Florianópolis, 2011. Disponível em <http://www2.sea.sc.gov.br/arquivo_publico/default/default.htm>. Acesso em 11 mai 2011.

ARQUIVO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL. Porto Alegre, 2011. Disponível em <<http://www.arquivopublico.rs.gov.br/portal/index.php>>. Acesso em 16 mai 2011.

BELLOTTO, H. L. . **Arquivologia: objetivos e objetos**. Arquivo Boletim Histórico e Informativo, São Paulo, n. 10, p. 9-20, 1989.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. Programa Sociedade da Informação no Brasil. *Livro verde*. 22 de novembro de 2000. Disponível em: <http://www.inst-informatica.pt/servicos/informacao-e-documentacao/biblioteca-digital/gestao-e-organizacao/BRASIL_livroverdeSI.pdf>. Acesso em: 10 mai 2011.

CONSELHO Nacional de Arquivos. **Diretrizes Gerais para construção de websites de Instituições Arquivísticas**, Disponível em: http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/diretrizes_para_a_construcao_de_websites.pdf? . Acesso em : 7 de maio de 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

HENRIQUES, Maria de Lurdes. **A dimensão legal do acesso à informação arquivística no Arquivo Nacional da Torre do Tombo**. Rio de Janeiro, 2000: Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica. Disponível em: <->
>http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/ibericas/a_dimensao_legal_do_acesso_informao_torre_do_tombo.pdf>. Acesso em 1 mai 2011.

JARDIM, José Maria. **O acesso à informação arquivística no Brasil**: problemas de acessibilidade e disseminação. Caderno de Textos. Mesa Redonda Nacional de Arquivos, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999.

MARTINS, Maria Alice Hoffmann. **Metodologia da Pesquisa**. Canoas, RS Curso de Especialização em Informática na Educação, Universidade Luterana do Brasil (ULBRA), 2002. Disponível em: <<http://mariaalicehof5.vilabol.uol.com.br/>>. Acesso em 29 abr 2011.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt ET AL. **Critérios para avaliação de conteúdo dos sites dos arquivos públicos estaduais do Brasil.** Ciberética Simpósio Internacional de Propriedade Intelectual, Informação e Ética (II), Florianópolis, 2003.

SÁ, Ivone Pereira de. **A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário.** Rio de Janeiro, RJ: FIOCRUZ, 2005. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado, Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca - FIOCRUZ, 2005.

SILVA, Edna Lúcia da e MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

VIVAS MORENO, Augustin. **“El tiempo de La archivistica: un estudio de sus espacios de racionalidad histórica.** Ciência da Informação. Brasília, v.33, n.3, p. 76-96, set-dez 2004.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Quadro de critérios para análise de sítios de instituições arquivísticas

| INFORMA SOBRE | SIM | NÃO | OBSERVAÇÕES |
|---|------------|------------|--------------------|
| Histórico da instituição | | | |
| Estrutura Organizacional | | | |
| Equipe de trabalho | | | |
| Endereço físico, e-mail e telefone | | | |
| Serviços prestados | | | |
| Acervo, seu conteúdo, quantidade, tipologia e datas-limite | | | |
| Instrumentos de pesquisa disponíveis | | | |
| Formas de atendimento ao usuário | | | |
| Arranjo, descrição, avaliação, transferência, classificação e uso de tecnologias | | | |
| Responsável pelo conteúdo da página | | | |
| Data de criação do sítio | | | |
| Data da atualização do sítio | | | |
| Data das páginas | | | |
| Mudanças e atualizações recentes | | | |
| Eventos | | | |
| EXIBE | SIM | NÃO | OBSERVAÇÕES |
| Links para outras instituições arquivísticas, órgãos governamentais e conteúdos afins | | | |
| Legislação arquivística: regras de acesso, restrições, | | | |

| | | | |
|---|------------|------------|--------------------|
| sigilo e privacidade | | | |
| Glossário arquivístico | | | |
| Publicações arquivísticas | | | |
| Mapa do sítio | | | |
| Mecanismo de busca de informações | | | |
| Opções de idiomas | | | |
| Menu de navegação | | | |
| Botões de página inicial e voltar | | | |
| Busca de documentos | | | |
| UTILIZA | SIM | NÃO | OBSERVAÇÕES |
| Termos estritamente técnicos | | | |
| Textos longos | | | |
| Excesso de imagens | | | |
| Imagens de alta dimensão e resolução | | | |
| Domínio gov.br | | | |
| Sítio nomeado com nome da instituição | | | |
| Precisão gramatical; | | | |
| Legibilidade de gráficos e imagens; | | | |
| imagens de baixa resolução e pequenas dimensões com opção para ampliá-las e aumentar sua resolução; | | | |
| Leiautes simples e que tornem o carregamento das páginas rápido; | | | |
| Utilização de ilustrações que valorizem as informações | | | |
| Exposições virtuais | | | |
| OFERECE | SIM | NÃO | OBSERVAÇÕES |
| Instrumentos de pesquisa em níveis | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| (geral e avançado) | | | |
| Formulários eletrônicos on-line para solicitação de serviços | | | |
| Salas de chat | | | |
| Formulários para sugestões | | | |
| E-mail para consulta online | | | |