

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
FACULDADE DE ARQUIVOLOGIA
CURSO DE ARQUIVOLOGIA**

LARISSA SANTANA DOS SANTOS

**WEBSITES DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS: UMA
FERRAMENTA PARA A DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO
ARQUIVÍSTICA**

**Belém, PA
2018**

LARISSA SANTANA DOS SANTOS

**WEBSITES DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS: UMA
FERRAMENTA PARA A DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO
ARQUIVÍSTICA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Arquivologia da Universidade Federal do Pará como requisito para a obtenção do grau de Bacharela em Arquivologia.

Orientador: Prof. Dr. Thiago Henrique Bragato Barros

**Belém, PA
2018**

LARISSA SANTANA DOS SANTOS

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

**WEBSITES DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS: UMA
FERRAMENTA PARA A DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO
ARQUIVÍSTICA**

COMISSÃO EXAMINADORA:

Thiago Henrique Bragato Barros, Dr.
(Orientador/UFPA)

Gilberto Gomes Cândido, Me.
(Membro/UFPA)

Renata Lira Furtado, Me.
(Membro/UFPA)

**Belém, PA
2018**

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus primeiramente, por ter guiado e iluminado o meu caminho até aqui, me dando o discernimento necessário para tomar boas decisões na vida.

A minha mãe Raimunda Luciene, que sempre batalhou muito para que eu recebesse uma boa educação e conseguisse chegar onde estou hoje.

A todos os professores do curso, em especial ao meu querido orientador, professor Thiago Barros, por ter aceitado meu pedido de orientação e ter me dado o devido auxílio durante a execução deste trabalho.

A todos os meus colegas de curso, pelos bons momentos compartilhados, que deixarão saudades.

Ao meu melhor amigo e companheiro Diego Aredes, por sempre ter me ajudado e apoiado nos estudos.

A Joanne Rowling, por ter criado a best-seller “Harry Potter”, os melhores livros do mundo, pois foi por meio deles que adquiri o gosto e o hábito pela leitura e se não fosse pelo hábito da leitura teria tido muito mais dificuldades para chegar até aqui.

RESUMO

O presente trabalho foi desenvolvido visando demonstrar os benefícios da utilização da internet pelos arquivos, para difundir e disseminar a informação arquivística para a sociedade. Assim este estudo objetivou pesquisar e identificar se os arquivos públicos estaduais brasileiros têm empregado essa ferramenta para difundir os seus acervos, serviços e dar acesso à informação por meio da utilização de websites disponíveis de modo online. Para atingir tal objetivo a pesquisa foi feita por meio de uma abordagem quantitativa, onde o instrumento utilizado para coletar os dados foi um quadro *checklist*, contendo quatro critérios de análise, que foram definidos pelo próprio autor com base nas “diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas” criado pelo CONARQ no ano 2000. Os resultados obtidos demonstram que poucos arquivos públicos estaduais possuem websites disponíveis na internet e, dos poucos que possuem, apenas uma pequena parcela apresenta em seu conteúdo informações satisfatórias sobre o arquivo, o acervo e seus serviços em uma interface razoavelmente boa. Conclui-se que todos os arquivos públicos estaduais, principalmente os da região Norte e Nordeste, precisam avançar bastante para de fato promover uma difusão de arquivos através da internet por meio de seus websites.

Palavras-Chave: Arquivo público. Difusão de arquivos. Internet. Websites.

ABSTRACT

This work had as a objective to the demonstrate the benefits of using the internet through archives, to disseminate the archival information to a society. Thus, this study aimed to investigate and identify Brazilian state archives are using this tool to spread their collections, services and access to information through the use of websites available online. To achieve the goal of the research done through a quantitative approach, where the instrument used to collect the data was a table checklist, containing four criteria for analysis, which force the author on the basis of the "general guidelines for the construction archives websites "created by CONARQ in the year 2000. The results obtained demonstrate that few state public archives have websites available on the internet and, the few that they have, only a small portion presents in their information on the archive, the collection and its services in a reasonably good interface. Concludes to all public state archives, mainly in the North and Northeast, are urged to advanced and in fact promote a diffusion of archives through the internet through its websites.

Keywords: Public archive. Diffusion of files. Internet. Websites.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Situação dos arquivos públicos estaduais.....	34
Quadro 1: Sites do governo que possuem informações sobre o arquivo público.....	35
Gráfico 1: Situação dos arquivos públicos estaduais por região.....	36
Gráfico 2: Resultados do primeiro critério de análise.....	41
Gráfico 3: Resultados do segundo critério de análise.....	43
Gráfico 4: Resultados do terceiro critério de análise.....	46
Gráfico 5: Resultados do quarto critério de análise.....	49

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AL – Alagoas

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos

DF – Distrito Federal

ES – Espírito Santo

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LAI – Lei de Acesso à Informação

MG – Minas Gerais

MS – Mato Grosso do Sul

MT – Mato Grosso

PE – Pernambuco

PI – Piauí

PR – Paraná

RS – Rio Grande do Sul

SP – São Paulo

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 DIFUSÃO DE ARQUIVOS E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO ATRAVÉS DA INTERNET	13
2.1 ARQUIVO COMO LUGAR DE MEMÓRIA	13
2.2 A FUNÇÃO ARQUIVÍSTICA “DIFUSÃO”	18
2.2.1 Difusão e o Direito de Acesso à Informação	21
2.3 OS ARQUIVOS E A INTERNET.....	23
2.4 WEB 2.0	26
2.5 WEBSITES E SUA IMPORTÂNCIA PARA O MARKETING INSTITUCIONAL ...	28
3 OS ARQUIVOS ESTADUAIS NA INTERNET	33
3.1 A SITUAÇÃO DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS NO CONTEXTO BRASILEIRO.....	33
3.2 ANÁLISE DOS WEBSITES DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS	37
3.2.1 Apresentação dos resultados	40
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
REFERÊNCIAS	57
APÊNDICE	62

1 INTRODUÇÃO

Guardar documentos, conservá-los, organizá-los e deixá-los disponíveis é uma atividade que remonta à antiguidade e sua importância tem se expandido através dos séculos. Tornar os documentos passíveis de consulta é a função primordial dos arquivos, entretanto, o foco da Arquivística na atualidade não é somente o documento em si, mas sobretudo a informação que ele contém. Conforme disciplina Jardim, o princípio básico que norteia o trabalho realizado em um arquivo é aquele “segundo o qual a informação deve estar disponível no lugar certo, na hora certa, para as pessoas certas e com o menor custo possível” (JARDIM, 1987, p. 37).

O acesso à informação é um direito crescente da sociedade. No Brasil, a lei que regulamenta e garante esse direito é a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, denominada de Lei de Acesso à Informação – LAI. Porém, apesar da legislação ainda ser relativamente recente no país, com pouco mais de 6 anos, o direito de acesso à informação já estava garantido a todos os cidadãos desde a Constituição Federal de 1988, a saber:

Art. 5º, XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988).

Logo, obter informações de forma eficiente é um direito fundamental e a LAI veio justamente para regulamentar esse direito, essencial para o exercício da plena cidadania.

A demanda da sociedade para que a informação esteja sempre disponível e acessível faz com que as instituições que trabalham na área informacional – como os arquivos, bibliotecas, centros de documentação e outros – busquem mecanismos para tornar isso possível, de forma a atender seus usuários.

A difusão de arquivos é considerada uma das sete funções Arquivísticas, e essa função seria a última aplicada aos arquivos, desde o momento de sua produção. A difusão teria como principal atribuição disseminar as informações que os arquivos possuem e alcançar o maior número de pessoas possíveis sobre a

importância dos acervos documentais para a sociedade. Logo a difusão e acesso estão intrinsecamente ligados.

Com as novas tecnologias da informação tornar esse acesso possível é bem mais fácil para essas instituições e a internet sem duvida é uma das ferramentas em potencial para permitir essa acessibilidade.

Obervando o disposto acima, o presente estudo visa mostrar a importância da difusão da informação e divulgação dos arquivos públicos estaduais brasileiros, instituições essas mantenedoras de documentos e informação; destacando o papel da internet e dos websites nesse processo.

Assim, o objetivo geral deste trabalho é pesquisar e identificar se os arquivos públicos dos estados brasileiros difundem os seus acervos, serviços e dão acessibilidade à informação por meio de seus websites disponíveis na internet.

Já os objetivos específicos consistem em:

- Discorrer sobre a importância da divulgação dos arquivos e da disseminação da informação arquivística para a sociedade;
- Verificar se as informações dispostas nos websites sobre a instituição arquivística, sobre os seus serviços e sobre o acervo são satisfatórias;
- Examinar se os sites são de fácil acesso e se contribuem na busca e recuperação da informação.

É importante ressaltar que no desenvolvimento da pesquisa, buscou-se, a princípio, trabalhar com as informações disponíveis na internet de todos os arquivos públicos estaduais brasileiros. Embora em uma primeira análise sejam 27 instituições, isto é, os arquivos públicos dos 26 Estados brasileiros mais o arquivo do Distrito Federal, a realidade percebida durante este estudo é que nem todos esses arquivos possuem websites. Porém, isso será abordado mais detalhadamente no decorrer do trabalho.

Esta proposta de estudo se justifica pelo fato de que, conciliar os arquivos, principalmente os arquivos públicos, com as novas tecnologias da informação de modo a disponibilizar acesso aos usuários de forma eficiente, é um dos grandes desafios da Arquivística na atualidade.

Uma das razões que motivaram a escolha deste tema foi a preocupação acerca da visibilidade dos arquivos. É fato que ainda hoje, a população brasileira de

um modo geral – existem exceções – não buscam informações em arquivos públicos e muitos não conhecem a sua importância enquanto detentor de documentos que são fontes para o conhecimento da história, cultura de um povo e da memória coletiva de uma sociedade.

Dessa maneira, no cenário sociocultural atual, a divulgação e a disseminação da informação contidas nos acervos públicos deveria ser prioridade das instituições arquivísticas, com vistas a tentar mudar essa realidade.

Assim, promover o acesso à informação dos arquivos públicos e dos seus acervos pela internet através de seus websites é uma das ações mínimas que precisam ser efetivadas, visto que, a *Word Wide Web* é um ambiente onde as informações podem ser acessadas e compartilhadas rapidamente. E além de disponibilizar informações, esse espaço pode inclusive melhorar o relacionamento da instituição com o usuário que por qualquer motivo não possa comparecer ao arquivo fisicamente.

Ademais, esta pesquisa também poderá contribuir para despertar uma consciência, principalmente nos profissionais de arquivos e estudantes de arquivologia, da importância de formular estratégias de divulgação dos arquivos – tanto pela internet quanto por outros canais de comunicação – de modo a estreitar a relação: arquivo x usuário.

Por fim, este trabalho poderá também servir como fonte de consulta e informação para aqueles que se interessarem pelo tema, ou quiserem aprofundar as pesquisas sobre a disseminação dos arquivos e da informação através da internet.

Quanto aos procedimentos metodológicos adotados no desenvolvimento deste estudo, essa pesquisa se caracteriza como descritiva. Conforme Gil (2002) as pesquisas podem ser classificadas em três grandes grupos, com base nos seus objetivos gerais, são elas: exploratórias, descritivas e explicativas.

Segundo ele, as pesquisas descritivas são aquelas “que tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2002, p. 42). Como o objetivo deste trabalho é analisar os websites dos arquivos públicos estaduais, para poder dispor sobre as informações que eles disponibilizam nesses sites, esta pesquisa se enquadra como descritiva.

Além disso, na consecução desta análise, será realizada uma abordagem quantitativa. Danton (2002) diz que existem três técnicas para realizar estudos

quantitativos, a observação sistemática, a utilização de questionário e a entrevista dirigida. A técnica quantitativa a ser utilizada aqui é a observação sistemática, que consiste basicamente em observar por um determinado período o fenômeno que se pretende analisar e registrar os dados observados em fichas, tabelas ou formulários, para posteriormente traduzir os dados coletados em números.

Vale ressaltar que as “Diretrizes Gerais para a Construção de Websites de Instituições Arquivísticas” elaborada pelo CONARQ no ano 2000 é o documento que serviu como base para a definição dos aspectos dos websites que foram observados durante a pesquisa. Ou seja, na elaboração do *Checklist*, que serviu como instrumento de coleta de dados da pesquisa, foram levados em consideração algumas das recomendações estabelecidas neste documento.

Este trabalho está estruturado em quatro capítulos. O primeiro capítulo é destinado a introduzir o tema a ser tratado na pesquisa, contendo os objetivos, justificativa e os procedimentos metodológicos adotados na consecução do estudo proposto. O segundo capítulo corresponde ao referencial teórico que embasou a pesquisa, neste capítulo são apresentados alguns conceitos e temáticas relevantes para a pesquisa. Já no terceiro capítulo é que de fato aborda-se a pesquisa em si; é apresentada inicialmente a forma que a pesquisa foi feita, ou seja, as fases de sua execução, e posteriormente são apresentados os dados e os resultados obtidos. Por fim, no último e quarto capítulo, são feitas as considerações finais do trabalho.

2 DIFUSÃO DE ARQUIVOS E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO ATRAVÉS DA INTERNET

Este capítulo, intitulado “Difusão de Arquivos e Disseminação da Informação Através da Internet”, correspondente ao referencial teórico desta pesquisa tem como objetivo apresentar, por meio da revisão da literatura, a importância de divulgar a informação arquivística e as instituições Arquivísticas pela internet.

Para isto, o capítulo foi dividido logicamente em cinco tópicos. Os dois primeiros tópicos focam na questão da necessidade de fazer com que os arquivos públicos sejam conhecidos pela sociedade. Para isso, são abordadas as definições e discussões da literatura acerca dos seguintes conceitos: arquivo, arquivo permanente, difusão e direito de acesso à informação.

Os três tópicos subsequentes, por outro lado, concentram-se em discorrer sobre os aspectos da internet e em demonstrar sua potencialidade enquanto ferramenta para a disseminação da informação arquivística.

Para desenvolver este capítulo e fundamentar a pesquisa, foi realizada uma revisão da literatura sobre os temas tratados, em livros, artigos científicos, dissertações e teses, produzidas tanto por autores nacionais quanto internacionais. Além dessas fontes bibliográficas foram utilizadas também fontes documentais como leis, resoluções, normas e diretrizes. Sendo que as resoluções, normas e diretrizes consultadas foram em sua maioria as expedidas e produzidas pelo Arquivo Nacional.

2.1 ARQUIVO COMO LUGAR DE MEMÓRIA

Para compreender melhor o papel dos websites e da internet como ferramentas que contribuem na difusão e divulgação dos arquivos públicos estaduais brasileiros, é imprescindível, antes de tudo, reconhecer a importância dessas instituições para a sociedade, pois se elas não tivessem relevância social, sua divulgação também não seria relevante.

Dito isto, faz-se necessário apresentar inicialmente o conceito de alguns termos como “arquivo”, “arquivo permanente” e “lugar de memória” e desta forma ficar em evidência o porquê que a divulgação e disseminação das informações desses acervos arquivísticos para a sociedade brasileira é necessária.

Não existe um conceito definitivo para o termo “arquivo”, existem diversas conceitualizações que embora sejam diferentes, se aproximam em alguns aspectos. No geral, o termo pode ser usado tanto para se referir a um conjunto de documentos, como para uma instituição ou até mesmo um mobiliário. Entretanto, o conceito de arquivo que será empregado neste trabalho será o arquivo enquanto conjunto documental.

Para Schellenberg (2006) arquivo pode ser definido como:

Todos os livros, papéis, mapas, fotografias ou outras espécies documentárias, independentemente 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 (2006, p. 41).

A definição dada por esse autor é bem completa, entretanto para os leigos em Arquivologia parece talvez complexa, por isso outro conceito que pode ser citado é o dado pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística que exprime de forma mais simplificada este termo. De acordo com o dicionário arquivo é o “conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 27).

Apesar de estes dois conceitos apresentados definirem arquivo como um conjunto de documentos, alguns autores como Rousseau e Couture (1998, p. 284) definem arquivo como um conjunto de informações e não como um conjunto de documentos. Neste sentido, vale ressaltar que os arquivos são importantes por seus documentos, mas acima de tudo pelas **informações** que eles possuem.

Conforme a teoria das três idades, também denominado de ciclo vital dos documentos, os documentos de arquivos possuem três fases básicas, que consiste nas “sucessivas fases por que passam os documentos de um arquivo, da sua produção à guarda permanente ou eliminação” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 47). A teoria das três idades divide os arquivos em três categorias: arquivo corrente, arquivo intermediário e arquivo permanente.

A lei nº 8.159, de 8 de Janeiro de 1991, conhecida popularmente como a Lei de Arquivos, uma das principais leis que norteiam o trabalho dos Arquivistas e dos profissionais que lidam com documentos de arquivo no país, traz no art. 8º a definição dos documentos considerados correntes, intermediários ou permanentes:

§ 1º - Consideram-se documentos correntes aqueles em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas frequentes.

§ 2º - Consideram-se documentos intermediários aqueles que, não sendo de uso corrente nos órgãos produtores, por razões de interesse administrativo, aguardam a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

§ 3º - Consideram-se permanentes os conjuntos de documentos de valor histórico, probatório e informativo que devem ser definitivamente preservados. (BRASIL, 1991).

Basicamente, os documentos correntes e intermediários são aqueles de cunho administrativo, que possuem ainda um valor funcional, cujos prazos de guarda ainda precisam ser cumpridos; já os documentos permanentes, conforme disposto no texto da lei, são aqueles que possuem um valor secundário, usados para fins diferentes para o qual foram inicialmente criados, são documentos que não possuem mais um valor administrativo, e sim histórico.

Os arquivos públicos estaduais são instituições compostas por uma gama de arquivos permanentes e por serem fontes de informações históricas podem ser considerados um patrimônio da sociedade brasileira. Conforme salienta Jardim (2011):

A partir do século XIX, no interior do projeto de Estado Nacional, desenham-se concepções de memória e inventam-se tradições para uma **nação** que reserve um passado comum aos seus integrantes. A noção de **patrimônio histórico/cultural** insere-se neste processo pelo qual o Estado se organiza mediante a criação de um patrimônio comum e uma identidade própria. Os Arquivos nacionais, Bibliotecas e Museus nacionais são produto e processo na construção desse patrimônio. (JARDIM, 2011, p. 3, grifo do autor).

O reconhecimento dos arquivos enquanto patrimônio histórico/cultural não é dado somente por autores da área como Jardim, eles são assim configurados pela própria Constituição de 1988, que apesar de não trazer explicitamente a palavra “arquivo” é possível percebermos que eles se enquadram como um patrimônio histórico/cultural:

Art. 216 – Constituem patrimônio cultural brasileiro os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira, nos quais se incluem:(...)

IV – as obras, objetos, **documentos**, edificações e demais espaços destinados às manifestações artístico-culturais; (BRASIL, 1988, grifo nosso).

Entretanto, esses arquivos não se configuram somente como um patrimônio, eles são também um lugar de memória dessa sociedade. Para entender essa relação dos arquivos públicos estaduais com a memória da sociedade brasileira é preciso antes fazer algumas considerações a respeito de memória e de lugares de memória.

Quando falamos de memória pensamos imediatamente na capacidade psíquica humana de lembrar fatos e informações vividas no nosso próprio passado. E pensar isso não está errado.

Conforme Von Simson (2003, p. 14) memória é a nossa capacidade de reter situações e experiências do passado e retransmiti-los às futuras gerações através de diferentes meios como a imagem, texto, e ate mesmo a própria voz. A mesma autora diz ainda que a memória pode ser dividida em duas categorias, a individual e a coletiva. Onde a individual seria a memória guardada por uma pessoa e se refere as suas próprias experiências; e a memória coletiva aquela guardada pela sociedade mais ampla, formada por fatos relevantes para tal sociedade.

A memória abordada aqui no contexto dos arquivos públicos estaduais é a memória coletiva, ou seja, a memória que permite compreender fatos e experiências do passado que foram vividos por outras pessoas e em outros tempos, mas que continuam sendo importante para um grupo ou sociedade conhecê-los.

A constituição de uma memória coletiva seria de acordo com Pollak (1992, p. 201) acontecimentos “vividos por tabela”, ou seja, “acontecimentos vividos pelo grupo ou pela coletividade à qual a pessoa se sente pertencer”. Neste sentido vale ressaltar que para a memória existir não basta lembrar é preciso transmiti-la, transferir os acontecimentos, seja pela oralidade, seja por registros físicos.

Além disso, é interessante compreender que a memória sofre mudanças através do tempo, pois “as preocupações do momento constituem um elemento de estruturação da memória”. (POLLAK, 1992, p. 204).

Para Semensatto, Morigi e Rocha:

A memória é uma **construção social**, produzida pelos homens a partir de suas relações, de seus valores e de suas experiências vividas. Ela sofre transformações à medida que o tempo passa, a história dos indivíduos toma um novo rumo. Assim, pode-se dizer que a memória não é apenas um registro histórico dos fatos, mas uma combinação de construções sociais passadas, com fatores significantes da vida social do presente, sendo permanentemente reconstruída (SEMENSATTO; MORIGI; ROCHA, 2012, p. 184, grifo nosso).

Tendo feito essa breve conceitualização de memória podemos entrar na questão dos “lugares de memória” mais precisamente o Arquivo como lugar de memória. O autor que se destaca quando se fala de lugares de memória sem dúvida é Pierre Nora que trás na sua obra “Entre memória e história: a problemática dos lugares” uma abordagem bem aprofundada sobre o assunto.

Na atualidade tudo se transforma muito rápido, muitas informações são criadas diariamente e nesse processo frenético de criações e mudanças muitas informações são esquecidas. Para Nora (1993) estamos passando por uma aceleração da história que seria uma oscilação cada vez mais rápida de um passado “morto”, esquecido. Para ele, existem lugares de memória porque não há mais meios de memória. Neste sentido a memória se torna um sentimento residual aos locais, e esses locais abrigariam os “restos” desse passado.

Os lugares de memória são, antes de tudo restos. A forma extrema onde subsiste uma consciência comemorativa numa historia que a chama, porque ela a ignora. É a desritualização de nosso mundo que faz aparecer a noção. O que secreta, veste, estabelece, constrói, decreta, mantém pelo artifício e pela vontade uma coletividade fundamentalmente envolvida em sua transformação e sua renovação. Valorizando, por natureza, mais o novo do que o antigo, mais o jovem do que o velho, mais o futuro do que o passado. Museus, arquivos, cemitérios e coleções, festas, aniversários, tratados, processos verbais, monumentos, santuários, associações, são os marcos testemunhais de uma outra era, das ilusões de eternidade. (NORA, 1993, p. 12-13).

A existência dos lugares de memória se justifica, portanto, pela preocupação de perpetuar uma memória que pode vir a desaparecer facilmente pelo fato de que nossa sociedade valoriza muito mais as coisas novas e o futuro do que o antigo e o passado.

Criar esses espaços de memória significa reviver a memória para que ela não se perca. Nora (1993) ressalta que a criação dos lugares de memória é uma necessidade natural do homem, pois à medida que ela desaparece nós nos sentimos obrigados a preservar os vestígios, testemunhos, documentos, imagens, dentre outros sinais visíveis dessa memória. Ou seja, de registrar aquilo que uma coletividade de pessoas considera relevante lembrar.

Dito isto já se pode observar a importância do arquivo como um lugar de memória coletiva de um grupo ou nação.

A identidade dos Estados-Nação associa-se a própria invenção da nacionalidade, passou-se, assim, ao tempo dos lugares de memória, lugares onde se cristaliza e se refugia a memória, onde cresce a história, que por sua vez a alimenta, procurando “salvar” o passado para servir ao presente e ao futuro (INDOLFO, 2007, p. 52)

Assim, a necessidade da memória ser registrada deu ao Arquivo a função de mantê-la viva, de desacelerar seu desaparecimento. O Arquivo consagra-se como um lugar que permite guardar o estoque material daquilo que temos a necessidade de nos lembrar; ele se torna um lugar de mediação entre o tempo, perpetuando o passado no presente e visando alcançar o futuro.

Pode-se perceber, portanto que a relação da memória com os arquivos é de fato indissociável e os arquivos públicos estaduais que são compostos por documentos permanentes (históricos) não devem ser vistos como um lugar que guarda documentos “velhos” como muitos, ainda hoje, pensam e muito menos é um “arquivo morto”, eles são lugares de memória e merecem ser reconhecidos como tal.

2.2 A FUNÇÃO ARQUIVÍSTICA “DIFUSÃO”

A Arquivologia tal como a Biblioteconomia a Ciência da Informação e até mesmo a Ciência da Computação são áreas que se aproximam por terem em comum o mesmo objeto de estudo, isto é, a informação. Entretanto não só o objeto de estudo é o mesmo, o objetivo geral destas áreas podem se resumir a um: disponibilizar a informação da forma mais fácil e mais eficiente para o usuário.

Ou seja, a difusão da informação se constitui como uma das atividades centrais das áreas do conhecimento que lidam com a informação. Segundo Schellenberg (2006, p. 345) “a finalidade de todo o trabalho de arquivo é preservar

os documentos de valor e torná-los acessíveis à consulta”. Sendo assim, a difusão, por se preocupar principalmente com a questão do acesso, se caracteriza no âmbito da Arquivologia não como uma simples atividade a ser realizada, como é para as outras disciplinas citadas, mas sim como uma função arquivística.

De acordo com Couture e Rousseau (1998) existem sete funções arquivísticas, que são: criação, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão de arquivos. Essas funções englobam todos os princípios, métodos e operações feitos nos arquivos, elas são os “pilares” do tratamento arquivístico aplicado aos documentos.

O termo “difusão” não está contemplado no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, contudo ele apresenta o conceito de disseminação da informação que se aproxima bastante com o conceito de difusão e traz também o conceito de “divulgação”.

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 71) disseminação da informação é o “fornecimento e difusão de informações através de canais formais de comunicação”. Enquanto que a divulgação consiste no “conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 72).

O segundo conceito apresentado pode ser entendido como o conceito de difusão visto que, na área da Arquivologia, difusão e divulgação são tidos como sinônimos. Enquanto que, a disseminação é uma forma de difundir as informações dos arquivos.

Blaya Perez (2005, p. 7) define a difusão como “a divulgação, o ato de tornar público, de dar a conhecer o acervo de uma instituição assim como os serviços que esta coloca à disposição de seus usuários”. Esta definição aborda a difusão de forma bem sucinta, mas exprime bem a finalidade desta função, pois a difusão não é destinada somente a informar sobre os documentos, ela deve dar um panorama geral do Arquivo para o usuário, inclusive informando os seus serviços.

Santos, Innarelli e Sousa (2009) abordam a questão da difusão na sua obra “Arquivística: temas contemporâneos”, onde dizem que esta função arquivística “não se restringe ao acesso às informações e documentos armazenados, mas a difusão das práticas para que isso ocorra adequadamente” (2009, p. 181), isto é, difundir todas as práticas adotadas no tratamento dos documentos nas instituições. Segundo

eles a difusão além de dar acesso a informações sobre o acervo, deve oferecer informações também a respeito de: manuais de gestão, tabelas de temporalidade, legislação e normas internas que regulamentam o acesso ao acervo, formas de atendimento, instrumento de pesquisa, dentre outras. Ou seja, a difusão deve permitir que o usuário conheça toda a instituição e a complexidade dos procedimentos aplicado aos arquivos que os tornam acessíveis para a consulta.

Para Bellotto (2006) o serviço de difusão é a atividade de arquivo que mais se aproxima do cidadão comum, e não somente dos típicos usuários de arquivo como os jornalistas, historiadores e estudantes de nível superior. Para ela essa função arquivística “é a que melhor pode desenhar os seus contornos sociais, dando-lhe projeção na comunidade, trazendo-lhe a necessária dimensão popular e cultural que reforça e mantém o seu objetivo primeiro” (BELLOTTO, 2006, p. 227).

Existem diversas formas de realizar a difusão de arquivos. Bellotto (2006) aponta três formas de difusão, a saber: difusão cultural, educacional e editorial.

A difusão cultural pode ser entendida como o conjunto de atividades culturais promovidas ou patrocinadas pelos arquivos, visando à divulgação da instituição. Bellotto (2006) afirma que a difusão cultural de arquivos tem duas vertentes de aplicação. A primeira seria levar à comunidade elementos de dentro dos arquivos para fora, buscando levar ao conhecimento de um número maior de pessoas sobre a importância dos documentos de arquivo, sobretudo os documentos de Arquivos Públicos. Enquanto que a segunda seria promover eventos e programações atrativas ao público dentro do recinto do arquivo. As principais ações de difusão cultural são: promoção de palestras, debates, lançamento de obras, concursos sobre temas regionais, bem como, patrocínio de simpósios, congressos, jornadas e reuniões.

A difusão educacional por outro lado visa aproximar e estimular os estudantes de nível básico (fundamental e médio) a frequentarem os arquivos públicos, essa forma de difusão consiste em criar um diálogo entre Arquivo – Escola – Aluno. Pode-se dizer que a difusão educacional possui também uma colaboração mútua com as escolas, uma vez que os arquivos possuem documentos que podem colaborar no ensino de disciplinas como a história e colaborar também no tema de educação patrimonial, e as escolas por outro lado proporcionam um público novo aos Arquivos que podem começar a valorizar esta instituição desde cedo.

Já a difusão editorial consiste em divulgar os arquivos por meio de publicações. Conforme Bellotto (2006) as publicações “são canais comunicantes com o exterior, pois levam à comunidade, à administração e ao meio acadêmico informações sobre o conteúdo do acervo documental, das atividades e dos programas dos arquivos” (BELLOTTO, 2006, p. 229). Além dos instrumentos de pesquisa outras publicações que os arquivos podem fazer e divulgar são: manuais, edições de textos, monografias de caráter histórico, catálogos seletivos, edições comemorativas, dentre outras.

Essas três formas de difusão são as mais conhecidas na área da Arquivologia, contudo não são as únicas, a difusão de arquivos pelos canais de comunicação proporcionados pelas novas tecnologias da informação é também uma nova forma de realizar essa função Arquivística. O fato é: independentemente da forma que for feita a difusão dos arquivos, esta função deve ser aplicada pelos arquivos públicos estaduais visto que, enquanto instituições públicas elas devem dar publicidade ao que já é público.

2.2.1 Difusão e o Direito de Acesso à Informação

Difusão e disseminação da informação são temas que têm sido cada vez mais discutidos no âmbito da Arquivologia. O pensamento da arquivística custodial, onde os arquivos servem unicamente para guardar documentos como se fosse um tesouro inacessível que tem a única atribuição de servir à história, tem caído em decadência nos últimos anos. Para Menezes (2012, p. 52) “o arquivo há muito tempo deixou de ser um mero guardião de informações, a difusão de suas atividades, produtos e serviços vem se mostrando essencial na sociedade contemporânea”.

Com a realidade pós-custodial a difusão e disseminação da informação possuem uma função importante, visto que tornar as informações dos arquivos disponíveis é o centro desta realidade. Mas por que a difusão é tão importante? A resposta recai no próprio direito de acesso à informação. Portanto, quando se fala de difusão faz-se necessário abordar também a questão do direito de acesso à informação, que para muitos autores são temas intrinsecamente relacionados.

Pode-se dizer que o ponto de partida das discussões acerca do acesso à informação pelos cidadãos, foi a Revolução Francesa, onde teoricamente todos os cidadãos poderiam ter acesso aos arquivos do Governo. Entretanto de acordo com

Fonseca (1999) é somente após a Segunda Guerra Mundial que a questão do acesso aos arquivos ganha força.

Outro ponto histórico de destaque quando se fala de acesso à informação foi o seu reconhecimento como um Direito Humano. Fonseca (1999, p. 7) aponta que “a inclusão do direito à informação na Declaração dos Direitos Humanos de 1948 transforma o acesso aos arquivos em direito democrático de todos os cidadãos, e não mais uma reivindicação da pesquisa científica ou histórica”.

No Brasil o direito de acesso foi contemplado pela primeira vez na Constituição Federal de 1988, contudo o principal documento que regulamenta esse direito é a lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação, comumente chamada de LAI.

Todos os procedimentos previstos na LAI visam assegurar o direito fundamental de acesso à informação. Esta lei traz no seu Art. 3º que todos os órgãos públicos devem executar os procedimentos nela estabelecidos em conformidade com os princípios básicos da administração pública e ainda com as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública (BRASIL, 2011).

Já no corpo da lei podemos ver no inciso II uma relação da difusão dos arquivos públicos com o direito de acesso a informação. Tal inciso traz que uma das diretrizes que norteiam a aplicação da lei de acesso à informação é a **divulgação** de informações de interesse público, **independentemente** de solicitações; e como foi visto anteriormente é basicamente nisso que consiste a função arquivística difusão.

Neste sentido os arquivos públicos, enquanto instituições custodiadoras de documentos e informações de interesse público, deveriam seguir o mais fielmente possível as disposições da LAI.

Outro documento que pode ser mencionado é uma obra intitulada “Princípios de Acesso aos Arquivos”, produzida pelo Conselho Internacional de Arquivos no ano

de 2012. Como o próprio título da obra deixa claro, tal documento foi elaborado para estabelecer uma série de princípios que devem ser seguidos pelas instituições arquivísticas em relação ao acesso. Sendo que, o primeiro princípio estabelecido na obra trás que “o público tem o direito de acesso aos arquivos de órgãos públicos. Entidades públicas e privadas devem abrir seus arquivos o mais amplamente possível” (CIA, 2012, p. 13). Quando tal princípio diz que as entidades “devem abrir seus arquivos o mais amplamente possível” ele se refere indiretamente a difusão dos Arquivos.

Ou seja, documentos importantes, tanto nacionais quanto internacionais, afirmam que os arquivos públicos tem a responsabilidade de difundir os seus arquivos e informações, não só por que eles se constituem como lugares de memória, como já foi visto, mas por que promover este acesso esta ligado também à questão da transparência pública, e é um direito fundamental da sociedade.

2.3 OS ARQUIVOS E A INTERNET

A Arquivística é uma disciplina que, assim como a Biblioteconomia e Ciência da Informação, tem como objeto de estudo a informação. Segundo Jardim (1999, p. 1) “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”.

Logo, todos os princípios, sistemas e métodos de organização de documentos, normas, diretrizes nacionais e internacionais, enfim tudo aquilo que é produzido pela e para a arquivística é visando sempre a busca e recuperação da informação de forma a atender os usuários de arquivo, ou seja, permitir o acesso de maneira rápida e eficiente.

Como a finalidade central dos trabalhos desenvolvidos nos arquivos é para o acesso, buscar meios de possibilitar este acesso, tem que ser prioridade para os gestores e responsáveis por essas instituições, bem como seus funcionários. Tudo aquilo que ajuda a dar acesso à informação àqueles que a buscam, são bem-vindos pela área.

Com o avanço da Ciência e o desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação, tornar esse acesso possível é consideravelmente mais fácil; segundo Gonzalez e Jorente (2013, p. 564) “com as possibilidades de acesso

proporcionadas pelas TIC, as instituições custodiadoras de documentos deveriam disponibilizar seus conteúdos documentais a todos que necessitem da informação”.

A internet se apresenta neste contexto como um dos recursos de grande potencial para o compartilhamento, troca de informações e expansão de serviços aos usuários de arquivos.

Souza e Alvarenga (2004) comentam que a internet é uma infraestrutura que surgiu na época da Guerra Fria como proposta de um sistema distribuído de comunicação entre computadores que facilitaria a troca de informações naquele momento. Ohira et al. (2005), que também abordam a questão dos arquivos e a internet, definem a internet como um conjunto de interligações voluntárias entre redes que suportam milhões de documentos, bases de dados e que possuem uma variedade de recursos informacionais e métodos de comunicação.

Por outro lado Gatto, Moreiras e Getschko (2009) trazem uma conceitualização mais completa de internet, e a define como:

A rede entre computadores que adota protocolos-padrão, essencialmente o TCP-IP, para transmissão de dados via pacote (comutação), que permite a comunicação simultânea entre usuários, a troca de mensagens eletrônicas, o acesso a portais eletrônicos, a formação e participação em comunidades, a transmissão de dados (texto, som, voz, vídeo), o comércio eletrônico, a difusão de conhecimentos, dentre outras atividades. (GATTO; MOREIRAS; GETSCHKO, 2009, p. 69).

Em pesquisa realizada pelo IBGE no ano de 2015, o estudo “Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal” indica que naquele ano 57,8% dos domicílios brasileiros possuíam acesso à internet, ou seja, em 2015 mais da metade das residências brasileiras tinham acesso à internet.

Além disso, no mesmo estudo do IBGE de 2015 foi feito também o levantamento de quais equipamentos eram utilizados pelos brasileiros para acessar a internet. Segundo a pesquisa entre as casas com acesso à internet, 70,1% utilizavam microcomputador, 21,1% tablet e nada menos que 92,1% acessavam a internet por telefone móvel celular.

Esses dados são bem significativos, se em 2015 mais da metade das residências do país possuíam acesso à internet sendo que mais de 90% realizava esse acesso por meio do celular, esse número hoje em 2018 deve ter aumentado consideravelmente, visto que a quantidade de pessoas que tem acesso à internet

aumenta conforme essa tecnologia é ampliada nos Estados pelas empresas de telefonia. Ademais o número de pessoas que acessam a internet pelo celular também deve ter aumentado bastante nestes três anos, pois em pesquisas recentes do IBGE foi constatado que está ocorrendo uma migração gradativa do uso do computador para o uso do celular no que se refere ao acesso à internet.

Assim, com as definições de internet aqui apresentadas e esses dados estatísticos obtidos pelas pesquisas feitas pelo IBGE pode-se perceber que a internet é de fato uma plataforma de comunicação muito rica para disseminar informações e por possuir inúmeros recursos de texto, som, imagem e vídeo se torna um canal de acesso à informação muito mais interessante para a sociedade. Até por que todo e qualquer tipo de informação disponibilizada na internet pode ser acessada não só por meio de computadores, mas também através de telefones celulares.

Os arquivos precisam procurar utilizar esse recurso (internet) para a troca de informações com outras instituições arquivísticas, mas, sobretudo para disponibilizar as informações dos arquivos de forma online para qualquer um que queira acessá-la. De acordo com Jardim (1999) o país tem a infraestrutura básica para disponibilizar informações acerca dos arquivos públicos brasileiros e diz ainda que “caberá às instituições arquivísticas e seus profissionais adquirirem e ampliarem sua competência para a exploração de recursos na Internet, de maneira a utilizar adequadamente os seus serviços básicos e ferramentas” (JARDIM, 1999, p. 12).

Outro fator que não pode ser deixado de lado quando se fala da internet e dos arquivos é a questão do tempo e lugar, pois buscar informações dos arquivos in loco é uma tarefa complicada para quem está fisicamente distante da instituição arquivística, ou para quem possui pouco tempo. Neste sentido a disponibilização de informação e de serviços arquivísticos via internet poderia suprir as necessidades dos usuários que por qualquer motivo não possam fazer a busca diretamente na instituição arquivística, pois nela a informação pode ser consultada de qualquer lugar a qualquer hora do dia, sete dias por semana.

Conforme Sá e Santos (2004):

Através dos serviços de informação arquivística na Web, é possível ampliar a disseminação e o acesso às informações sobre os acervos arquivísticos, tornando mais fácil a pesquisa e alcançando um número maior de usuários. Pode-se dizer, que uma das grandes

vantagens de se disponibilizar serviços de informação arquivística na Web, é que o usuário não precisa se deslocar até o arquivo para saber se ele irá encontrar determinada informação. (SÁ; SANTOS, 2004, p. 5).

Essa característica do acesso à distância é ressaltada também por Edmondson (2002, p. 18) que diz que “à medida que se desenvolve, a Internet será uma ferramenta de acesso ao patrimônio documental cada vez mais eficaz que consegue vencer a tirania da distância”.

Tendo visto todas essas características sobre a internet, percebe-se que ela é uma ferramenta de comunicação fundamental para quem trabalha com informação, transparência, divulgação e acesso. Para nós de arquivo, essa ferramenta necessita ser explorada cada vez mais, com foco sempre no acesso e prestação de serviços de qualidade para os usuários.

2.4 WEB 2.0

Nos últimos anos muitos autores das áreas que lidam com a informação têm feito estudos e escrito obras a respeito da web 2.0 e sua potencialidade no processo de comunicação entre instituições produtoras e/ou mantenedoras de informações e documentos, e a sociedade. Portanto, quando se fala de arquivos e internet, mais especificamente a difusão dos arquivos e de informações arquivísticas pela internet, é inevitável falar sobre a web 2.0.

Segundo Jesus e Cunha (2012) desde o advento da web até os dias atuais, a mesma, tem evoluído constantemente. O desenvolvimento da web chegou nos anos 2000 a tal ponto que ela foi dividida em duas “gerações”, a web 1.0 e a web 2.0. A primeira geração da web se iniciou no começo dos anos 90 e perdurou até 2003, enquanto que a atual geração, a chamada web 2.0 ou web social, surgiu em 2004.

Archer (2011) salienta que na primeira geração da web, os sites eram vistos como “murais”, onde as instituições utilizavam este mecanismo para expor os seus objetivos, seus serviços e produtos aos clientes. Simplesmente as organizações e empresas apresentavam o seu conteúdo no site e as pessoas a consumiam da forma que estava disposta, sem que houvesse uma comunicação significativa entre as duas partes. E a principal característica que irá diferenciar a web 1.0 da 2.0 é justamente a questão da interatividade. Enquanto que, na web 1.0 a interação entre

quem produzia informação e quem consumia era periférica ou praticamente inexistente, na web 2.0 ela tem um papel central.

Mas afinal em que consiste a segunda geração da web? De acordo com Primo (2012, p. 1):

A web 2.0 é a segunda geração de serviços online e caracteriza-se por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo. A web 2.0 refere-se não apenas a uma combinação de técnicas informáticas (serviços web, linguagem Ajax, web syndication, etc.), mas também a um determinado período tecnológico, a um conjunto de novas estratégias mercadológicas e a processos de comunicação mediados pelo computador.

Jorente (2009) aborda o tema da web 2.0 de maneira semelhante, segundo esta autora a web 2.0 se caracteriza como uma nova forma de prestação de serviços, onde as empresas oferecem os seus serviços via web e a forma que eles oferecem esses serviços são customizados e maximizados pelos usuários no processo de uso. Ou seja, existe uma interação dinâmica entre quem produz o conteúdo para a internet e quem consome esse conteúdo.

Assim, embora a nomenclatura “web 2.0” nos faça pensar que ela se refere a uma nova versão da web, não é bem nisso que ela consiste. Na verdade ela se caracteriza muito mais como uma nova forma de ver e utilizar essa plataforma, do que como uma nova tecnologia. Nela, a criação, edição e publicação de conteúdos são feitas com a participação ativa e coletiva dos usuários desses conteúdos, pois “as aplicações da web 2.0 são aquelas que tiram partido das vantagens intrínsecas da web, numa constante atualização de serviços, e que melhora tanto mais quanto mais gente a utilizar” (SILVA, 2013, p. 7).

Alguns dos recursos típicos da web 2.0 são os *blogs*, *microbloggings*, wikis, e as redes sociais. O *blog* é de acordo com Gomes (2005) uma página na Web que se caracteriza pela sua atualização com frequência, utilizando os “*posts*” que são mensagens constituídas por imagens/ e ou textos, e que são apresentadas nos *blogs* cronologicamente, das mais antigas para as mais recentes. Já o *microbloggin* é um recurso derivado do *blog*, a principal diferença desse recurso para o *blog* é que nele os *posts* são mais curtos (com poucos caracteres), e são mais fáceis de

publicar, pois as atualizações podem ser feitas por SMS. O principal e mais famoso exemplo de *microbloggin* atualmente é o Twitter.

O wiki é um tipo de site disponibilizado na web destinado ao trabalho coletivo de um grupo de autores, onde qualquer um pode criar, editar ou modificar os conteúdos que tenham sido criados por outros autores (BOTTENTUIT JUNIOR; COUTINHO, 2007, p. 199). Um exemplo que pode ser feito de wiki, que inclusive tem o nome derivado deste recurso da web, é a Wikipédia.

Por fim, as redes sociais são os sites que tem como principal característica possibilitar a troca de informações, fotos e vídeos com as pessoas que os utilizadores destes sites conhecem. Além disso, existe nas redes sociais a possibilidade de publicar as informações de modo público, ou privado e também nelas os usuários podem enviar mensagens uns aos outros.

Apesar do foco deste trabalho não ser a web 2.0 fez-se necessário fazer essa breve explanação sobre o tema para demonstrar que neste contexto atual da web, as instituições que trabalham com a informação - como os arquivos - têm a obrigação de disseminar as informações que eles possuem na internet. Não só por que dar acesso e divulgar informações faz parte de suas atribuições, mas por que com a gama de recursos - como os citados acima - e as possibilidades de uso e troca de informações viabilizadas pela web 2.0 isso se torna muito mais fácil.

As ferramentas colaborativas disponibilizadas pela Web 2.0 vieram alterar a forma de difusão e acesso à informação, sobretudo através da participação dos utilizadores, e os arquivos, as bibliotecas e os museus tenderão a desenvolver a capacidade de se adequar à realidade da cibercultura e saber acompanhar a evolução tecnológica. (SILVA, 2013, p. 7).

2.5 WEBSITES E SUA IMPORTÂNCIA PARA O MARKETING INSTITUCIONAL

Quando se fala em marketing imediatamente pensamos em propagandas de empresas que visam obter lucro através da divulgação de seus produtos. Todavia o conceito de marketing não se restringe a isso. Pode-se dizer que a principal finalidade das estratégias de marketing são fidelizar os clientes de determinada instituição que fornece um produto ou serviço, através de uma adequada comunicação com o cliente.

O marketing pode ser definido como:

Um processo gerencial, enfatizando as trocas voluntárias de valores para garantir a sobrevivência das organizações. Pode ser entendido como a combinação de técnicas, cuja aplicação visa ao perfeito processo de troca, beneficiando todos os elementos que nela interagem ao permitir que nesta relação de troca, a necessidade não satisfeita de uma das partes seja atendida pelas condições oferecidas pela outra parte, mediante uma relação estabelecida entre elas. (AMARAL, 2001, p. 75).

Além de o marketing não ser somente uma “promoção” de empresas e instituições, achar que as estratégias de marketing visam o lucro é um pensamento errôneo, pois o marketing pode ser feito também por instituições que não buscam lucro, como é o caso dos Arquivos Públicos.

Existem diversos tipos de marketing, e varias formas de aplicar as suas estratégias, de acordo com o objetivo que se visa. Um dos tipos de marketing que existe é o chamado “marketing da informação”. De acordo com Amaral (2013, p. 11):

Marketing da informação pressupõe o interesse em compreender as necessidades, percepções, preferências, padrões de comportamento para se informar da audiência-alvo, com o intuito de oferecer produtos e serviços de informação que os usuários demandam.

Ou seja, no âmbito das instituições que trabalham com informação é essencial que sejam aplicadas estratégias de marketing da informação para oferecer o melhor serviço possível àqueles que a buscarem. Outras autoras que destacam a importância do marketing no âmbito das instituições informacionais são Oliveira e Pereira, segundo elas:

A utilização do marketing permite criar, desenvolver, promover e distribuir produtos e serviços de informação a serem consumidos e utilizados pelos usuários, cuja aplicação pode ser considerada um meio de aumentar a produtividade das unidades de informação, modificando suas atividades tradicionais e contribuindo para o desenvolvimento de estratégias de mudança de sua imagem. Fatores importantes, pois a imagem e a capacidade das unidades de informação habilmente promovidas, poderão guiar usuários no uso de seus recursos informacionais. (OLIVEIRA; PEREIRA, 2003, p. 14).

No contexto dos arquivos públicos estaduais, mudar a imagem dessas instituições perante a sociedade é importantíssimo, visto que ainda hoje tais instituições não são valorizadas da forma que deveriam. Menezes (2012, p. 56)

indica que “as estratégias de marketing, a partir do momento em que são conhecidas e aplicadas tendem a contribuir no gerenciamento dos arquivos positivamente, promovendo uma imagem dinâmica e positiva da instituição”.

Assim, o marketing da informação aliado a programações sistemáticas de difusão de arquivos pode ajudar significativamente a mudar a imagem dos arquivos públicos estaduais tornando-o um local mais atrativo para o público. Sendo que, uma das formas mais eficazes de aplicar as estratégias de marketing informacional pelos Arquivos é por meio de seus websites.

Os websites podem ser entendidos como uma página ou conjunto de páginas relacionadas entre si, por um mesmo assunto ou objetivo, e que podem ser acessadas pela internet através de um endereço, sendo que nesse endereço a porta de entrada é sempre a *home page*, isto é, a página principal do website que está sendo acessado.

Para Amaral (2011) o mundo digital pressupõe interatividade, comunicação, rapidez, e isso impacta também na forma que o marketing é feito pelas organizações. A utilização dos websites é de suma importância nesse contexto, pois o usuário pode visitá-lo na hora que quiser da forma que achar melhor e pode usar esse meio de comunicação inclusive para tirar dúvidas ou fazer sugestões de melhoria.

Segundo o mesmo autor as instituições que trabalham com a informação e passam a criar um website, não está simplesmente criando uma página na internet, mas sim a representação da instituição na web. Além disso, para Ohira et al. (2005, p.53):

Em função do crescimento explosivo do número de *websites*, os usuários passaram a considerar se o conteúdo e a qualidade das informações atendem às expectativas. Nesse sentido, as páginas passaram a disseminar informações úteis e organizadas, onde o valor da informação agregada ao *site* passou a ser determinante, principalmente para que os usuários o visitem novamente.

Assim, observando as afirmações acima desses autores fica em evidência que os Arquivos precisam ter websites da instituição na internet de uma forma que realmente represente a instituição e o seu valor, e precisa também disponibilizar informações interessantes e esclarecedoras para que os usuários sintam vontade de usar e visitar novamente esse site. Pois, se o website não for atraente ao público e

não for de fácil acesso - por representar a instituição nesse meio (internet) - dificilmente o usuário sentirá vontade de ir fisicamente ao arquivo público.

Mariz salienta que:

O estabelecimento de um site traz um aumento significativo da atuação das instituições arquivísticas e deve ser visto como um instrumento de prestação de serviços – dinâmico e de fácil atualização. [...] A rede outorga uma maior visibilidade à instituição por ser um meio ágil e acessível de fazer a difusão dos acervos e dos serviços arquivísticos e permitir grande interação com o público. (MARIZ, 2012, p. 30).

No âmbito nacional as “Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas” feita pelo Conselho Nacional de Arquivos no ano 2000, é o principal documento que aborda a questão da criação dos websites voltado para os arquivos. Ele não se constitui como um documento de cumprimento obrigatório, na verdade ele serve como um norteador para os arquivos no momento de criar os seus websites. Este documento ressalta que os websites se constituem como:

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, p. 4).

Neste sentido, observando tudo o que foi disposto até aqui sobre os aspectos da internet e dos websites, pode-se perceber que é necessário que os arquivos públicos estaduais utilizem essas ferramentas, pois elas podem contribuir positivamente para que essas instituições sejam mais visíveis perante a sociedade. Dentre as contribuições que elas permitem as principais são:

- Possibilitar o marketing institucional;
- Promover o acesso à informação;
- Ser um novo ambiente para a difusão de arquivos;
- Ser um local de prestação de serviços e;
- Permitir a interação com o usuário.

Logo, cabe aos gestores e profissionais de arquivo dessas instituições arquivísticas utilizarem a internet, mais especificamente websites, para promover uma difusão de arquivos e realizar o marketing institucional, visando alcançar o maior número de usuários sobre a função e a importância de um Arquivo público.

3 OS ARQUIVOS ESTADUAIS NA INTERNET

Antes de adentrar no cerne da pesquisa que foi proposta neste trabalho, ou seja, analisar os websites dos arquivos públicos dos estados brasileiros, fez-se necessário inicialmente identificar quantos dos 27 arquivos que seriam analisados possuem realmente informações sobre a instituição arquivística e sobre o seu acervo na internet.

Portanto, a primeira etapa da pesquisa, que será apresentada a seguir, teve como objetivo buscar um panorama geral sobre a existência de informações dos referidos arquivos de forma online, desde as informações mais relevantes e completas até as mais superficiais. Além disso, esta pesquisa inicial permitiu verificar quantas instituições disponibilizam informações sobre o arquivo em websites próprios, que serão os objetos de análise deste trabalho.

A segunda etapa, por outro lado teve como atribuição fazer a análise propriamente dita dos websites que foram criados e são utilizados exclusivamente pelos arquivos públicos estaduais. E é por meio dessa análise que se pretende verificar se esses arquivos públicos que tem websites utilizam esse mecanismo para divulgar o arquivo, prestando informações satisfatórias sobre a instituição, sobre o acervo e sobre seus serviços em uma interface de fácil utilização.

3.1 A SITUAÇÃO DOS ARQUIVOS ESTADUAIS NO CONTEXTO BRASILEIRO

É importante salientar que nesta primeira etapa da pesquisa, sobre a existência de informações sobre os arquivos públicos estaduais na internet, não foram levadas em consideração as redes sociais dessas instituições, como o Facebook, Twitter, Instagram, dentre outras. As redes sociais não foram englobadas nesta busca inicial porque apesar de atualmente elas serem populares, nem todas as pessoas que tem acesso à internet as utilizam. Neste sentido, entende-se que as redes sociais, embora sejam importantes, devem atuar de forma conjunta com o website da instituição, e não como única fonte de informação sobre a instituição.

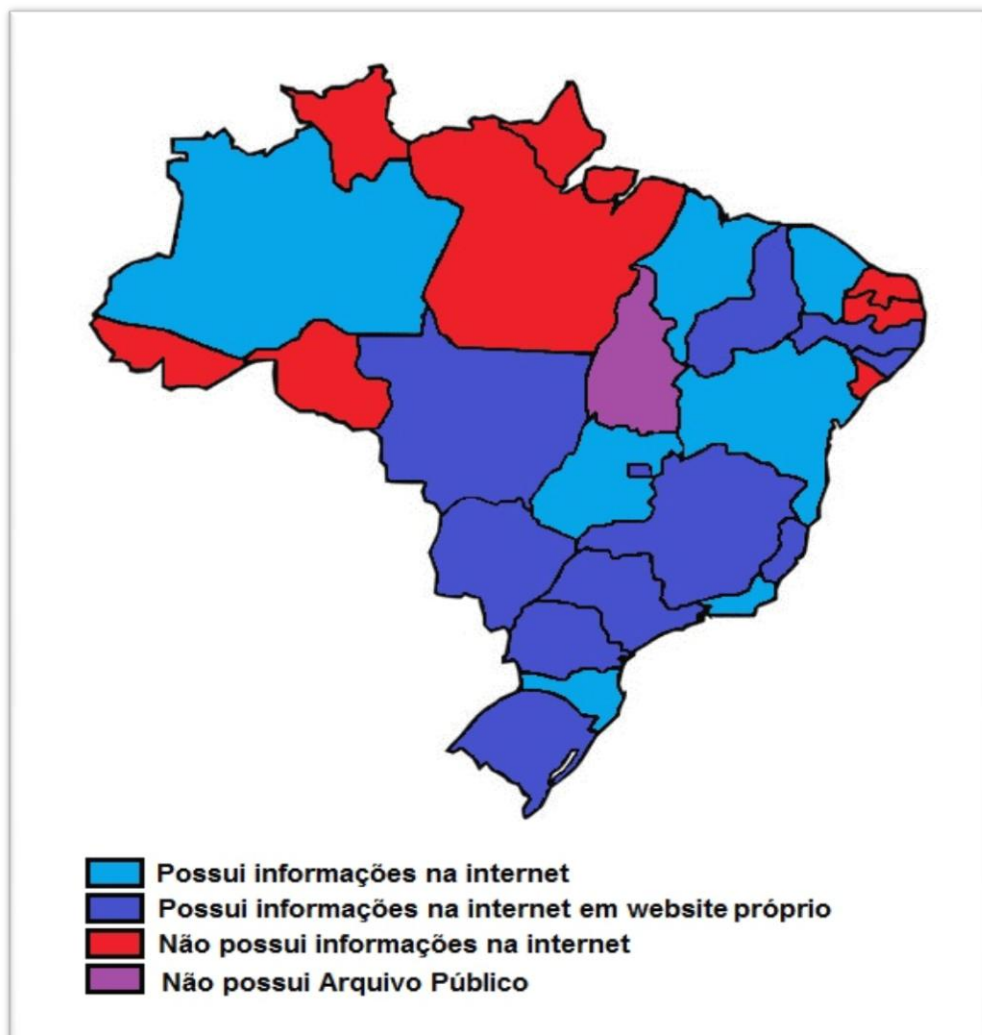
Para facilitar a busca sobre a existência de informações e websites próprios dos arquivos públicos dos Estados foi feita a consulta no “Cadastro de Entidades Custodiadoras” no site do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ.

A Resolução nº 28, de 17 de fevereiro de 2009 do CONARQ que instituiu o Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos, traz em seu Art. 4, parágrafo único que “O Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos visa permitir o acesso às informações sobre a missão institucional dessas entidades, seu acervo e contatos” (ARQUIVO NACIONAL, 2009). E uma das informações que esse cadastro disponibiliza é o endereço eletrônico onde se podem encontrar mais informações sobre o arquivo.

Entretanto, foi possível verificar que os endereços disponibilizados nos cadastros estão desatualizados, possuindo muitas vezes endereços que já nem existem mais. Visto isso, o cadastro serviu unicamente para identificar os nomes oficiais dos arquivos públicos e a pesquisa foi feita diretamente no Google.

Os resultados obtidos desta pesquisa encontram-se na figura abaixo:

Figura 1: Situação dos arquivos públicos estaduais



Fonte: elaborado pela autora

O Brasil possui 27 unidades federativas, sendo 26 Estados mais o Distrito Federal que é a capital do país. Entretanto é importante ressaltar que no âmbito deste trabalho, para uniformizar a forma de análise dos dados, o DF será considerado como um Estado também.

Dito isto, seriam 27 instituições Arquivísticas estaduais a serem analisadas nesta pesquisa, todavia essa busca inicial revelou que o Estado de Tocantins não possui um arquivo público estadual oficial, então o número de instituições diminuiu para 26.

Dos 26 arquivos públicos estaduais existentes, 11 possuem websites próprios, isto é, sites criados e destinados unicamente para atender a instituição Arquivística. Conforme a figura 1 os arquivos que têm websites próprios são os arquivos do Piauí, Pernambuco, Alagoas, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Distrito Federal, São Paulo, Espírito Santo, Minas Gerais, Paraná e Rio Grande do Sul.

Os outros 15 arquivos públicos não possuem websites próprios. Entretanto dessas 15 instituições que não possuem websites ainda foi possível identificar algumas informações na internet sobre os arquivos de 7 Estados (Amazonas, Maranhão, Ceará, Bahia, Goiás, Rio de Janeiro e Santa Catarina) vinculados a outros sites do governo, que destinaram uma parte do seu website para falar sobre o arquivo público do Estado. O quadro abaixo apresenta a qual site do governo as informações foram encontradas e a URL do site para quem tenha curiosidade de consultar.

Quadro 1: Sites do governo que possuem informações sobre o arquivo público

Estado	Órgão	URL
Amazonas	Secretaria de Administração e Gestão	http://servicos.sead.am.gov.br/arquivopublico/
Maranhão	Secretaria de Cultura e Turismo	http://www.cultura.ma.gov.br/apem/index.php
Ceará	Secretaria da Cultura	http://www.secult.ce.gov.br/index.php/equipamentos-culturais/arquivo-publico
Bahia	Secretaria de Cultura do Estado da Bahia	http://www.fpc.ba.gov.br/
Goiás	Superintendência Executiva de Cultura	http://cultura.seduc.go.gov.br/unidade/arquivo-historico-estadual/
Rio de Janeiro	Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico	http://www.rj.gov.br/web/casacivil/exibeConteudo?article-id=2980837
Santa	Secretaria de Estado da	http://www.sea.sc.gov.br/index.php?option=com_cont

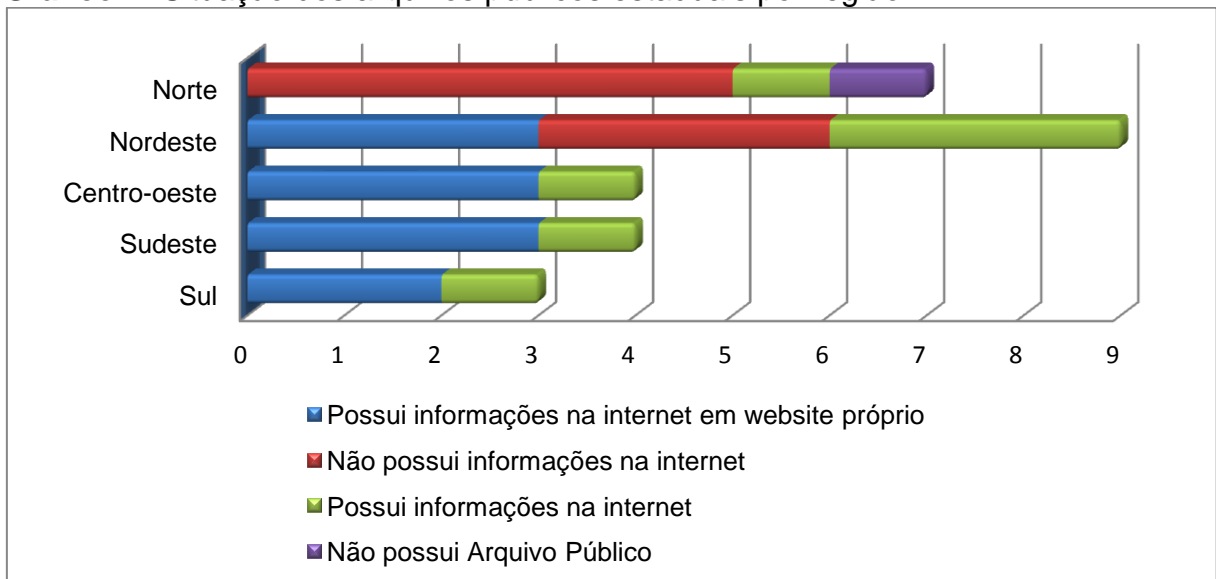
Catarina	Administração	ent&task=view&id=90&Itemid=245&lang=
----------	---------------	--------------------------------------

Fonte: elaborado pela autora

Já as outras 8 instituições restantes (Arquivo Público de Roraima, Amapá, Pará, Rondônia, Acre, Rio Grande do Norte, Paraíba e Sergipe) não foram encontradas informações relevantes sobre a instituição e seu acervo de forma online.

Ao analisar esses dados por Regiões do Brasil, ou seja, Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul, os resultados obtidos são bastante significativos. O gráfico a seguir demonstra esses resultados:

Gráfico 1: Situação dos arquivos públicos estaduais por região



Fonte: elaborado pela autora

O Gráfico acima demonstra de forma clara que a região com a situação mais precária é a região Norte. Dos 7 Estados que compõe a região Norte um deles não possui arquivo público (Tocantins) e nenhuma das outras seis instituições possuem websites próprios, sendo que cinco arquivos públicos não possuem informação alguma sobre o arquivo na internet e somente um arquivo da região apresenta algumas informações na internet, que é o arquivo do Estado do Amazonas. Isso significa que mais de 70% dos Estados dessa região não estão presentes na internet.

Depois do Norte a região que se apresenta mais precária é o Nordeste, mas que comparado ao Norte ainda possui uma situação relativamente melhor, pois três

Estados dessa região - Piauí, Pernambuco e Alagoas - possuem informações disponíveis de forma online em websites próprios dos arquivos. Os arquivos públicos dos Estados do Maranhão, Ceará e Bahia, possuem informações disponíveis em outros sites conforme o quadro 1, e as instituições restantes, isto é, arquivo público do Estado do Rio Grande do Norte, Sergipe e Paraíba, não foram encontrados informações na internet durante a pesquisa.

Já as regiões Centro-oeste, Sudeste e Sul, apresentam uma situação melhor, embora não ideais. Todos os arquivos públicos dessas regiões apresentam informações na internet, seja em site próprio ou outros sites do governo.

Da região Centro-oeste e Sudeste somente duas instituições não possuem websites próprios, que são os arquivos de Goiás e Rio de Janeiro, respectivamente, e dos 3 Estados da região Sul, Santa Catarina é o único que não disponibiliza informações na internet em website próprio.

Diante de tudo o que foi exposto até aqui podemos perceber que a situação geral dos arquivos públicos estaduais no que se refere à existência de informações sobre seu acervo e atribuições na internet, não é nada boa. Somente 42% dos arquivos públicos estaduais possuem websites destinados unicamente para atender suas necessidades, ou seja, não chega a ser nem a metade das instituições existentes. 26% dependem de outros sites para terem informações disponíveis na internet e mais de 30% não apresentam informações relevantes sobre os arquivos de forma online.

Sendo que, essas instituições que não possuem nada na internet sobre o arquivo se concentram na região Norte e Nordeste. Enquanto que das 11 instituições que possuem website mais de 70% são das regiões, Centro-oeste, Sudeste e Sul. Isso significa que além da situação geral a nível nacional não ser tão boa, a situação dos arquivos estaduais na internet da região Nordeste e, principalmente, Norte são muito piores.

3.2 ANÁLISE DOS WEBSITES DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Tendo feitas as devidas considerações sobre a situação dos arquivos estaduais na internet passa-se agora a análise efetiva dos websites dos 11 arquivos públicos que possuem informações na internet em site próprio, isto é, os arquivos públicos dos Estados do Piauí, Pernambuco, Alagoas, Mato Grosso, Mato Grosso do

Sul, Distrito Federal, São Paulo, Espírito Santo, Minas Gerais, Paraná e Rio Grande do Sul.

Para prosseguir com a pesquisa foram definidos **quatro** critérios de análise, onde cada um desses critérios possuem alguns aspectos a serem observados durante a pesquisa. Vale ressaltar que todos os critérios e aspectos utilizados no âmbito desta pesquisa foram definidos com base nas “Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas”, elaborada pelo CONARQ no ano 2000 que traz varias recomendações a serem observadas no momento de criar um website para um arquivo.

Embora esse documento tenha sido publicado há quase 20 anos atrás, as diretrizes que ele estabelece em seu texto ainda podem ser bastante uteis atualmente. Assim as recomendações dispostas nesse documento foram lidas, selecionadas e adaptadas para o contexto da análise desta pesquisa.

O **primeiro** critério definido foi destinado a verificar a existência de informações gerais sobre a instituição arquivística no website, possuindo 5 aspectos de análise:

1. Histórico, missão, competências e estrutura organizacional;
2. Endereço físico da Instituição;
3. Email institucional e telefones de contato;
4. Informações sobre programas, projetos e planos desenvolvidos pela instituição;
5. Links atualizados, relacionados à administração pública na qual se insere a instituição arquivística.

Levando-se em consideração que o website é dá e para a instituição arquivística pode-se dizer que este critério é o mais básico de todos e que todos esses cinco aspectos deveriam constar no conteúdo dos sites analisados.

O **segundo** critério foi destinado a verificar se o website informa sobre os serviços oferecidos pelo arquivo. Para este critério foram definidos 4 aspectos:

1. Informações gerais sobre serviços prestados via web, por correspondência ou no local;
2. Dias e horários de funcionamento;

3. Existência de sala de consulta aos documentos;
4. Existência de restrição de acesso a documentos.

A importância deste segundo critério se dá pelo fato de que para uma pessoa que precisa de alguma informação constante em documentos do Arquivo, é extremamente importante que ele possa ter uma noção do tipo de serviço que o arquivo oferece para seus usuários, bem como os dias de funcionamento e atendimento do órgão. Assim esses quatro aspectos são as informações mínimas sobre os serviços do arquivo que deveriam constar no conteúdo do site.

Já o **terceiro** critério foi definido com o intuito de verificar se o website é acessível e de fácil utilização e navegação, tendo 8 aspectos de análise:

1. Existência de mapa do website;
2. Existência de mecanismos de busca;
3. Data da última atualização do site;
4. Utilização em todas as áreas do website da opção de voltar para a página anterior e para a principal;
5. Utilização de linguagem de fácil entendimento;
6. Existência de glossário de termos arquivísticos;
7. Existência de expressões que não façam parte do idioma em que esta sendo apresentado o website;
8. Imagens de grandes dimensões ou em alta resolução que dificultam o carregamento da página.

Este terceiro critério é importante porque a interface do website deve ser o mais simples e fácil de navegar possível, para proporcionar ao usuário um acesso ao site de forma rápida e eficiente. Vale salientar que os 6 primeiros aspectos são coisas positivas para se ter no website, enquanto que os dois últimos devem ser evitados, pois dificultam o acesso.

Por fim o **quarto** e último critério visa analisar se o website apresenta informações sobre aspectos arquivísticos propriamente dito, ou seja, informações sobre o acervo, legislações, conceitos de gestão de documentos e etc. Este critério sem dúvidas é o mais importante para se ter no site, pois são essas informações

Arquivísticas que irão aproximar e familiarizar o usuário com o Arquivo. Para este critério foram definidos 7 aspectos de análise:

1. Informações sobre o acervo (características gerais, datas-limite, quantidade aproximada);
2. Existência de instrumentos de pesquisa produzidos pela instituição disponível de forma online;
3. Métodos de trabalho arquivísticos realizado pela instituição (informações sobre gestão de documentos, recolhimento, descrição e etc);
4. Existência de uma área destinada à Legislação arquivística;
5. Links arquivísticos;
6. Publicações de materiais arquivísticos com possibilidade de download;
7. Existência de documentos digitalizados disponível de forma online.

Para realizar a coleta de dados, esses critérios foram dispostos em um *Checklist* (constante no Apêndice A) e que foi aplicado individualmente a todos os 11 websites dos arquivos públicos estaduais disponíveis na internet.

É necessário destacar que o período da coleta de dados ocorreu de Dezembro de 2017 à Janeiro de 2018, portanto se alguma informação ou aspecto foi inserido ou modificado posteriormente a este período, os mesmos não foram analisados neste trabalho.

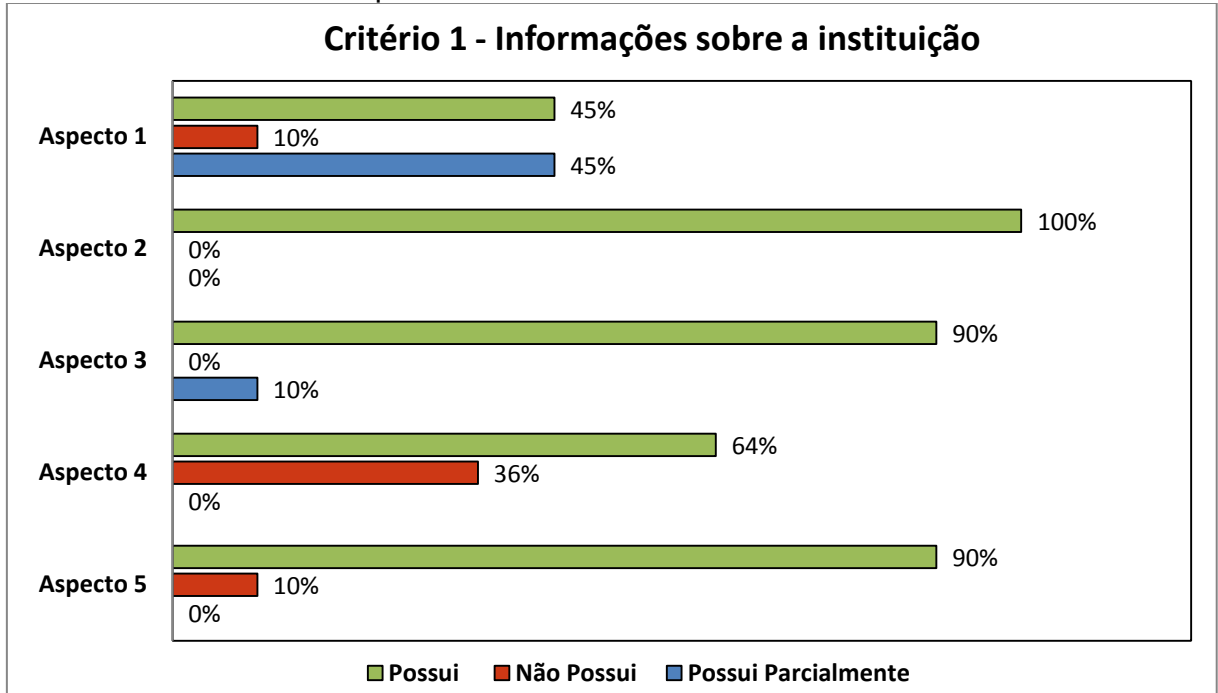
Durante a análise dos websites foi possível verificar se tais sites possuem, não possuem ou se possuem parcialmente cada um dos aspectos dos critérios mencionados acima. Os resultados obtidos referentes à existência ou não dos aspectos definidos foram traduzidos em gráficos estatísticos, apresentando a situação geral dos 11 sites analisados. A seguir apresentam-se os dados estatísticos com as devidas considerações, isto é, se os websites têm um conteúdo e uma interface satisfatória ou não, de acordo com os critérios estabelecidos neste trabalho.

3.2.1 Apresentação dos Resultados

Os resultados obtidos durante a pesquisa serão aqui apresentados conforme a sequência estabelecida no Apêndice A, referente aos critérios de análise dos

websites. Por serem muitos aspectos analisados - ao todo foram 24 - os gráficos foram criados de acordo com os quatro critérios de análise estabelecidos neste trabalho. Ou seja, foram criados quatro gráficos por critério, onde cada um traz os resultados de seus respectivos aspectos. Os resultados obtidos pela pesquisa são os seguintes:

Gráfico 2: Resultados do primeiro critério de análise



Fonte: elaborado pela autora

Conforme apresentado no gráfico, 45% dos websites possuem o **aspecto 1**, isto é, possuem informações sobre o histórico, missão, competências e estrutura organizacional da instituição. Desses 45% que possuem todas essas informações, 18% são da região Centro-oeste, 18% da região Sudeste e 9% da região Sul. Isto quer dizer que nenhum dos websites dos arquivos da região Nordeste possuem esse aspecto totalmente.

Os 10% apresentado no gráfico que corresponde aos que não possuem o aspecto 1, é justamente o site de um arquivo da região Nordeste que é o arquivo do Estado de Alagoas.

Os websites que foram enquadrados como “possui parcialmente” são aqueles que não apresentam todas as informações do aspecto 1. Apesar de a maioria dos sites analisados terem informações sobre o histórico do arquivo, alguns não informam sobre a missão, as competências e a grande maioria não traz informações

sobre a estrutura organizacional da instituição. Dos 45% que possuem o aspecto parcialmente, 18% são da região Nordeste, 9% do Centro-oeste, 9% do Sudeste e 9% da região Sul.

Quanto ao **aspecto 2** (informações sobre o endereço físico da instituição), 100% dos websites disponibilizam a localização do arquivo com o nome da rua e o CEP. Alguns apresentam informações mais completas, com o nome do bairro e o número do edifício, entretanto o que importa é que sendo informações mais básicas ou completas, em todos os sites analisados este aspecto estava presente.

O **aspecto 3** (Email institucional e telefones de contato) está presentes em 90% dos websites. O 10% apresentado no gráfico que possui parcialmente, refere-se ao website do arquivo público do Mato grosso, que possui os telefones para contato, mas não disponibiliza o email institucional.

Já o **aspecto 4** (informações sobre programas, projetos e planos desenvolvidos pela instituição) foi encontrado em sete websites, o que equivale a 64% dos sites analisados. Desses 64% que informam sobre programas e projetos realizados pelo arquivo, 18% são da região Nordeste, 18% da região Centro-oeste e 28% da região Sudeste.

Vale ressaltar que esse aspecto é um dos mais importantes do critério 1, pois a existência de uma área no website que se destine a falar sobre os programas e projetos desenvolvidos pelo arquivo é o que permite ao usuário ver as ações que a instituição realiza para oferecer à sociedade. Ou seja, informar sobre os projetos e programas desenvolvidos pelo arquivo no website, significa justamente fazer a difusão cultural do arquivo por meio da internet.

Inclusive quatro websites analisados falam dos projetos e programas culturais e de difusão em uma área própria. Os websites que possuem essas áreas são os websites do arquivo público do: Mato Grosso, possuindo a área “Difusão” logo na página principal; Distrito Federal, possuindo a área intitulada “Pesquisa e Difusão”; São Paulo, possuindo a área “Difusão” também na página principal; e por fim, Espírito Santo possuindo duas áreas, uma sobre “Mediação Cultural” e outra sobre “Ações e Projetos”.

Já os 36% apresentados no gráfico que corresponde aos que não possuem esse aspecto, 9% é da região Nordeste, 9% da região Centro-oeste e 18% da região Sul. Em relação a esses dados podemos ter duas interpretações, ou os arquivos no

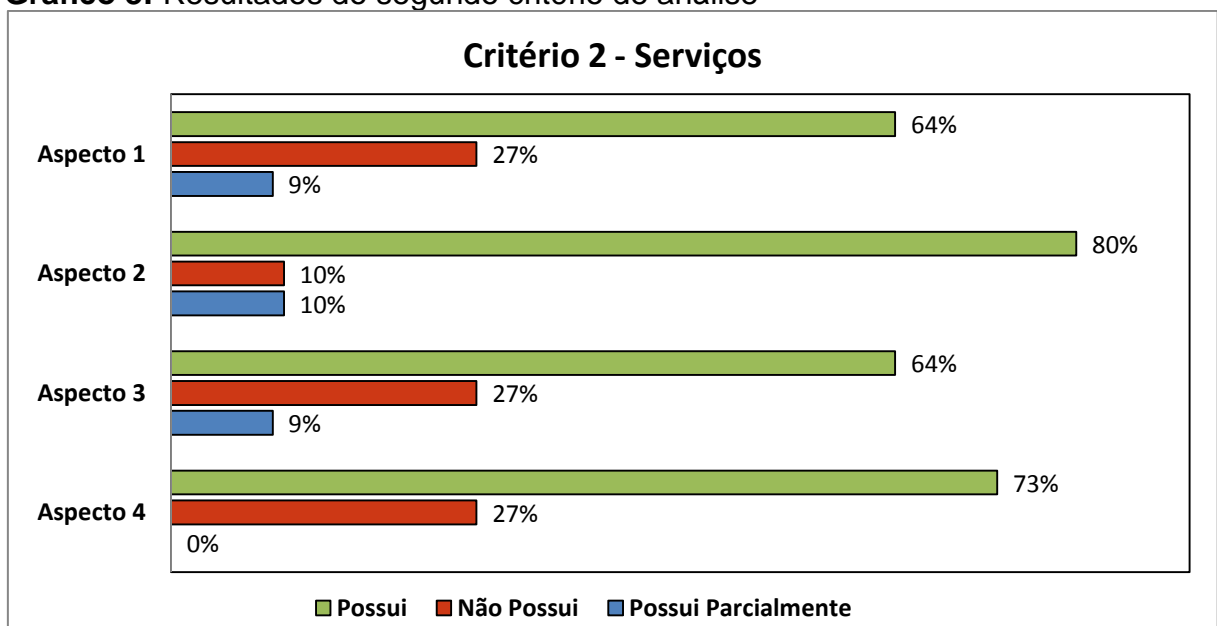
momento de criar o website, não viram a importância de falar sobre esse aspecto; ou o Arquivo não desenvolve ações, projetos e programas atualmente.

Por fim, em relação ao **aspecto 5** (Links atualizados, relacionados à administração pública na qual se insere a instituição arquivística) 90% dos websites possuem esse aspecto, e o único website que não possui esses links, que corresponde aos 10% apresentado no gráfico, é o site do arquivo público de Pernambuco.

Analisando o resultado geral apresentado no gráfico sobre esse primeiro critério, apesar de a porcentagem de websites que possuem as informações dos aspectos definidos serem maiores do que a porcentagem dos que não possuem ou possuem parcialmente, não se pode dizer que os resultados são positivos.

Levando-se em consideração que esse critério é sobre as informações mais básicas sobre o arquivo, todos os websites deveriam ter 100% das informações desses aspectos, porém não foi isso que se observou com a análise dos sites.

Gráfico 3: Resultados do segundo critério de análise



Fonte: elaborado pela autora

O resultado apresentado no gráfico mostra que em relação ao **aspecto 1** que é sobre a verificação da existência de informações gerais sobre serviços prestados pelo arquivo via web, por correspondência ou no local, 64% dos websites possuem esse aspecto. Desses 64%, 10% são da região Nordeste, 18% da região Centro-oeste, 18% da região Sudeste e 18% da região Sul.

É necessário mencionar que esses 64% que estão enquadrados em “possui” não deve ser interpretado como possuem as três formas de serviço (no local, por correspondência, e via web), na verdade esses 64% são aqueles que informam quais são as formas de prestação de serviços, deixando claro se é possível desfrutar de algum serviço à distância ou não.

De todos os websites que informam seus serviços o que apresenta informações mais detalhadas é o site do arquivo público do Espírito Santo. No website além de ter informações sobre os serviços oferecidos presencialmente, informa também que muitos serviços são oferecidos por email e disponibiliza inclusive uma tabela com os prazos e os valores de cada serviço.

Os 9% que possui parcialmente esse aspecto, corresponde ao arquivo público do Estado do Piauí, que traz informações sobre os serviços prestados no recinto do arquivo, mas não informa se algum serviço é prestado a distancia ou não.

Quanto aos 27% que não possuem nenhum tipo de informações sobre os serviços prestados pelo arquivo, 9% são da região Nordeste, 9% do Centro-oeste e 9% do Sudeste.

O **aspecto 2** que é sobre informação dos dias e horários de funcionamento do arquivo, de todos os aspectos deste critério esse é o que tem resultados mais positivos, contudo não ideais, pois os dias e horários de funcionamento é uma informação básica que deveria estar presente em todos os websites. Entretanto apenas 80% dos websites têm essas informações.

Os 10% que possui parcialmente esse aspecto é o arquivo público do Mato Grosso, que informa os horários de funcionamento, mas não diz os dias. E os 10% que não possui informação nenhuma sobre dias e horários de funcionamento é o arquivo público de Pernambuco.

Antes de falar sobre os resultados do **aspecto 3**, que está definido no Apêndice A como “Existência de sala de consulta aos documentos”, deve-se esclarecer que os que foram enquadrados como “possui” ou “não possui” são aqueles que informam se o arquivo tem a sala ou não. Os que foram enquadrados como “não possui” não deve ser interpretado como não possui sala de consulta, pois o arquivo pode ter a sala e não informar no website.

A porcentagem de websites que possuem informações sobre a sala de consulta aos documentos é de 64% conforme o gráfico. Sendo que, 18% são da região Nordeste, 10% do Centro-oeste, 18% do Sudeste e 18% da região Sul. Já os

27% que não possuem informações sobre a existência de uma sala de consulta, 9% é da região Nordeste, 9% do Centro-oeste e 9% do Sudeste.

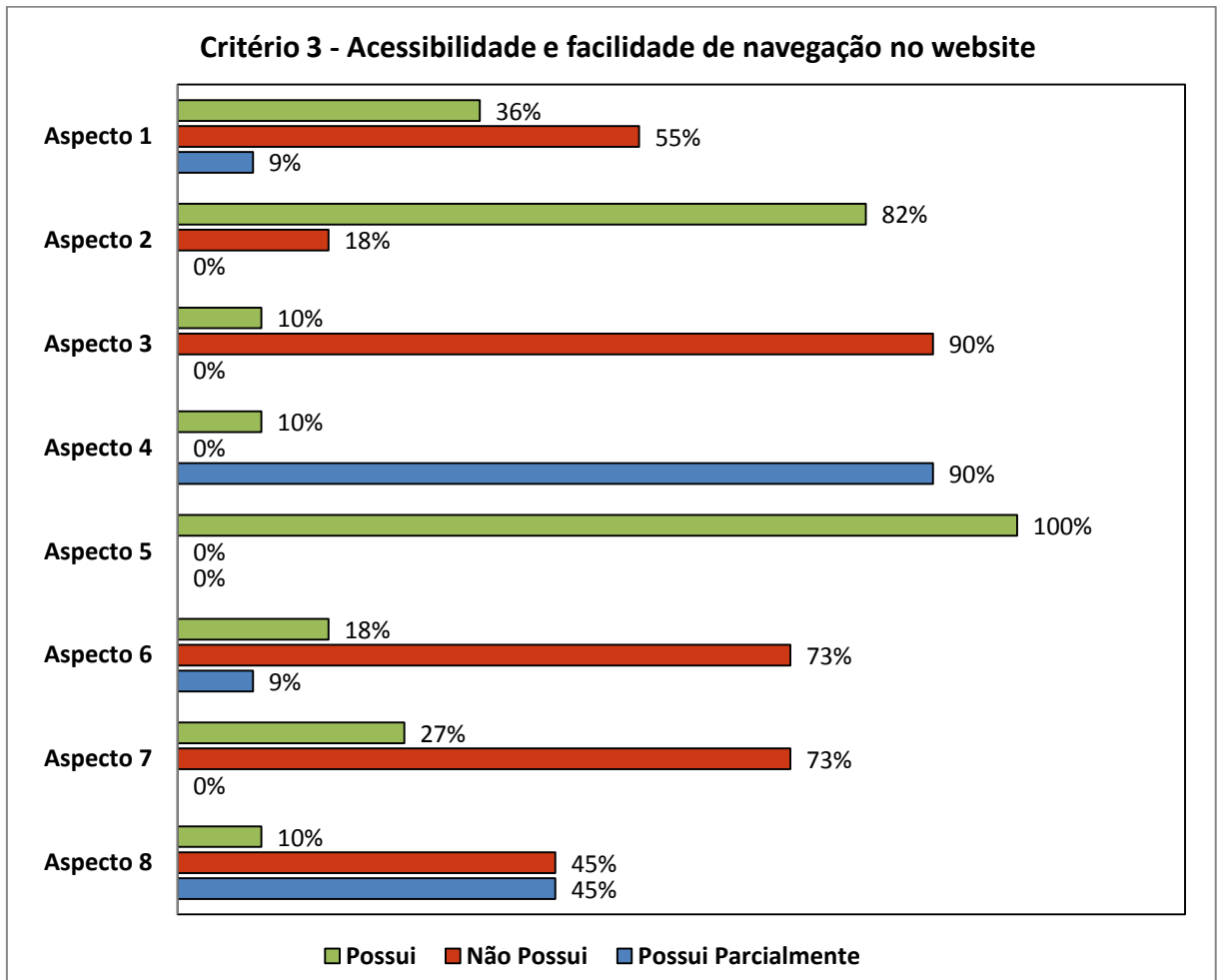
Em relação aos 9% que foi enquadrado como “possui parcialmente” se trata do arquivo público do Distrito Federal que não deixa claro se há ou não uma sala para consultar os documentos. O website do arquivo do DF disponibiliza uma “carta de serviços” com possibilidade de download, nesta carta é informado que o usuário pode consultar os documentos presencialmente, mas em nenhum momento deixa clara a existência de uma sala específica para isso, infere-se que provavelmente possui, mas como isso não está dito de forma explícita, na coleta de dados esse aspecto foi marcado como “possui parcialmente”.

Por fim, o **aspecto 4** que é sobre a existência de restrição de acesso aos documentos, aplica-se o mesmo entendimento do aspecto 3. Esse aspecto visa verificar se o website informa se há restrição de acesso, portanto aqueles que foram enquadrados como “não possui” se refere à informação no website e não que o arquivo não possui restrição de acesso.

Conforme o gráfico, 73% dos websites possuem informação sobre restrição de acesso, enquanto que os 27% que não falam nada a respeito, 9% é da região Nordeste, 9% da região Centro-oeste e 9% da região Sudeste.

Este critério sobre serviços, assim como o critério anterior, não apresenta resultados tão satisfatórios, pois pelo menos os dois primeiros aspectos deveriam estar presentes em todos os websites. Como já foi dito os dias e horários de funcionamento são uma das informações mais básicas que uma pessoa deve obter ao acessar um website institucional e nem todos os websites analisados possuem essa informação.

E o primeiro aspecto também deveria estar presente em todos os sites, pois para uma pessoa que queira fazer uma visita o arquivo presencialmente e que esteja fisicamente distante do mesmo, é de grande importância saber o tipo de serviços que a instituição oferece. É claro que a pessoa pode obter essas informações entrando em contato por email ou por telefone, mas seria muito melhor que esse tipo de informação estivesse disponível no conteúdo do website para facilitar a busca do usuário.

Gráfico 4: Resultados do terceiro critério de análise

Fonte: elaborado pela autora

Esse critério como já dito anteriormente foi definido para verificar se o website analisado é de fácil acesso e navegação. Sendo que, os seis primeiros aspectos são os aspectos que se deve ter no site, e os dois últimos são aspectos que devem ser evitados, pois ambos podem dificultar a facilidade de acesso.

O **aspecto 1** foi definido para verificar quantos websites possuem o “mapa do website” que é uma ferramenta que dá um panorama geral do conteúdo do website. Logo, facilita o acesso. Dos 11 websites analisados somente 36% possuem essa ferramenta, o que equivale a quatro websites, que são os sites dos arquivos públicos de Alagoas, Minas Gerais, Paraná e Rio grande do Sul. Ou seja, metade dos websites que possuem esse aspecto são da região Sul.

Já o número de websites que não possuem essa ferramenta é mais da metade dos sites analisados. Os 55% que não possuem esse aspecto é o equivalente a seis sites, onde dois deles são da região Nordeste, 2 da região Centro-oeste e 2 da região Sudeste.

Por fim, os 9% assinalado no gráfico é referente ao website do arquivo público do Mato Grosso. No momento da análise desse website, apesar de não ter em nenhum lugar escrito “mapa do site”, a parte inferior da página principal apresenta todas as áreas que o website possui, se configurando como um mapa do site. Por esta razão esse aspecto foi marcado como “possui parcialmente”.

Já o **aspecto 2** (existência de mecanismos de busca) está presente em 82% dos websites. Os únicos sites que não possuem mecanismos de busca que corresponde aos 18% do gráfico, são os sites dos arquivos públicos de Pernambuco e Mato Grosso.

O **aspecto 3** (Data da ultima atualização do site) é o que possui resultados mais negativos de todos os aspectos desse critério, pois 90% dos websites analisados não possuem a data da sua ultima atualização. O único website que informa a data da ultima atualização é o website do arquivo público do Distrito Federal.

O **aspecto 4** que é sobre em todas as áreas do website existir a opção de voltar para a página anterior e para a página principal, somente o website do arquivo público do Paraná possui esta opção em todas as áreas do site. Os outros websites, que corresponde aos 90% apresentado no gráfico, possuem apenas a opção de retornar para a página principal, não possuindo a opção de voltar para a página anterior.

Quanto ao **aspecto 5** (utilização de linguagem de fácil entendimento) é o único que todos os 11 websites analisados possuem. Nenhum dos websites possuem linguagem rebuscada ou demasiadamente técnica, ou seja, com muitos termos técnicos da área da Arquivologia.

Todavia, mesmo que termos técnicos não sejam usados em excesso é inevitável que ora ou outra utilizem alguns termos. A maioria dos websites menciona em algum momento o termo “fundo”, “instrumentos de pesquisa”, “inventário”, “arquivo permanente”, enfim, termos comuns na área arquivística. E é por esta razão que o **aspecto 6** (existência de glossário de termos arquivísticos) é importante. Pois para um usuário que nunca teve contato com a Arquivologia ou com arquivos, esses termos podem dificultar o entendimento do conteúdo do site.

Em relação a esse aspecto somente 18% dos websites visitados possuem o glossário, sendo que esses 18% que possuem o glossário são os websites da região Sul. Quanto aos 9% indicado no gráfico que possui parcialmente, refere-se ao

website do arquivo público de Minas Gerais que apesar de não ter um glossário de termos arquivísticos propriamente dito, apresenta alguns conceitos na área de “ajuda” visando melhorar o entendimento por parte do usuário. Os conceitos que apresenta são: coleção, fundo, arquivo, instrumentos de pesquisa e gestão de documentos.

E o restante dos websites, que corresponde a 73% dos sites existentes, nenhum apresentou definições de termos ou possuem um glossário de termos arquivísticas no seu conteúdo.

O **aspecto 7**, que é destinado a verificar a existência de expressões que não façam parte do idioma em que esta sendo apresentado o website, até que apresenta uma situação boa, apenas 27% dos websites tem expressões em outro idioma que não o português.

Esses 27% corresponde a três websites, o website do arquivo público do Distrito Federal, do arquivo público de São Paulo e do arquivo público do Rio Grande do Sul, onde todos os três possuem a expressão “home” para se referir à página principal do site. Os outros oito sites não apresentam expressões em outros idiomas.

O **ultimo aspecto** deste critério que foi definido para verificar se o website apresenta imagens de grandes dimensões ou em alta resolução que podem dificultar o carregamento da página, foi encontrado somente no website do arquivo público de Pernambuco. Todas as páginas acessadas apresentavam imagens de grandes dimensões e para quem não possui internet tão boa, isso pode dificultar o carregamento das páginas.

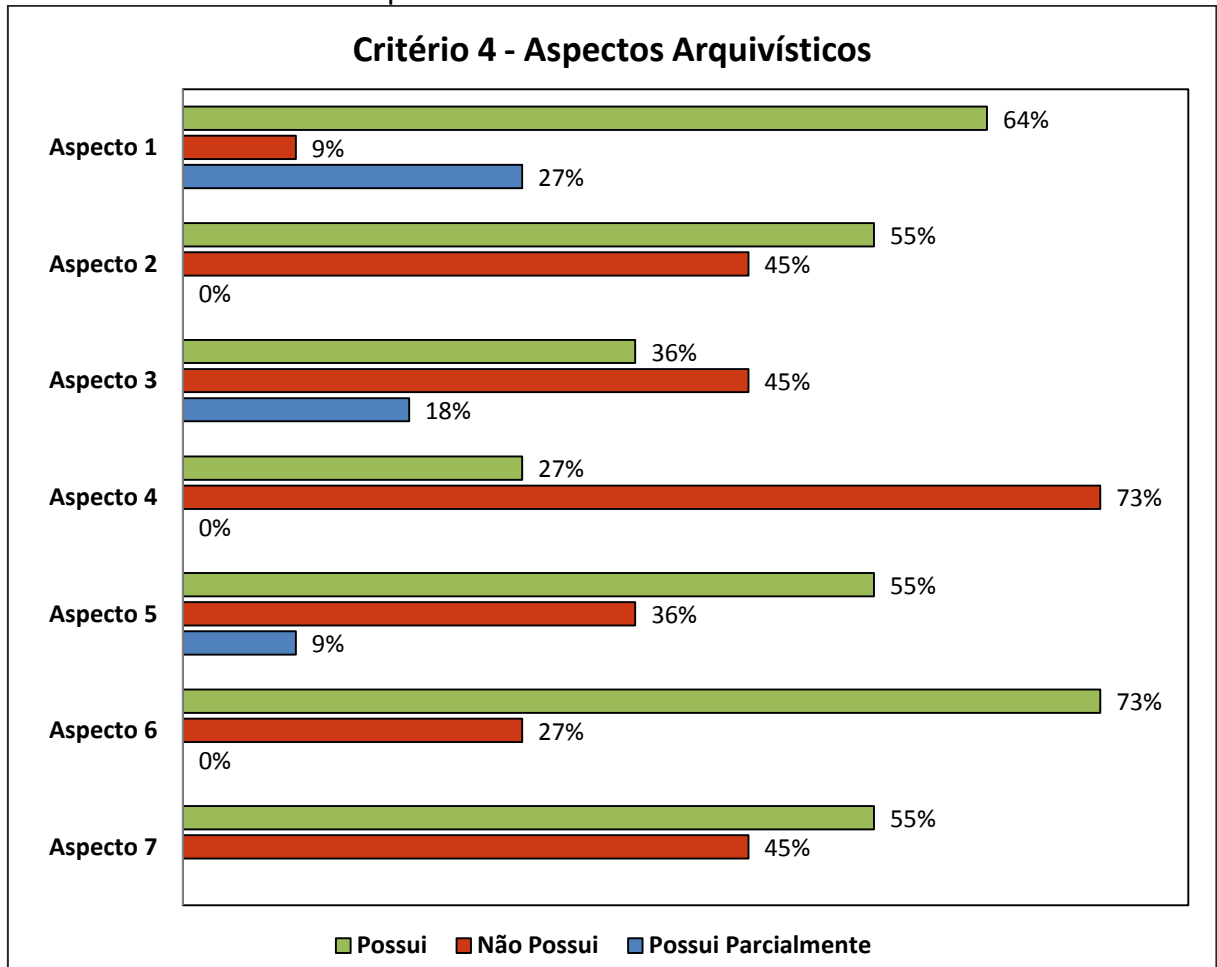
Os 45% indicado no gráfico que “possui parcialmente”, são os websites que apresentam imagens grandes ou em alta resolução na página principal do site, mas nas outras páginas não. Desses 45%, 9% são da região Nordeste, 9% do Centro-oeste e 27% da região Sudeste. Ou seja, os websites dos arquivos da região Sul em sua totalidade não apresentam esse aspecto, nem mesmo parcialmente.

Dos oito aspectos definidos para este terceiro critério apenas três apresentam resultados positivos, que são os aspectos de número 2, 5 e 7. Todavia os aspectos de numero 2 (Existência de mecanismos de busca) e de numero 5 (Utilização de linguagem de fácil entendimento) são características mínimas que qualquer website institucional precisa ter.

O que se pode perceber ao verificar os resultados obtidos deste critério sobre facilidade de acesso e navegação do website é que a maioria dos websites dos

arquivos públicos estaduais precisam avançar bastante para deixar seus sites mais acessíveis. Vale ressaltar que dentre todos os sites analisados, em relação a esse critério, os websites da região Sul são os que mais cumprem os aspectos aqui estabelecidos.

Gráfico 5: Resultados do quarto critério de análise



Fonte: elaborado pela autora

Os resultados obtidos em relação a esse último critério demonstram que a maioria dos websites dos arquivos públicos possuem o **aspecto 1**, isto é, informações sobre o acervo da instituição, suas características gerais, datas-limite e quantidade aproximada.

O único site que não possui absolutamente nenhuma informação sobre o acervo é do arquivo público de Alagoas que corresponde aos 9% indicado no gráfico. Quanto aos 27% que possuem parcialmente, ou seja, que não apresentam todas as informações desse aspecto, 18% são da região Nordeste e 9% da região Centro-oeste. Logo, todos os websites da região Sudeste e Sul possuem esse

aspecto de número um, enquanto que nenhum dos sites dos arquivos da região Nordeste o possuem totalmente.

Já a quantidade de websites que possuem e que não possuem o **aspecto 2** (existência de instrumentos de pesquisa produzidos pela instituição disponível de forma online) são quase as mesmas, seis arquivos (55%) disponibilizam instrumentos de pesquisa nos seus websites. E cinco (45%) não disponibilizam ou não possuem instrumentos de pesquisa. Desses cinco sites que não possuem o aspecto 2, dois são da região Nordeste, dois da região Centro-oeste e um da região Sul – mais uma vez todos os sites dos arquivos da região Sudeste possuem o aspecto analisado.

O **aspecto 3** que visa analisar a presença de informações sobre os métodos de trabalho Arquivísticos desenvolvidos pelo arquivo (oferecendo informações sobre gestão de documentos, recolhimento, descrição e etc.) é o que apresenta o segundo pior resultado em relação a este quarto critério. Dos 11 websites analisados apenas 36% possuem esse aspecto, e nada menos que 45% não possuem.

Dos websites que possuem esse aspecto totalmente dois são da região Sudeste (São Paulo e Espírito Santo), um é da região Centro-oeste (Mato Grosso) e um da região Sul (Paraná).

Os websites enquadrados como “possui parcialmente” são os sites do arquivo do Distrito Federal e de Minas Gerais em que ambos se restringem a abordar somente a questão da gestão de documentos, não falando mais sobre nenhum outro tipo de trabalho arquivístico.

O **aspecto 4** é o que apresenta o resultado mais negativo deste critério. Dos 11 websites existentes, apenas três possuem uma área destinada à legislação Arquivística que são os websites do arquivo público de Mato Grosso, Distrito Federal e São Paulo.

Já em relação ao **aspecto 5**, um pouco mais da metade dos websites analisados possuem links Arquivísticos, ou seja, links com outros sites que tenham alguma relação com Arquivos.

Dos 36% que não possuem esses links, 27% são da região Nordeste, que corresponde a todos os três sites existentes dessa região e os outros 9% corresponde ao website do arquivo público do Mato Grosso do Sul.

Quanto aos 9% apontado no gráfico que possui parcialmente esse aspecto é o site do arquivo do Distrito Federal que tem apenas um link, do website do arquivo

com o CONARQ, na área de “Legislação Federal”. Este website foi enquadrado como “parcialmente” durante a coleta de dados porque este aspecto visa verificar a existência de “links”, no plural, ou seja, mais de um link com outros sites.

O **aspecto 6** (Publicações de materiais arquivísticos com possibilidade de download) é o que possui o melhor resultado deste critério. 73% dos websites existentes atualmente possuem em seu conteúdo a publicação de algum material produzido pela instituição disponível para download.

E dos oito sites que possuem esse aspecto três deles possuem a “revista do arquivo” que se destina não só a falar sobre a história da instituição, mas também abordar temas relevantes da área arquivística. Portanto é uma boa forma de difundir a história e a importância da instituição para a sociedade.

Dos 27% que não possuem em seu conteúdo nenhum tipo de publicação de material arquivístico, 18% são da região Nordeste e 9% da região Centro-oeste, mais uma vez todos os websites da região Sudeste e Sul possuem o aspecto analisado.

E enfim o **ultimo aspecto** que é sobre a existência de documentos digitalizados disponíveis para a consulta no website, seis dos onze sites analisados possuem esse aspecto. Os arquivos que disponibilizam documentos digitalizados em seus websites são: arquivo público do Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, São Paulo, Espírito Santo, Minas Gerais e Paraná. Quanto aos 45% que não possuem tal aspecto 27% são da região Nordeste, 9% da região Centro-oeste e 9% da região Sul.

Este critério, de todos os critérios aqui estabelecidos é o mais importante. Pois é por meio da disponibilização de informações do acervo que compõe a instituição, que se demonstra a importância do arquivo. Afinal o arquivo existe para justamente disponibilizar os documentos e as informações que ele tem para aqueles que quiserem ou precisarem.

Dos sete aspectos analisados, somente o aspecto 6 apresenta um resultado positivo. O aspecto 1 apesar de possuir uma porcentagem maior de websites que tem o aspecto do que a porcentagem dos que não tem, ele é o aspecto que proporciona a visão geral do acervo Arquivístico e nem todos os websites existentes informam sobre as características do seu acervo.

Quanto aos aspectos 2, 5 e 7, a porcentagem apresentada como “possui” mesmo que seja um pouco superior a porcentagem de “não possui” é pouca coisa a

mais. A quantidade é muito aproximada, não podendo considerar portanto que seja de fato um resultado positivo. E os aspectos 3 e 4 são os dois piores resultados deste critério. Logo, este critério precisa ser bem mais aprimorado pelos websites dos arquivos públicos estaduais, pois a existência desses aspectos no conteúdo do website, o torna muito mais interessante e convidativo para quem o acessa.

Observando o panorama geral dos resultados obtidos com essa pesquisa o que podemos ver é que nenhum dos quatro critérios definidos apresenta resultados totalmente satisfatórios. Embora alguns critérios tenham resultados mais “positivos” do que negativos não se pode dizer seja de fato um resultado bom, pois as “diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas” do CONARQ existe há quase 18 anos. Então, a essa altura todos os websites criados por ou para os arquivos públicos estaduais já deveriam ter todos os aspectos aqui analisados e até mais coisas do que este documento do CONARQ traz.

Outra coisa que merece ser destacada é que durante a análise dos websites e da coleta de dados foi possível verificar que os websites que tem informações e interfaces bem precárias são, principalmente, os websites dos arquivos públicos da região Nordeste, e a apresentação dos resultados atestam isso. Na maioria dos aspectos analisados a porcentagem dos websites que não possuem ou que possuem parcialmente o aspecto, pelo menos um é da região Nordeste e em alguns casos todos os websites dessa região estão enquadrados como “não possui”.

Examinando os resultados obtidos por região o que temos é o seguinte:

- Arquivos com pior website por região: Pernambuco (Nordeste); Mato Grosso do Sul (Centro-oeste); Minas Gerais (Sudeste); e, Rio Grande do Sul (Sul);
- Arquivos com melhor website por região: Alagoas (Nordeste); Distrito Federal (Centro-oeste); São Paulo (Sudeste); e, Paraná (Sul).

E por último, a seguir temos a ordem geral, de forma crescente, dos arquivos que apresentam em seus websites menos aspectos positivos para os que apresentam mais, sendo que a quantidade de aspectos analisados foram um total de 24. A ordem é a seguinte: PE, MS, PI, AL, MG, MT, DF, RS, ES, SP, PR.

Onde Pernambuco possuiu um total de 5 aspectos positivos, Mato Grosso do Sul 10, Piauí 11, Alagoas 13, Minas Gerais 14, Mato Grosso 15, Distrito Federal 15,

Rio Grande do Sul 16, Espírito Santo 18, São Paulo 18 e por fim, Paraná com 20 aspectos positivos.

Os websites dos arquivos de Mato Grosso e Distrito Federal possuem a mesma quantidade de aspectos positivos (15), assim como os websites do Espírito Santo e São Paulo (18), para esses que possuem a mesma quantidade de aspectos positivos o critério utilizado para desempatá-los foi a quantidade de aspectos negativos. Ou seja, o DF e SP foram colocados à frente, na ordem crescente, por possuírem menos aspectos negativos do que MT e ES, respectivamente.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No Brasil, a ampliação dos serviços de internet oferecidos pelas companhias telefônicas tem crescido significativamente nos últimos anos, portanto, a utilização da internet como ferramenta de busca de informações também tem se ampliado.

A atual conjuntura, onde a sociedade está acostumada a obter informações a um toque no celular, faz com que quando as pessoas precisem obter alguma informação sobre determinada instituição, o primeiro lugar onde ela irá buscar informações será na internet.

É por esse motivo que este trabalho se propôs a analisar as informações que os arquivos públicos estaduais disponibilizam em seus websites, para poder verificar se essas instituições utilizam dessa ferramenta para difundir o arquivo para a sociedade nesse ambiente de grandes possibilidades de busca e recuperação de informação.

Em relação ao arcabouço teórico que envolve a questão da difusão de arquivos através da internet pôde-se perceber que a quantidade existente é um tanto escassa. A maioria dos trabalhos e artigos científicos que abordam a questão da utilização da internet para propagar informações é direcionada para a Biblioteconomia e para a Ciência da Informação. A difusão no contexto da Arquivologia tem sido tratada praticamente somente no âmbito das três formas de difusão proposta por Bellotto (cultural, editorial e educacional), entretanto essa nova forma de difundir arquivos, isto é, pela internet, é uma área que precisa ser mais explorada.

Quanto à primeira etapa da pesquisa aplicada, ou seja, a verificação de quantos arquivos públicos estaduais possuem informações na internet, revelou uma situação um tanto alarmante. Pois dos 27 Estados existentes no Brasil, um deles não possui um arquivo público estadual que é o Estado de Tocantins, e dos 26 arquivos estaduais restantes apenas 11 possuem websites disponíveis na internet. Isso quer dizer que menos da metade dos arquivos públicos estaduais utilizam essa ferramenta para disponibilizar alguma informação sobre o arquivo.

E a segunda etapa da pesquisa que foi analisar individualmente cada um dos websites existentes de acordo com os critérios previamente estabelecidos neste trabalho, demonstrou que poucos websites apresentam no seu conteúdo informações satisfatórias sobre o arquivo, seus serviços e seu acervo.

Outro fator que foi possível verificar com esse trabalho é que a situação dos arquivos estaduais da região Norte e Nordeste na internet é extremamente precária. Absolutamente nenhum arquivo estadual da região Norte possui website na internet, pelo menos não durante o período desta pesquisa. E dos nove arquivos estaduais da região Nordeste, apenas três possuem websites próprios para seus arquivos.

E mesmo esses que tem websites, os resultados obtidos com a coleta de dados deixam em evidencia que todos esses três websites da região Nordeste possuem informações muito superficiais sobre o arquivo e seu acervo, e em alguns aspectos analisados não possuem informação alguma.

A pesquisa deixou claro que os websites da região Sul e Sudeste são os que mais têm informações sobre o arquivo disponíveis. E são esses os que ainda conseguem fazer um pouco da difusão da instituição arquivística, dos seus serviços e seus acervos em uma interface razoavelmente boa na internet.

Quanto aos fatores que levaram a esse atual cenário que foi constatado nesta pesquisa, sobre a disparidade da situação entre a presença de informações na internet dos arquivos da região Norte e Nordeste com as demais, ainda são desconhecidos. Neste sentido este trabalho pode inclusive servir de base para novas pesquisas e discussões sobre os fatores históricos, culturais e políticos que culminaram nos resultados aqui apresentados.

Assim sendo, o objetivo desta pesquisa foi alcançado, pois foi possível verificar que poucos arquivos públicos estaduais estão presentes na internet e dos poucos que estão presentes uma pequena porcentagem utiliza essa ferramenta para dar acesso à informação e para difundir a importância dos arquivos públicos para a sociedade.

Sabemos que ainda hoje a maioria das pessoas que frequentam arquivos públicos são em sua maioria historiadores, pesquisadores e estudantes de nível superior. Mudar essa realidade é um processo lento, mas é necessário, para que os arquivos e os profissionais de arquivo sejam mais reconhecidos e valorizados, e a internet pode ajudar esse processo.

Logo, é de suma importância que todos os arquivos públicos estaduais criem e disponibilizem o máximo de informações sobre a instituição, sobre seus serviços e acervo em websites de fácil acesso na internet. Pois esse website deve ser o “espelho” do arquivo na internet, podendo inclusive ser um lugar de prestação de serviços ou até mesmo um atrativo para que o usuário comum tenha curiosidade de

conhecer a instituição fisicamente. Mas para isso o website precisa ser de fato atrativo, prestativo, bem informativo e de fácil acesso.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angélica do. Atividades de marketing na promoção de serviços de informação: pesquisa sobre o SONAR-ISIS e o SERVIR-IBNIS do CIN/CNEN. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 6, n. 1, 2001. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/438/248>>. Acesso em: 22 nov. 2017.

_____. Estudos de usuários e marketing da informação. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 7, n. Esp., 2013. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/13478>>. Acesso em: 22 Nov. 2017.

_____. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. **Ci. Inf.** v. 40 n. 1, p.85-98, 2011. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13006/1/ARTIGO_MarketingInformacaoAbordagem.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2017.

ARCHER, Lyvia. **Os arquivos públicos estaduais brasileiros e o relacionamento com seus usuários através da web**. Simpósio Baiano de Arquivologia, v. 3, 2011. Disponível em: <<http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Archer.pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2017.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>>. Acesso em: 17 out. 2017.

_____. **Resolução nº 13, de 9 de fevereiro de 2001**. Dispõe sobre a implantação de uma política municipal de arquivos, sobre a construção de arquivos e de websites de instituições arquivísticas. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Diretrizes_Construcao_websites.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2017.

_____. **Resolução nº 28, de 17 de fevereiro de 2009**. Dispõe sobre a adoção da Norma Brasileira de Descrição Arquivística - NOBRADE pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR, institui o Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos e estabelece a obrigatoriedade da adoção do Código de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos – CODEARQ. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/resolucoes-do-conarq/270-resolucao-n-28,-de-17-de-fevereiro-de-2009.html>>. Acesso em: 03 dez. 2017.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4. Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BLAYA PEREZ, Carlos. Difusão dos arquivos fotográficos. **Caderno de Arquivologia**, Santa Maria, RS, n.2, p. 1-22, 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, 2015.

Utilização da internet no domicílio. Disponível em:

<ftp://ftp.ibge.gov.br/Acesso_a_internet_e_posse_celular/2015/Tabelas_de_Resultados/ods/02_Domicilios_Particulares_Permanentes/03_Utilizacao_da_Internet.ods>. Acesso em: 27 out. 2017.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, 2015.

Equipamentos de acesso à internet no domicílio. Disponível em:

<ftp://ftp.ibge.gov.br/Acesso_a_internet_e_posse_celular/2015/Tabelas_de_Resultados/ods/02_Domicilios_Particulares_Permanentes/04_Equipamento_de_Acesso_a_Internet.ods>. Acesso em: 27 out. 2017.

_____. **Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

_____. **Lei nº 8.159, de 8 de Janeiro de 1991**. Dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados e dá outras providências.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. Comitê de Boas Práticas e Normas. Grupo de Trabalho sobre Acesso. **Princípios de acesso aos arquivos**. Tradução de Moura Estevão e Vitor Manoel Marques da Fonseca. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2012. Disponível em:

<https://www.ica.org/sites/default/files/ICA%20Standards_Access_principles_PO.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2017.

COUTINHO, Clara Pereira; BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista. **Blog e Wiki: os futuros professores e as ferramentas da Web 2.0**. IX Simpósio Internacional de Informática Educativa. Portugal, 2007. Disponível em:

<<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7358/1/Com%20SIIE.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

DANTON, Gian. **Metodologia científica**. Pará de Minas: Virtualbooks, 2002.

Disponível em: <<http://sites.google.com/site/am038a/redacaoCientificaDanton2.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2017.

EDMONDSON, Ray. **Diretrizes para a salvaguarda do patrimônio documental**. UNESCO, 2002. Disponível em:

<<http://www.unesco.org/uy/ci/fileadmin/comunicacion-informacion/mdm.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2017.

FONSECA, Maria Odila. Informação e direitos humanos: acesso às informações arquivísticas. **Ciência da informação**, v. 28, n. 2, 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/ci/v28n2/28n2a07.pdf>>. Acesso em: 06 nov. 2017.

GATTO, Raquel; MOREIRAS, A.; GETSCHKO, Demi. **Governança da Internet: conceito, evolução e abrangência**. XXVII Simpósio Brasileiro de Redes de Computadores e Sistemas Distribuídos. ZIVIANI, A, 2009. Disponível em: <<http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/sbrc/2009/081.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2002.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Ed. Atlas, 2008.

GOMES, Maria João. **Blogs: um recurso e uma estratégia pedagógica**. VII Simpósio Internacional de Informática Educativa. Portugal, 2005. Disponível em: <<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/4499/1/Blogs-final.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

GONÇALEZ, Paula Amorim; JORENTE, Maria Jose Vicentini. **ARQUIVOS PERMANENTES NA WEB: disseminação da informação**. In: V Seminário em Ciência da Informação. 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2013/secin2013/paper/viewFile/123/96>>. Acesso em: 26 out. 2017.

INDOLFO, Ana Celeste. Gestão de documentos: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 28-60, 2007. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/_repositorio/2011/06/pdf_59336b505e_0003553.pdf>. Acesso em: 18 out. 2017.

JARDIM, José Maria. **Em torno de uma política nacional de arquivos: os arquivos estaduais brasileiros na ordem democrática (1988-2011)**. II Reunião de Ensino e Pesquisa em Arquivologia, 2011, Rio de Janeiro. Anais eletrônicos.

_____. **O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação**. Mesa redonda Nacional de Arquivos. Rio de Janeiro, 1999. Disponível em: <<https://arquivoememoria.files.wordpress.com/2009/05/informacao-arquivistica-no-brasil.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2017.

_____. O conceito e a prática de gestão de documentos. **Acervo**, v. 2, n. 2, p. 36-43, 1987. Disponível em: <<http://arquivar.com.br/site/wp-content/uploads/2007/09/O-Conceito-e-a-Pratica-de-Gestao-de-Documentos.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2017.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.1, p.110-133, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a07v17n1>>. Acesso em: 14 nov. 2017.

JORENTE, Maria José Vicentini. **Tecnologias, mídias, criação e hipertextualidade na transformação da informação em conhecimento interativo**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista. São Paulo, 2009. Disponível em:

<https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/103362/jorente_mjv_dr_mar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 14 nov. 2017.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed.-São Paulo: Atlas, 2003.

MARIZ, Anna Carla Almeida. Internet e Arquivologia: instituições arquivísticas, usuários e lei de acesso à informação. **Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 3, n. 2, p. 28-47, 2012. Disponível em:

<<http://www.periodicos.usp.br/incid/article/view/48652/52723>>. Acesso em: 25 nov. 2017.

MENEZES, Priscila Lopes. O processo de difusão desenvolvido pelos arquivos públicos estaduais da região Sul do Brasil. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.6, n.3, p. 47-71, 2012. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/11815>>. Acesso em: 31 out. 2017.

MORIGI, Valdir José; ROCHA, Carla Pires Vieira da; SEMENSATTO, Simone. Memória, representações sociais e cultura imaterial. **Revista Morpheus-Estudos Interdisciplinares em Memória Social**, v. 8, n. 14, 2012. Disponível em: <<http://www.seer.unirio.br/index.php/morpheus/article/view/4833>>. Acesso em: 11 mar. 2017.

NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. Trad. Yara Aun Khoury. **Projeto História**, n.10, p.7-23, 1993. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/revph/article/viewFile/12101/8763>>. Acesso em: 25 fev. 2017.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt; PAULA, Viviane Carolina de; PRADO, Noêmia Schoffen. SCHENKEL, Marília Beatriz de Castro. Arquivos públicos estaduais do Brasil: avaliação das funções–conteúdo dos sites. **Revista ACB**, v. 10, n. 1, p. 50-75, 2005. Disponível em: <<https://www.revista.acb.org.br/racb/article/view/415/528>>. Acesso em: 27 out. 2017.

OLIVEIRA, Angela M.; PEREIRA, Edmeire C. Marketing de relacionamento para a gestão de unidades de informação. **Informação & Sociedade**, v. 13, n. 2, 2003. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_7e5ae982a0_0013235.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2017.

POLLAK, Michael. Memória e identidade social. **Revista Estudos Históricos**, v. 5, n. 10, p. 200-215, 1992.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. **O aspecto relacional das interações na Web 2.0**. Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Brasília, Universidade de Brasília, 2006. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/1264/000548498.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 14 nov. 2017.

ROCKEMBACH, Moisés. Difusão em arquivos: uma função arquivística, informacional e comunicacional. **Informação Arquivística**, v. 4, n. 1, 2015. Disponível em: <<http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/download/95/55>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

SÁ, Ivone Pereira de; SANTOS, Paula Xavier dos. **A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centradas no usuário**. 2004. Disponível em: <<http://www.icml9.org/program/track10/public/documents/Ivone%20Sa-153241.doc>>. Acesso em: 28 out 2017.

SANTOS, Vanderlei Batista dos; INNARELLI, Umberto Celeste; SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. 3ª Ed. Distrito Federal: SENAC, 2009.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. 6.ed. Rio de Janeiro: Ed. da FGV, 2006.

SILVA, Ana Margarida Dias da. **O uso da Internet e da Web 2.0 na difusão e acesso à informação arquivística: o caso dos arquivos municipais portugueses**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) - Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa. Lisboa, 2013. Disponível em: <https://run.unl.pt/bitstream/10362/12014/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mestrado%20CID_Ana%20Margarida%20Silva.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2017.

SIMSON, Olga Rodrigues de Moraes. Memória, cultura e poder na sociedade do esquecimento. **Augusto Guzzo Revista Acadêmica**, São Paulo, n. 6, p. 14-18, 2003. Disponível em: <http://fics.edu.br/index.php/augusto_guzzo/article/view/57>. Acesso em: 17 out. 2017.

SOUZA, Renato Rocha; ALVARENGA, Lídia. A Web Semântica e suas contribuições para a ciência da informação. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 1, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a16>>. Acesso em: 28 out. 2017.

Apêndice A – Quadro *Checklist* de critérios para análise dos websites dos Arquivos Públicos Estaduais

DADOS DO ARQUIVO PÚBLICO					
Estado:					
Nome da Instituição:					
URL do website:					
CRITÉRIO 1 - INFORMAÇÕES SOBRE A INSTITUIÇÃO					
N°	Aspecto	Possui	Não possui	Possui parcialmente	Observações
1	Histórico, missão, competências e estrutura organizacional				
2	Endereço físico da instituição				
3	Email institucional e telefones de contato				
4	Informações sobre programas, projetos e planos desenvolvidos pela instituição				
5	Links atualizados, relacionados à administração pública na qual se insere a instituição arquivística				
CRITÉRIO 2 - SERVIÇOS					
N°	Aspecto	Possui	Não possui	Possui parcialmente	Observações
1	Informações gerais sobre serviços prestados via web, por correspondência ou no local				
2	Dias e horários de funcionamento				

3	Existência de sala de consulta aos documentos.				
4	Existência de restrição de acesso a documentos				
CRITÉRIO 3 - ACESSIBILIDADE E FACILIDADE DE NAVEGAÇÃO NO WEBSITE					
N°	Aspecto	Possui	Não possui	Possui parcialmente	Observações
1	Existência de mapa do website				
2	Existência de mecanismos de busca				
3	Data da última atualização do site				
4	Utilização em todas as áreas do website da opção de voltar para a página anterior e para a principal				
5	Utilização de linguagem de fácil entendimento				
6	Existência de glossário de termos arquivísticos				
7	Existência de expressões que não façam parte do idioma em que esta sendo apresentado o website				
8	Imagens de grandes dimensões ou em alta resolução que dificultam o carregamento da página				

CRITÉRIO 4 - ASPECTOS ARQUIVÍSTICOS					
Nº	Aspecto	Possui	Não possui	Possui parcialmente	Observações
1	Informações sobre o acervo (características gerais, datas-limite, quantidade aproximada)				
2	Existência de instrumentos de pesquisa produzidos pela instituição disponível de forma online				
3	Métodos de trabalho arquivísticos realizado pela instituição (informações sobre gestão de documentos, recolhimento, descrição e etc.)				
4	Existência de uma área destinada à Legislação arquivística				
5	Links arquivísticos				
6	Publicações de materiais arquivísticos com possibilidade de download				
7	Existência de documentos digitalizados disponível de forma online				