

arquivo



administração

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA ASSOCIAÇÃO
DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS

V. 3, n. 1/2, jan./dez. 2004



Cas. 46794 Clas. PER
Arquivo & Administração
v.3 n.1-2
jan./dez.2004

O QUE É A AAB

A Associação dos Arquivistas Brasileiros – AAB, fundada em 20 de outubro de 1971, com a finalidade de dignificar socialmente a profissão e elevar o nível técnico dos arquivistas brasileiros, é uma sociedade civil de direito privado, sem fins lucrativos, apolítica, cultural, entidade de utilidade pública no Estado do Rio de Janeiro de acordo com o Decreto nº 1200, de 13 de abril de 1977.

É membro integrante do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, do Conselho Internacional de Arquivos – CIA e da Associação Latino Americana de Arquivos – ALA.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Cooperar com o Governo e organizações nacionais e internacionais, públicas e privadas, em tudo que se relacione com arquivos e documentos;
- Promover, por todos os meios, a valorização, o aperfeiçoamento e a difusão do trabalho de arquivo, organizado ciclos de estudos, conferências, cursos, seminários, congressos, mesas-redondas;
- Estabelecer e manter intercâmbio com associações congêneres;
- Prestar consultoria, assistência e serviços técnicos a empresas públicas.

SERVIÇOS QUE A AAB OFERECE

- Consultoria;
- Assistência técnica;
- Intermediação para contratação e administração de Recursos Humanos na área de Arquivo, mediante convênio;
- Indicação de profissionais e estagiários;
- Organização de congressos, seminários, cursos e palestras;
- Cursos in company específicos para atender às necessidades da empresa.

QUADRO ASSOCIATIVO

Podem ser admitidos como sócios da AAB, sem qualquer discriminação, além das pessoas que exercem atividades arquivísticas, as que se interessarem pelos objetivos da Associação.

As empresas públicas e privadas podem se filiar à AAB na qualidade de pessoa jurídica, como sócios contribuintes.



Associação dos Arquivistas Brasileiros - AAB

Avenida Presidente Vargas, 1733 sala 903 – Centro – Rio de Janeiro RJ
CEP 20210-030 Telefax (21) 3852-2541 / 2507-2239 E-mail aab@aab.org.br

SUMÁRIO

CARTA PARA A PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO ARQUIVÍSTICO DIGITAL BRASILEIRO	5
GOVERNO ELETRÔNICO, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E EXCLUSÃO INFORMACIONAL	13
ABORDAGEM AOS ARQUIVOS FAMILIARES E PESSOAIS COMO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	22
OS ARQUIVOS E OS SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE	51
ATIVIDADES DE CONSULTORIA E TERCEIRIZAÇÃO EM ARQUIVO NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO	65
SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO	82

É proibida a reprodução total ou parcial desta obra sem autorização expressa da Editora.

Coordenação editorial e revisão: Paulino Lemes de Sousa Cardoso

Catálogo na publicação (CIP)

Arquivo & Administração/Associação dos Arquivistas Brasileiros. Ano 1, n. 0 (1972) -
Rio de Janeiro: AAB, 1972 -

v. : 23 cm.

Semestral

Publicação oficial da Associação dos Arquivistas Brasileiros.

1. Arquivo - Periódicos. 2. Administração - Periódicos. I. Associação dos Arquivistas Brasileiros.

CDD 025.171

R. 46794

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS
Membros da Diretoria e do Conselho Editorial

Diretoria Protempore

Presidência: Lucia Maria Velloso de Oliveira

Tesouraria: Maria Celina Soares de Mello e Silva

Conselho Editorial

Paulino Lemes de Sousa Cardoso (coordenador)

José Maria Jardim

Lucia Maria Velloso de Oliveira

Maria Odila Fonseca

Paulo Elian

Sérgio Conde de Albite Silva

EDITORIAL

A Revista Arquivo & Administração é lançada em 1972 com a proposta de constituir-se como um espaço de difusão do saber arquivístico. Os artigos produzidos por profissionais de documentação e informação destacam-se na comunidade por apresentar não só a prática arquivística, mas também as mais distintas reflexões no campo da fundamentação teórica. Após algum tempo de pausa, estamos retomando este projeto editorial com grande alegria.

Neste novo número de Arquivo & Administração, não nos afastamos dos nossos objetivos iniciais e ratificamos nossa proposta original de divulgar o conhecimento teórico, sempre evidenciando o que de melhor se produz nos meios arquivísticos.

Assim, na presente edição, cientes da radical transformação que se opera no âmbito da informação, em razão da produção acelerada de documentos em bases digitais, estamos trazendo ao conhecimento de todos a *Carta para preservação do patrimônio arquivístico digital Brasileiro*, elaborada por Claudia Lacombe Rocha e Margareth da Silva, Técnicas da Coordenação-Geral de Gestão de Documentos do Arquivo Nacional e integrantes da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos do Conselho Nacional de Arquivos – Conarq.

A Carta tem como objetivo “conscientizar e ampliar a discussão sobre a instabilidade do legado digital”, uma vez que “o principal desafio colocado pelos documentos digitais é a necessidade de se produzir e preservar documentos arquivísticos digitais fidedignos autênticos e acessíveis”.

A exclusão digital e a exclusão informacional, por outro lado, é assunto do artigo *Governo Eletrônico, gestão da informação e exclusão informacional*, do Prof. José Maria Jardim, Doutor em Ciência da Informação.

Com esta edição de Arquivo & Administração apresentamos o texto *Abordagem aos arquivos familiares e pessoais como sistemas de informação*, de Armando Malheiro da Silva, professor português muito discutido e divulgado em nossos meios, devido às suas constantes digressões ao Brasil, onde tem inúmeros amigos leitores. O assunto de que trata o seu texto foi motivo de reflexão e debate muito recentemente.

A Associação dos Arquivistas Brasileiros – AAB tem como missão promover os profissionais de Arquivo. Por este motivo, neste número, estamos abrindo um espaço para a divulgação da produção intelectual de novos valores da arquivística. Assim, estamos publicando cinco novos autores.

Júlio Cesar Cardoso e André Ricardo Luz, bacharéis em Arquivologia pela UNIRIO, o primeiro Mestre em Ciências da Informação pelo IBICI/UFRJ, são os autores do texto *Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade: Os dados do artigo Atividades de consultoria e terceirização em arquivo na cidade do Rio de Janeiro: um estudo exploratório* foram objeto de pesquisa monográfica da autora Suzanna Alves Martins, na Universidade Federal Fluminense, em 2003, sob orientação do Prof. Dr. José Maria Jardim. Apresentamos também o texto *Serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário*, escrito por Ivone Pereira de Sá e Paula Xavier dos Santos, ambas da Fundação Oswaldo Cruz.

Como podemos perceber, um espaço editorial como a presente Revista Arquivo & Administração é de fundamental relevância e devemos lutar por sua continuidade. Agradecemos aos autores por se juntarem à Associação dos Arquivistas Brasileiros na elaboração de número tão especial e, confiantes da importância deste ato, oferecemos com esta edição nossa contribuição à Arquivística.

Lucia Maria Velloso de Oliveira
Paulino Lemes de Sousa Cardoso

CARTA PARA A PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO ARQUIVÍSTICO DIGITAL BRASILEIRO

Claudia Lacombe Rocha

Técnica da Coordenação-Geral de Gestão de Documentos do Arquivo Nacional e presidente da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos do Conselho Nacional de Arquivos

Margareth da Silva

Técnica da Coordenação-Geral de Gestão de Documentos do Arquivo Nacional e integrante da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos do Conselho Nacional de Arquivos

ABSTRACT

CHARTER ON THE PRESERVATION OF THE ARCHIVAL DIGITAL HERITAGE OF BRASIL

Recognizing the risk of losing the digital heritage and that significance of preserving authentic records, the Committee on Electronic Records of the National Council on Archives of Brazil (CONARQ) presented a *Charter on the Preservation of the Archival Digital Heritage*, based on the *Charter on the Preservation of Digital Heritage* approved and adopted by UNESCO on 2003.

The main purpose of the Brazilian Charter is to create a national forum to discuss and to start actions to reduce the consequences of digital heritage instability, which is at risk of being lost and untrustworthy. The Charter manifests the urgency of developing politics, strategies and actions that guarantee long term preservation and continuous access to digital records.

Apresentação

A *Carta para Preservação do Patrimônio Arquivístico Digital* foi elaborada pela Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos do Conselho Nacional de Arquivos com o objetivo de conscientizar e ampliar a discussão sobre a instabilidade do legado digital, que se encontra em perigo de perda e de falta de confiabilidade. Esse documento manifesta a necessidade de estabelecer políticas, estratégias e ações que garantam a preservação de longo prazo e o acesso contínuo aos documentos arquivísticos digitais.

A preocupação com as questões trazidas pelos documentos digitais motivou a criação da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos – CTDE – no âmbito do Conselho Nacional de Arquivos – Conarq, formalizada pela Portaria nº 8 do Conarq, de 23/8/1995. Seu objetivo é sugerir normas e procedimentos técnicos, bem

como instrumentos legais, para a gestão arquivística e a preservação dos documentos digitais das instituições públicas e privadas.

A Câmara é composta por representantes de vários setores do governo e da sociedade civil¹. A equipe da CTDE tem formação multidisciplinar, com profissionais das áreas de Arquivologia, Ciência da Informação, Tecnologia da Informação, Direito e Administração, pois os documentos digitais suscitam problemas extremamente complexos, que envolvem várias áreas do conhecimento.

Nos últimos anos a CTDE vem se dedicando a estudar os resultados e conclusões dos principais projetos de pesquisa internacionais² envolvendo documentos digitais, assim como iniciativas³ de alguns governos a este respeito.

O primeiro trabalho desenvolvido foi a discussão e definição de conceitos fundamentais relacionados aos documentos digitais do ponto de vista arquivístico, que serviram de base para o prosseguimento dos estudos da Câmara. Estes conceitos estão disponíveis no website da CTDE, na página de perguntas mais frequentes. O website está sendo atualizado constantemente, e fornece também a legislação brasileira e referências bibliográficas sobre documentos digitais, além de apresentar os integrantes da câmara e divulgar os trabalhos em andamento na CTDE.

Recentemente a CTDE preparou um glossário de termos relacionados a documentos digitais, que está também disponível no website. Este glossário foi elaborado com o objetivo de apoiar os demais trabalhos da Câmara no que diz respeito à gestão e preservação de documentos digitais.

Além disso, foi aprovada pelo plenário do Conselho Nacional de Arquivos a Resolução nº 20, de 16 de julho de 2004, que dispõe sobre a inserção dos documentos digitais nos programas de gestão arquivística com a finalidade de se identificar dentre as informações e os documentos produzidos, recebidos ou armazenados em meio digital, aqueles considerados arquivísticos.

O principal desafio colocado pelos documentos digitais é a necessidade de se produzir, manter e preservar documentos arquivísticos digitais fidedignos, autênticos e acessíveis. A CTDE entende que para enfrentar este desafio é necessário fortalecer a gestão arquivística de documentos e implantar procedimentos visando à preservação de longo prazo de documentos digitais. Um sistema de gestão eletrônica incompleto ou falho pode acarretar perda, adulteração ou não validade da força probante dos documentos eletrônicos arquivísticos; e a falta de procedimentos de preservação desde o início do ciclo de vida pode acarretar a perda dos documentos digitais em curto prazo.

No que diz respeito à gestão de documentos, a CTDE está elaborando uma especificação dos requisitos funcionais e dos metadados para sistemas eletrônicos de gestão arquivística de documentos, que atendam às especificidades da legislação e das práticas arquivísticas brasileiras. Foram tomadas como ponto de partida para este trabalho duas iniciativas internacionais de especificação de requisitos funcionais: Modelo de Requisitos Funcionais (MoReq), da União Européia e a especificação de requisitos do Departamento de Defesa norte-americano (DoD), que foi adotada pelo Arquivo Nacional dos Estados Unidos.

Os requisitos funcionais são um conjunto de condições a serem cumpridas pela organização produtora de documentos, pelo sistema de gestão arquivística e pelos próprios documentos a fim de garantir a sua auten-

ticidade ao longo do tempo, ou seja, o seu valor como fonte de prova das atividades desenvolvidas por uma dada instituição. Os tópicos tratados são: captura, código de classificação, tramitação, avaliação e destinação, recuperação da informação, segurança: física (backup) e lógica (controle de acesso), armazenamento, preservação e metadados. O objetivo desses requisitos é garantir a autenticidade dos documentos convencionais e/ou eletrônicos; facilitar o acesso, a utilização, a legibilidade e a compreensão dos documentos eletrônicos e garantir a preservação de longo prazo.

Com relação à preservação digital, a CTDE apresentou ao Conselho Nacional de Arquivos a *Carta para a Preservação do Patrimônio Arquivístico Digital*.

A elaboração da carta brasileira foi motivada pela *Carta para Preservação do Patrimônio Digital* da UNESCO, que alerta sobre o perigo de desaparecimento do legado digital. Diante disto, a CTDE considerou importante a elaboração de um documento que atendesse às especificidades do patrimônio arquivístico digital, para ser adotado no Brasil.

A CTDE também considera fundamental a participação da comunidade arquivística a fim de que o CONARQ disponha de um instrumento político para ser encaminhado a todos os setores envolvidos com a questão.

A Carta foi apresentada em forma de anteprojeto na reunião plenária do Conarq em dezembro de 2003 e aprovada.

De janeiro a 30 de abril de 2004, o anteprojeto da carta foi divulgado na página do Conarq, para receber contribuições e sugestões, por meio de formulário específico disponível no site. Foram organizados eventos para discussão do anteprojeto com a comunidade arquivística e profissionais de tecnologia da informação ligados ao governo, no Rio de Janeiro e em Brasília.

Ao longo do mês de maio de 2004 foram apreciadas as sugestões, recomendações e inserções no texto da Carta, e foi elaborada a versão final.

Em 6 de julho de 2004, na 34ª reunião plenária do Conarq, foi aprovada a versão final da Carta, que agora está sendo divulgada amplamente na sociedade brasileira.

O presidente do Conarq, Jaime Antunes da Silva, encaminhou a *Carta para Preservação do Patrimônio Arquivístico Digital* ao comitê do governo eletrônico e-gov brasileiro, a fim de que os princípios e medidas apontados na carta sejam adotados como norma a ser seguida por toda a administração pública federal.

Esperamos que a *Carta* possa servir para uma tomada de consciência do problema da longevidade digital e que as ações necessárias para a preservação do patrimônio arquivístico e o acesso contínuo a este passem a constar da agenda do governo eletrônico brasileiro.



CARTA PARA A PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO ARQUIVÍSTICO DIGITAL PRESERVAR PARA GARANTIR O ACESSO

Considerando que a informação arquivística, produzida, recebida, utilizada e conservada em sistemas informatizados, vem constituindo um novo tipo de legado: o patrimônio arquivístico digital;

Considerando que este patrimônio arquivístico digital se encontra em perigo de desaparecimento e de falta de confiabilidade, e que sua preservação em benefício das gerações atuais e futuras é uma preocupação urgente no mundo inteiro;

Considerando que a Carta para a Preservação do Patrimônio Digital da UNESCO manifesta a necessidade de os Estados membros, incluindo o Brasil, estabelecerem políticas e ações para proteger o patrimônio digital;

Considerando que o Conselho Internacional de Arquivos estabeleceu entre seus princípios que os arquivos devem facilitar o estabelecimento de políticas, procedimentos, sistemas, normas e práticas **que levem** os produtores de documentos a criar e manter documentos arquivísticos fidedignos, autênticos, preserváveis e acessíveis;

Considerando que o Conselho Nacional de Arquivos tem por finalidade definir a política nacional de arquivos públicos e privados e exercer orientação normativa visando à gestão documental e à proteção especial aos documentos de arquivo, independente do suporte em que a informação está registrada;

O Conselho Nacional de Arquivos, em sua 34ª reunião plenária, realizada em 6 de julho de 2004, no Rio de Janeiro, aprova a presente Carta.

As organizações públicas e privadas e os cidadãos vêm cada vez mais transformando ou produzindo documentos arquivísticos exclusivamente em formato digital, como textos, bases de dados, planilhas, mensagens eletrônicas, imagens fixas ou em movimento, gravações sonoras, material gráfico, sítios da internet, dentre muitos outros formatos e apresentações possíveis de um vasto repertório de diversidade crescente.

As facilidades proporcionadas pelos meios e tecnologias digitais de processamento, transmissão e armazenamento de informações reduziram custos e aumentaram a eficácia dos processos de criação, troca e difusão da informação arquivística. O início do século XXI apresenta um mundo fortemente dependente do documento arquivístico digital como um meio para registrar as funções e atividades de indivíduos, organizações e governos.

Os documentos arquivísticos são gerados e mantidos por organizações e pessoas para registrar suas atividades e servirem como fontes de prova e informação. Eles precisam ser fidedignos e autênticos para fornecer evidência das suas ações e devem contribuir para a ampliação da memória de uma comunidade ou da sociedade como um todo, vez que registram informações culturais, históricas, científicas, técnicas, econômicas e administrativas.

A eficácia de um documento arquivístico depende da qualidade e do rigor dos procedimentos de produção e manutenção realizados pelas organizações produtoras de documentos. Entretanto, como a informação em formato digital é extremamente suscetível à degradação física e à obsolescência tecnológica — de *hardware*, *software* e formatos —, essas novas facilidades trazem conseqüências e desafios importantes para assegurar sua integridade e acessibilidade. A preservação dos documentos arquivísticos digitais requer ações arquivísticas, a serem incorporadas em todo o seu ciclo de vida, antes mesmo de terem sido criados, incluindo as etapas de planejamento e concepção de sistemas eletrônicos, a fim de que não haja perda nem adulteração dos registros. Somente desta forma se garantirá que esses documentos permaneçam disponíveis, recuperáveis e compreensíveis pelo tempo que se fizer necessário.

A preservação de documentos arquivísticos tem por objetivo garantir a autenticidade e a integridade da informação, enquanto o acesso depende dos documentos estarem em condições de serem utilizados e compreendidos. O desafio da preservação dos documentos arquivísticos digitais está em garantir o acesso contínuo a seus conteúdos e funcionalidades, por meio de recursos tecnológicos disponíveis à época em que ocorrer a sua utilização.

Assim, é importante alertar os governos, as organizações públicas e privadas, as instituições de ensino e pesquisa e todos os setores da sociedade brasileira comprometidos com a inclusão informacional para os seguintes problemas:

Dependência social da informação digital

O governo, a administração pública e privada, a pesquisa científica e tecnológica e a expressão cultural dependem cada vez mais de documentos digitais, não disponíveis em outra forma, para o exercício de suas atividades.

Rápida obsolescência da tecnologia digital

A preservação de longo prazo das informações digitais está seriamente ameaçada pela vida curta das mídias, pelo ciclo cada vez mais rápido de obsolescência dos equipamentos de informática, dos *softwares* e dos formatos.

Incapacidade dos atuais sistemas eletrônicos de informação em assegurar a preservação de longo prazo

Atualmente, não obstante os pesados investimentos em tecnologia da informação, há uma crescente debilidade estrutural dos sistemas eletrônicos de informação, que os incapacitam de assegurar a preservação de longo prazo e o acesso contínuo às informações geradas num contexto de rápido avanço tecnológico.

Fragilidade intrínseca do armazenamento digital

A tecnologia digital é comprovadamente um meio mais frágil e mais instável de armazenamento, comparado com os meios convencionais de registrar informações, tendo um impacto profundo sobre a gestão dos documentos digitais no presente para que se tenha garantia de acesso no futuro.

Complexidade e custos da preservação digital

A preservação de documentos digitais pressupõe uma constante atualização de suporte e de formato, além de estratégias para possibilitar a recuperação das informações, que passam pela preservação da plataforma de hardware e software em que foram criados, pela migração ou pela emulação. Estas são algumas iniciativas que vêm sendo tomadas, mas que não são ainda respostas definitivas para o problema da preservação de longo prazo. Não há soluções únicas e todas elas exigem investimento financeiro elevado e contínuo em infra-estrutura tecnológica, pesquisa científica aplicada e capacitação de recursos humanos.

Multiplicidade de atores envolvidos

A preservação da informação em formato digital não se limita ao domínio tecnológico, envolve também questões administrativas, legais, políticas, econômico-financeiras e, sobretudo, de descrição dessa informação através de estruturas de metadados que viabilizem o gerenciamento da preservação digital e o acesso no futuro. Desta forma, preservar exige compromissos de longo prazo entre os vários segmentos da sociedade: poderes públicos, indústria de tecnologia da informação, instituições de ensino e pesquisa, arquivos e bibliotecas nacionais e demais organizações públicas e privadas.

Reconhecida a instabilidade da informação arquivística digital, é necessário o estabelecimento de políticas públicas, diretrizes, programas e projetos específicos, legislação, metodologias, normas, padrões e protocolos que minimizem os efeitos da fragilidade e da obsolescência de *hardware*, *software* e formatos e que assegurem, ao longo do tempo, a autenticidade, a integridade, o acesso contínuo e o uso pleno da informação a todos os segmentos da sociedade brasileira. Isto só será possível se houver uma ampla articulação entre os diversos setores comprometidos com a preservação do patrimônio arquivístico digital, e em cooperação com os organismos nacionais e internacionais.

Desta forma, manifestamos a importância das instituições arquivísticas, do poder público, da indústria de tecnologia da informação e comunicação e das instituições de ensino e pesquisa, implementarem ações, especialmente no que concerne a:

1 - ELABORAÇÃO DE ESTRATÉGIAS E POLÍTICAS

Gestão arquivística de documentos

Definir procedimentos e estratégias de gestão arquivística de documentos quando da criação, transmissão e preservação de documentos em formatos digitais, com o objetivo de garantir a produção e manutenção de documentos fidedignos, autênticos, acessíveis, compreensíveis e preserváveis.

Instrumentalização dos arquivos

Orientar quanto à criação de infra-estrutura nas instituições arquivísticas e nas organizações produtoras e acumuladoras de documentos, no que concerne a equipamentos, sistemas, metodologias e recursos huma-

nos capacitados, para que possam desempenhar um papel ativo na gestão da preservação dos documentos digitais.

Governo eletrônico

Promover a participação de representantes das instituições arquivísticas nos projetos de governo eletrônico, para a definição de estratégias, padrões e normas de gestão, preservação e acesso a documentos e informações, conforme orientação do Conselho Internacional de Arquivos e da UNESCO.

Ações cooperativas

Incentivar programas cooperativos de preservação de documentos digitais para aplicação e compartilhamento de recursos sob a forma de acordos, consórcios, convênios e parcerias.

2 - ESTABELECIMENTO DE NORMAS

Padrões e protocolos

Definir e/ou recomendar a utilização de padrões e protocolos abertos e de aceitação ampla na criação, uso, transmissão e armazenamento de documentos digitais; e desenvolver soluções em cooperação com organizações de pesquisa e a indústria de tecnologia da informação e comunicação.

Requisitos funcionais

Definir os requisitos funcionais e estimular sua adoção para orientar o desenvolvimento e a aquisição de sistemas eletrônicos de gestão arquivística, que sejam adequados às especificidades da legislação e das práticas arquivísticas brasileiras.

Metadados

Definir estruturas padronizadas de metadados e determinar a sua utilização nos sistemas eletrônicos de gestão arquivística, com o propósito de gerir a preservação e a acessibilidade dos documentos digitais.

Segurança da informação digital

Definir política de segurança da informação, que considere os aspectos legais, organizacionais, humanos e tecnológicos, de modo a garantir a autenticidade dos documentos digitais e o sigilo da informação, bem como a proteção contra perdas, acidentes e intervenções não autorizadas.

3 - PROMOÇÃO DO CONHECIMENTO

Agenda de pesquisa

Desenvolver uma agenda nacional de pesquisa para a preservação e longevidade dos documentos digitais, alinhada com as principais iniciativas nacionais e internacionais, com a participação das agências governamentais de fomento e de amparo à pesquisa, universidades e outras entidades dos setores público e privado.

Ensino e formação de recursos humanos

Estimular a inserção do tema Preservação do Patrimônio Arquivístico Digital na formação dos profissionais de informação, especialmente dos arquivistas, nos cursos de graduação e pós-graduação.

Disseminação do conhecimento

Estabelecer ações de identificação, disseminação e compartilhamento do conhecimento e a utilização de metodologias e técnicas para a gestão e a preservação de documentos arquivísticos digitais.

O CONARQ reafirma o seu compromisso com a aplicação de políticas públicas voltadas para a preservação do patrimônio arquivístico digital, e convoca os setores públicos e privados, envolvidos com a produção e proteção especial dos documentos em formato digital, a envidarem esforços para garantir sua preservação e acesso contínuo, condição fundamental para a democratização da informação arquivística em nosso país e a preservação da memória nacional.

Notas:

1. Atualmente a CTDE conta com a participação da Casa Civil da Presidência da República, do Ministério do Planejamento, da Marinha do Brasil, da Câmara dos Deputados, do Arquivo Nacional, da Biblioteca Nacional, do Museu do Índio, da CNEN, da PUC-RJ e da Unicamp.
2. Projeto da Universidade de Pittsburgh (1993), sobre requisitos funcionais para gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos, coordenado por Richard Cox; projeto da Universidade de British Columbia no Canadá: "A proteção da integridade dos documentos eletrônicos" (1989 - 1992), desenvolvido por Luciana Duranti, Terry Eastwood e Heather MacNeil; projeto InterPARES 1 (1999-2001), que teve como foco a preservação da autenticidade de documentos de valor permanente.
3. O programa SIADe de Portugal; especificação MoReq da União Européia, programa DIRKS da Austrália e projeto ERA do Arquivo Nacional dos Estados Unidos.

GOVERNO ELETRÔNICO, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E EXCLUSÃO INFORMACIONAL

José Maria Jardim

Doutor em Ciência da Informação Professor do Dep. de Ciência da Informação da Universidade federal Fluminense.

Resumo: Práticas e políticas de Governo Eletrônico são desenvolvidas em vários países nos anos 90 do século passado. O E-gov é uma noção que ainda carece de maior aprofundamento teórico, frequentemente identificado como a estratégia pela qual os governantes fazem uso das novas tecnologias para oferecerem à sociedade melhores condições de acesso à informação e aos serviços governamentais. O estabelecimento do Governo Eletrônico no Brasil a partir de 2000 produziu novas estruturas informacionais. Apesar de vários avanços, exclusão digital e exclusão informacional ainda constituem desafios para as políticas públicas de informação como o E-gov.

Electronic government, information management and information exclusion

Abstract: Practical and policies of Electronic Government are developed in some countries in in the 90's. E-gov is a notion that still lacks of theoretical deepening, frequently identified as the strategy for which governments make use of new technologies for offer to the society best conditions of information access and governmental services. The establishment of the Electronic Government in Brazil in 2000 produced new structures of information. Although some advances, digital exclusion and information exclusion constitute challenges for the information public policies as the E-gov.

Nos anos 90 do século passado, o debate e as experiências sobre novos redesenhos do Estado estiveram presentes nas agendas políticas de diversos países e na obra de vários cientistas sociais. Entre a crise do Estado do Bem-Estar e a proposta de Estado Mínimo com contornos neo-liberais, diversos modelos foram e continuam sendo forjados, testados e revistos, nos mais variados matizes ideológicos. No mesmo contexto, a disponibilidade crescente das tecnologias da informação e da comunicação propiciou mudanças profundas - quantitativas e qualitativas - na produção, uso e transferência da informação nas organizações públicas e privadas. Emergiram novas possibilidades de decidir, planejar, avaliar e garantir a transparência das ações governamentais com maior participação e melhores serviços aos cidadãos. Em várias configurações sócio-políticas e nesse fértil território a inovações, iniciou-se a construção de práticas e noções atualmente identificadas como "Governo Eletrônico".

Governo Eletrônico é uma noção que ainda carece de maior aprofundamento teórico. Na literatura a respeito, é frequentemente identificado como a estratégia pela qual os governantes fazem uso das novas tecnologias para oferecerem à sociedade melhores condições de acesso à informação e aos serviços governamentais. Tal empreendimento requer a ampliação da qualidade desses serviços e maiores oportunidades de participação da cidadania no processo democrático. Diversas expressões como "Governo digital", "Governo on-line", "Administração Eletrônica" e "Estado digital" encontram-se referidas à noção anglo-saxônica de "electronic government" ("e-government", "e-gov"). Conforme Tesoro (2004), sob a idéia de um novo paradigma tecnológico associado à prestação de serviços pelos Poderes Públicos, vários objetivos podem ser visualizados:

"a) proveer más y mejores prestaciones a los ciudadanos, b) proveer puntos de acceso unificados y sencillos para satisfacer múltiples necesidades informativas y de servicios, c) adicionar productividad, calidad y valor a los servicios, d) proveer atención "a la medida" de los requerimientos de cada usuario, e) resolver trámites, consultas, reclamos y sugerencias "en línea", f) aumentar la participación ciudadana, g) aumentar la calidad y reducir el costo de las transacciones dentro del Estado, h) reducir el costo (en dinero, tiempo, molestia y carga anímica) de tramitaciones del público, i) aumentar la transparencia de la gestión pública"

A literatura sobre governo eletrônico tende a reconhecer como modelo de análise e implantação um conjunto de intervenções políticas e técnicas em três planos:

Governo para Governo (G2G)

Iniciativas que visam a qualidade da integração entre os serviços governamentais, envolvendo ações de reestruturação e modernização de processos e rotinas.

Governo para Cidadão (G2C)

Informações e serviços dirigidos aos cidadãos. Prevê-se a interação direta entre o cidadão e o governo, considerando tanto meios virtuais como físicos.

Governo para Negócios (G2B)

Projetos voltados para a oferta de informações e serviços aos investimentos e negócios, bem como de apoio ao desenvolvimento de negócios em uma região específica.

O Governo Eletrônico pode ser uma estratégia capaz de minimizar as lacunas informacionais dos governos, além de ampliar o uso da informação como instrumento de governança. Para tal, tem como pré-requisitos a revisão, reestruturação, supressão e criação de novos procedimentos políticos e técnico-científicos de gestão da informação.

As primeiras iniciativas do Governo Eletrônico (E-Gov) encontram referências em experiências de países como Estados Unidos e Canadá, entre outros. Em geral, essas experiências foram precedidas por décadas de políticas públicas consolidadas em termos de gestão da informação governamental, *accountability*, direito à informação e proteção às informações sobre a vida privada nos estoques informacionais do Estado.

Segundo a empresa de consultoria Accenture, o Brasil encontra-se atualmente em 20º lugar no ranking mundial de governo eletrônico.

O estabelecimento do Governo Eletrônico no Brasil, especialmente a partir de março de 2000 com a iniciativa do Governo Federal, tem levado a variadas arquiteturas organizacionais e informacionais.

Vale lembrar que antes da criação do Programa Governo Eletrônico, o Governo Federal já disponibilizava na Internet vários serviços como, por exemplo, entrega de declarações do Imposto de Renda, emissão de certidões de pagamentos de impostos, divulgação de editais de compras governamentais, cadastramento de fornecedores governamentais, informações sobre programas do Governo Federal, etc.

Os diversos programas de Governo Eletrônico no Brasil, em várias instâncias da administração pública, constituem a maior iniciativa do Estado brasileiro em termos de políticas públicas de informação e tecnologias da informação.

Apesar das dificuldades nos primeiros anos de implantação do Governo Eletrônico no Brasil, o Programa Federal apresenta resultados considerados bem-sucedidos em diversas áreas como a de Tributos e Compras.

O uso de sites governamentais no Brasil é um dos maiores entre os países com programas de governo eletrônico. Conforme o IBOPE, em março de 2004 a proporção de brasileiros que usaram em residência sites dos governos federal, estadual ou municipal não teve comparação com nenhum outro país, atingindo quase 39% do total de usuários ativos ou 4,8 milhões de internautas. Mesmo considerando que esse período coincide com a Declaração de Imposto de Renda, serviço muito solicitado pela Internet, trata-se de um dado significativo.

Levantamento de serviços prestados pelo Governo Federal na Internet, realizado em 2000, proporcionou uma visão global da sua situação com relação à prestação de serviços ao cidadão. Foi verificado que aqueles considerados de maior relevância já estavam disponíveis na rede, embora com padrões ainda baixos de resolutividade: 49% foram considerados de "caráter informativo", 10% permitiriam "interatividade" e somente 15% "transacionais". De uma maneira geral, 28% dos serviços ainda estavam fora da Internet.

As principais linhas adotadas pelo Programa Governo Eletrônico Federal são:

- oferta, na Internet, dos serviços prestados ao cidadão, buscando-se a melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;
- ampliação das condições de acesso do cidadão às informações, em formatos adequados, por meio da Internet;
- convergência entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais para permitir o intercâmbio de informações e a agilização de procedimentos;
- implantação de uma infra-estrutura avançada de comunicações e de serviços, com padrões de segurança e serviços, além de alto desempenho;
- uso do "poder de compra do Governo Federal" para a obtenção de custos menores e a otimização do uso de redes de comunicação;
- estímulo ao acesso à Internet, com ênfase de pontos de acesso em instituições públicas ou comunitárias;

Foram privilegiadas três frentes fundamentais de ação: **a interação com o cidadão, a melhoria da sua própria gestão interna e a integração com parceiros e fornecedores.**

No final de 2002, o documento "Dois Anos de Governo Eletrônico; Balanço de Realizações e Desafios Futuros⁴⁰", elaborado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, apresentou uma avaliação dos resultados e os principais avanços, limitações e desafios futuros do programa.

O documento considera positiva a fase inicial de implantação do Governo Eletrônico, ressaltando o seu papel inovador na mediação Estado e Sociedade. Apesar de tal reconhecimento, foram apontados vários problemas na implantação do Governo Eletrônico no Governo Federal. Além das restrições orçamentárias e das

limitações do FUST (Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações), diversos aspectos inibidores são comentados, além dos desafios futuros para o Governo Eletrônico. Chama atenção, apesar da profundidade do documento, a falta de informação para o processo decisório no próprio Governo Eletrônico e a ausência de uma reflexão sobre políticas voltadas à gestão dos estoques informacionais produzidos e acumulados pela Administração Federal. Por outro lado, fica evidente a **insuficiente inserção dos setores de informação e informática no desenvolvimento de ações fundamentais do Governo Eletrônico.**

No Levantamento das Ações de Governo Eletrônico⁴, publicado pelo Comitê Executivo do Governo Eletrônico em agosto de 2002, **não há nenhuma menção a iniciativas em conjunto, envolvendo agências federais importantes no campo da informação: Arquivo Nacional, Biblioteca Nacional, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, etc.** Este quadro revela, de certa forma, o grau de insulamento das instituições e programas no campo informacional, inseridos na Administração Pública Federal.

As ações envolvendo Governo Eletrônico e Programas de Gestão de Documentos Arquivísticos podem resultar num soma de interesses com resultados extremamente positivos. A informação que norteia e deriva do processo decisório organizacional é, pela sua natureza, de caráter arquivístico. Seja nas relações Governo-Governo, Governo-Cidadão ou Governo-Negócios, a informação registrada que resulta desses processos gera estoques arquivísticos cuja adequada gestão é imprescindível para que o Governo Eletrônico atinja seus fins. Por outro lado, objetivos clássicos da gestão de documentos encontram grandes possibilidades de serem efetivados no âmbito de programas de governo eletrônico. Trata-se de um patamar político-gerencial ainda por desenvolver com a participação de vários níveis da administração pública, universidades e sociedade.

Em 2003, coincidindo com o início do novo Governo, o Programa Governo Eletrônico demonstrou um certo refluxo nas atividades até então desenvolvidas, ganhando novas perspectivas políticas e configurações gerenciais a partir de 2004.

“A política de governo eletrônico do governo brasileiro abandona a visão que vinha sendo adotada, que apresentava o cidadão-usuário antes de mais nada como “cliente” dos serviços públicos, em uma perspectiva de provisão de inspiração neoliberal. O deslocamento não é somente semântico. Significa que o governo eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos. Assim, forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade”. (Diretrizes gerais para o Governo Eletrônico - 2004, grifo nosso⁵)

Através de Decreto da Presidência da República, publicado em 29 de outubro de 2003⁶, foram criados oito Comitês Técnicos no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico: Implementação do Software Livre; Inclusão Digital; Integração de Sistemas; Sistemas Legados e Licenças de Software; Gestão de Sítios e Serviços On-line; Infra-Estrutura de Rede; Governo para Governo - G2G, e Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

Ao longo de 2004, o Governo Eletrônico tem liderado debates e iniciativas em torno do software livre. As novas diretrizes do Programa Governo Eletrônico são⁷:

“Promoção da cidadania como prioridade - Direitos do cidadão à informação, ao usufruto do seu próprio tempo, a ser ouvido pelo governo; a controlar as ações do serviço público e a participação política.

A inclusão digital como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para a sua promoção.

Utilização do software livre como recurso estratégico.

Gestão do Conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas. “É compreendida no âmbito das políticas de governo eletrônico como um conjunto de processos sistematizados, articulados e intencionais, capazes de incrementar a habilidade dos gestores públicos em criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar informações e conhecimentos estratégicos que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo

Racionalização dos recursos (prestação de serviços e em tecnologia da informação)

Opção pela arquitetura e-PING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da tecnologia da informação e comunicação (TIC) no governo federal, estabelecendo as condições de interação com os demais poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.

Além do Governo Federal, iniciativas de Governo Eletrônico vêm sendo desenvolvidas em administrações estaduais (Minas Gerais, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, etc) e municipais (São Paulo, Belo Horizonte, Recife, Porto Alegre, etc).

Além do caos informacional do Estado brasileiro, as maiores barreiras aos objetivos do Governo Eletrônico de oferecer serviços interativos ao cidadão através da Internet são as limitações de ordem sócio-econômica que dificultam o acesso da maioria da população brasileira a sistemas de telefonia e a equipamentos de informática. Por outro lado, a esses obstáculos se acrescem diversos elementos de uma realidade complexa que, em diversos pontos, sinaliza o potencial de programas de governo eletrônico no país.

Segundo levantamento feito pela Unctad (Conferência das Nações Unidas para o Comércio e o Desenvolvimento) e pela ITU (International Telecommunications Union) em 2003, o Brasil tem 14,3 milhões de internautas. O índice faz do país o 11º do mundo em número de usuários e o primeiro na América Latina. O México fica em segundo lugar, com 4,66 milhões de usuários, seguido pela Argentina (4,1 milhões) e Chile (3,1 milhões).

No ranking mundial de acesso à internet e outras tecnologias da informação, produzido pelo ITU (International Telecommunications Union), o Brasil é o 65º colocado entre os países com maior acesso digital. Outros dados do estudo a merecer destaque são⁸:

- O acesso a tecnologias da informação no Brasil é inferior ao Kuwait (60º), Costa Rica (58º), Jamaica (57º), Argentina (54º), Uruguai (51º) e Chile (43º).

- Apenas 8,2% da população brasileira têm acesso a essas tecnologias.
- A mensalidade cobrada pelos provedores de acesso à internet ainda é muito alta no país. Refere-se a 11,8% da renda média mensal do brasileiro.
- O ranking de acesso digital (DAI, Digital Access Index⁹) revela que 22,3% da população brasileira possuem uma linha fixa, contra 20,1% que têm telefone celular.
- O computador está presente em 16,3% dos domicílios brasileiros (dados referentes ao ano de 2002)¹⁰. Apenas 6,8 milhões de brasileiros têm computadores em casa. 1,7 milhão dos brasileiros com computadores em casa ganham entre 10 a 20 salários mínimos. Do total de casas equipadas com computador, 12% contam com acesso à internet.
- 90 em cada 100 residências no país têm aparelho de TV (90% das casas brasileiras tinham televisão em cores).
- Os telefones fixos estavam presentes em 60,2% dos domicílios do país. 62 em cada 100 casas têm aparelho de telefone (fixo ou móvel).
- A Internet em banda larga responde atualmente por 6,4% dos 17 milhões de internautas¹¹. Em 2002, o número total de internautas era de 14 milhões, com apenas 650 mil utilizando esse tipo de acesso¹².
- A cada mês, uma média de 250 mil pessoas adere ao uso do computador, mas 150 milhões ainda continuam excluídas dessa possibilidade.

Sorj (2003) aborda outros problemas que acirram o quadro citado:

- Inexistem categorias diferenciadas de tarifação telefônica que atendam às necessidades do usuário da Internet.
- Provedores de acesso não dispõem de serviços de conexão com a Internet nas pequenas localidades.
- É escassa a capacitação para a convivência com novas tecnologias e serviços.
- A mensalidade cobrada pelos provedores de acesso à internet ainda é muito alta no país (11,8% da renda média do brasileiro).

Apesar da situação descrita acima, outros dados chamam a atenção para a complexidade da Internet no Brasil.

- Em março de 2004, os brasileiros batem novo recorde de navegação na Internet: 13 horas e 14 minutos por pessoa (Ibope/NetRatings)¹³. Os brasileiros só navegaram menos que os internautas de Hong Kong (21 horas e 7 minutos), japoneses (14 horas e 50 minutos) e norte-americanos (14 horas e 30 minutos), superando todos os países europeus, como França (12 horas e 48 minutos), Alemanha (12 horas e 33 minutos) ou Espanha (12 horas e 19 minutos).
- O mercado gerado pelas tecnologias da informação já responde por mais de 10% do PIB brasileiro.
- O Brasil é referência mundial em serviços financeiros pela web: os brasileiros usam *internet banking* mais que os internautas dos EUA (42,4%), Espanha (39,6%), Reino Unido (46,8%), Japão (22,3%) e Itália (26,7%). Em termos percentuais, o Brasil perde apenas para a França, onde 53,8% dos internautas visitaram sites financeiros em março de 2004. (Ibope/NetRatings).
- Os sites de bancos públicos lideraram o ranking de número de visitantes¹⁴. O Banco do Brasil recebeu 1,027 milhão de visitas e ficou em primeiro lugar, seguido pela Caixa Econômica Federal (978 mil), Itaú (788 mil) e Bradesco (743 mil).

- Segundo o IBOPE/NetRatings, em 11 de junho de 2004, “cerca de 28 milhões de brasileiros com mais de 16 anos já utilizaram a Web pelo menos uma vez” (uso da rede em casa, no trabalho, escolas e locais públicos de acesso):

“O país foi o líder mundial, em termos do acesso percentual, em diversas categorias, como Universidades (44,7% dos internautas domiciliares acessaram sites de universidades no Brasil no primeiro trimestre, contra 44% dos internautas franceses, segundo colocados, e 43% dos australianos, em terceiro lugar). USP, UNB e Unicamp lideraram os acessos na categoria Universidades. Os brasileiros também são líderes em termos proporcionais no uso da Internet para procurar empregos, com 29,2% dos internautas visitando este tipo de site no primeiro trimestre de 2004. A Alemanha ficou em segundo lugar, com 26,7%, seguida pela França, com 25,6%”.

O quadro de desigualdade social brasileiro se expressa também no acesso às tecnologias da informação. Segundo levantamento do Núcleo de Pesquisa Favela, Opinião e Mercado¹⁵, o nível de inclusão digital nas comunidades carentes do Rio de Janeiro é superior ao de capitais das regiões Norte e Nordeste do Brasil:

20,3% dos moradores de comunidades de baixa renda na cidade usam computador, 11,6% acessam a internet e 4,6% utilizam serviços de e-mail.

Os microcomputadores estão presentes em 9% dos domicílios localizados em favelas cariocas.

A média é muito inferior à média do município do Rio (23,60%), mas é superior às taxas encontradas em capitais como Teresina (8,31%), Porto Velho (8,16%) e São Luís (7,62%). “

A exclusão digital é mais intensa entre os negros, intensificada no caso das mulheres” (Núcleo de Pesquisa Favela, Opinião e Mercado).

Além desses aspectos, deve-se ressaltar a ausência de políticas informacionais no Estado brasileiro, um fator que por si só contribui para a crescente reprodução das desigualdades informacionais. Esta situação leva à produção, sem critérios, de volumosos estoques informacionais que, insuficientemente gerenciados, comprometem a qualidade do processo político-decisório governamental e o direito do cidadão às informações. **A exclusão informacional que se faz presente em muitos guichês reais reflete-se na qualidade e quantidade de serviços públicos na Internet.**

Apesar dos enormes avanços, o Governo Eletrônico ainda encontra-se longe de romper os mecanismos de opacidade informacional do Estado brasileiro. Paralelamente aos esforços de implantação do Governo Eletrônico, não se observam mudanças significativas nos padrões de produção, processamento e uso dos estoques informacionais. Anteriormente à exclusão digital, o Estado brasileiro acumula um saldo negativo de exclusão informacional.

Exclusão digital e exclusão informacional, no caso do Estado brasileiro, são duas faces da mesma moeda, a exigir conhecimentos e políticas públicas inovadoras que contemplem tal complexidade. Entre outras iniciativas, mostram-se essenciais às políticas e ações que envolvam coordenadamente programas de governo eletrônico e de gestão da informação governamental.

Notas:

1. Disponível em: <<http://www.accenture.com>>. Acesso em: 11 maio 2004.
2. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/index.html>>. Acesso em 27 mar 2000.
3. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/publicacao>>. Acesso em: 3 jun. 2004.
4. Disponível em: <[http://www.aladi.org/NSFALADI/ecomerc.NSF/0/c2201d1f0049927603256ca3004fdb13/\\$FILE/Anexo_Balanco_Inventario.pdf](http://www.aladi.org/NSFALADI/ecomerc.NSF/0/c2201d1f0049927603256ca3004fdb13/$FILE/Anexo_Balanco_Inventario.pdf)>. Acesso em: 2 jun. 2004.
5. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_243diretrizes_governoeletronico1.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2004.
6. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223decreto_criacao_comites_tecnicos_29112003.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2003.
7. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/>>. Acesso em: 21 de mar. 2004.
8. Fontes: IBGE, Pnad 2002, compilado pelo Ministério de Ciência e Tecnologia. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br>>. Acesso em: 12 maio 2004.
9. Disponível em: <http://www.itu.int/newsarchive/press_releases/2003/30.html>. Acesso em: 2 dez. 2003.
10. Dados IBGE, Pnad 2002, compilado pelo Ministério de Ciência e Tecnologia. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br>>. Acesso em: 3 dez. 2003.
11. Disponível em: <<http://www.itu.int/home>>. Acesso em: 8 jun. 2004.
12. Disponível em: <<http://idgnow.terra.com.br/idgnow/internet/2004/03/0029>>. Acesso em: 29 maio 2004.
13. Disponível em: <<http://www.ibope.com.br/eratings/ogrupos/empresa/eratings/>>. Acesso em: 14 de jun. 2004.
14. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u14522.html>>. Acesso em: 8 jun. 2004.
15. Disponível em: <<http://www.iser.org.br/favelaopinia/default.htm>>. Acesso em: 27 maio 2004.

Referências Bibliográficas:

ANDRADE, Maria Eugênia; RIBEIRO, Carla Andréa. Governança Informacional e políticas públicas de informação: pressupostos teóricos e inter-relações. In: V Encontro Nacional da ANCIB, 2003, Belo Horizonte. V Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. Escola de Ciência da Informação - UFMG, 2003.

CEPIK, Marco; Eisemberg, José. Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

CHAHIN, Ali et al. E-Gov.br: a próxima revolução brasileira. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

GONZÁLES DE GOMEZ, Maria Nelida. Novos cenários políticos para a informação. Ci. Inf. v.31, n.1, p.27-40, jan. /abr. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/310100/index.htm>> Acesso em: 20 jul.2002

JARDIM, José Maria . Sistemas e Políticas Públicas de Arquivos no Brasil. Niterói: EDUFF, 1995.

_____. Transparência e Opacidade do Estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental. Niterói: EDUFF, 1999.

_____. A construção do e-gov no Brasil: configurações político-institucionais. In: V Encontro Nacional de Ciência da Informação, 2004, Salvador. Anais do V Encontro Nacional de Ciência da Informação. http://www.cinform.ufba.br/v_anais/frames.html

_____. Memória e Políticas Públicas de Informação. In: Ciclo de Palestras Memória e Informação. Fundação Casa de Rui Barbosa. Rio de Janeiro, 2004. <http://www.casaruibarbosa.gov.br>

_____. A construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil. In: V Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação no Brasil, 2003, Belo Horizonte. Anais do V Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação no Brasil. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação de Universidade Federal de Minas Gerais.

JARQUÍN, Edmundo. Estado democrático y gobernabilidad en el siglo XXI. Disponível em: <<http://www.iigov.org/iigov/pnud/revista/prevista4.htm>>. Acesso em: 8 jul. 2000.

RUEDIGER, Marco Aurélio. Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica: conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado. Disponível em: <portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico7.pdf> . Acesso em 3 jun 2004

SORJ, Bernardo. Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar ; Brasfl, DF: Unesco, 2003.

TESORO, Jose Luis et al. Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del gobierno electrónico. Hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales . Disponível em: <<http://www.clad.org.ve/fulltext/0043105.pdf>>. Acesso 7 jun 2004.

ABORDAGEM AOS ARQUIVOS FAMILIARES E PESSOAIS COMO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO¹

Armando B. Malheiro da Silva, Professor Auxiliar
da Faculdade de Letras da Universidade do Porto

RESUMO

Neste artigo partimos de alguns pressupostos essenciais, de entre os quais se destaca a integração da Arquivística como ramo de aplicação teórico-prática da Ciência da Informação, pondo em evidência uma perspectiva que vimos desenvolvendo de há alguns anos a esta parte. Houve, por isso, a necessidade de repetir algumas definições e as linhas essenciais do método quadripolar da C.I., na qual a Arquivística se insere e dilui.

Expostos os fundamentos teóricos do paradigma científico que defendemos e que se demarca do paradigma historicista, custodial e tecnicista que continua modelando a prática arquivística exercitada sobretudo nas instituições culturais, criadas após a Revolução Francesa, baptizadas de Arquivos (com diferentes atributos: Nacionais, Departamentais, Históricos, Públicos, etc.), debruçamo-nos sobre o caso da informação produzida e recolhida por Famílias e Pessoas porque ele é desafiante e instigante, coexistindo um excelente campo de demonstração de uma proposta de estudo e de tratamento para o acesso alternativo aos planos de classificação propostos por autores franceses, espanhóis e colegas portugueses.

ABSTRACT

APPROACH TO THE FAMILY AND PERSONAL ARCHIVES AS INFORMATION SYSTEMS

In this article we depart from some essential presuppositions, which we stand out the integration of the Archival Science as a branch of the theoretical-practical application of the Information Science, evidencing a perspective which is being developed by us, for some years to this part. There for, there was the necessity to repeat some of the definitions and some essential guidelines of the quadripolar method of the Information Science, in which the Archivist is included and it is dissolved. Exposed the theoretical principles of the scientific paradigm which we defend and that it stands off from the historicist, custodial and technicist paradigm that are still influencing the Archival practice used mainly in the cultural institutions, established after the French Revolution, and baptized as Archives (with different attributes - National, Department, Historical, Public, etc.), we lean ourselves over the case of information produced and collected by Families and People as it is an intriguing challenge that constitutes an excellent demonstration field to the studies and treatment propositions for the alternative access to the classification tables proposed by french, spanish and portuguese authors.

1. PRESSUPOSTOS FUNDAMENTAIS

Ao contrário dos que, por razões diversas, continuam a pensar e a acreditar que a Arquivística é uma ciência autónoma, temos procurado, de há uns anos a esta parte², fundamentar uma posição epistemológica baseada num programa alternativo em que é postulada a viabilidade de uma Ciência da Informação (C. I.) tecida por uma dinâmica quer transdisciplinar, através da qual ocorre a interacção de algumas disciplinas nucleares (Biblioteconomia, Documentação, Arquivística e Sistemas Tecnológicos de Informação na Gestão das Organizações), quer interdisciplinar, enriquecedora em nível teórico-metodológico e com algum impacto no desenvolvimento geral das Ciências Sociais³.

A Arquivística é, pois, obrigatoriamente inscrita como mero ramo de aplicação teórico-prática no quadro epistemológico de uma C. I. que estuda, explora e busca compreender, resolver e aprofundar problemas e situações mais ou menos complexas e relacionadas com um fenómeno humano e social, facilmente perceptível, mas assaz complexo, que tem sido e continuará certamente a ser designado por intermédio de diferentes termos — cultura, informação, conhecimento⁴... — e que foi recentemente definido assim: *conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direcionada*⁵.

Esta caracterização aproxima-se bastante do que é possível inferir da definição burilada em 1968 por Harold Borko num artigo célebre intitulado *Information science: what is it?* e que vale a pena aqui relembrar:

Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo informacional e os meios de processamento da informação para a optimização do acesso e uso. Está relacionada com um corpo de conhecimento que abrange origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação. Isto inclui a investigação, as representações da informação tanto no sistema natural, como no artificial, o uso de códigos para uma eficiente transmissão de mensagens e o estudo dos serviços e técnicas de processamento da informação e seus sistemas de programação. Trata-se de uma ciência interdisciplinar derivada e relacionada com vários campos como a matemática, a lógica, a linguística, a psicologia, a tecnologia computacional, as operações de pesquisa, as artes gráficas, as comunicações, a biblioteconomia, a gestão e outros campos similares. Tem tanto uma componente de ciência pura, que indaga o assunto sem ter em conta a sua aplicação, como uma componente de ciência aplicada, que desenvolve serviços e produtos⁶.

Não se pense, porém, que esta visão programática é consensual, nem tão pouco que ela é totalmente aceitável nos termos em que apareceu exposta: por um lado, prossegue o debate sobre se há espessura epistemológica para uma C. I. agregadora e superadora do legado teórico-prático das disciplinas relacionadas com a organização, a ordenação, o armazenamento e a recuperação dos documentos ou se, como defendem alguns autores, a C. I. deve centrar-se apenas na documentação/informação científica e técnica ou na informação processada, armazenada e recuperada informaticamente; e, por outro, a ideia de uma ciência interdisciplinar ou de uma interdisciplina revela-se um equívoco absurdo, porque por mais intensas e variadas que

sejam as relações de uma ciência com outras ela carece sempre de um núcleo identitário, de um *core* teórico-metodológico próprio que a individualize e demarque no campo geral dos saberes científicos onde tendencialmente se situa ou é situável.

No entanto e apesar destas e de outras limitações e reservas, a definição de Borko confronta-nos com um fenómeno que está aquém e para além do documento, entendido este como objecto físico/palpável que é fruto do processo materializador/"cristalizador" (num determinado suporte material - papel, película fílmica, base digital, etc.) da palavra, do número, da melodia, do desenho ou da imagem indispensável à comunicação interpessoal e colectiva. Um fenómeno que é possível caracterizar e compreender na sua generalidade ontológica através de um conjunto de propriedades que Borko não enumerou e que para Yves Le Coadic têm um cariz sobretudo instrumental: *a análise dos processos de construção, comunicação e uso da informação; e a concepção dos produtos e sistemas que permitem sua construção, comunicação, armazenamento e uso*⁷. Perspectiva rejeitada pelos autores de *Das "ciências" documentais à ciência da informação* que propõem a definição de informação acima transcrita e conferem à noção de propriedade o sentido de característica constitutiva e essencial, identificando seis: (1) *estruturação pela acção (humana e social) - o acto individual e/ou colectivo funda e modela estruturalmente a informação*; (2) *integração dinâmica - o acto informacional está implicado ou resulta sempre tanto das condições e circunstâncias internas, como das externas do sujeito da acção*; (3) *pregnância - enunciação (máxima ou mínima) do sentido activo, ou seja, da acção fundadora e modeladora da informação*; (4) *quantificação - a codificação linguística, numérica ou gráfica é valorável ou mensurável quantitativamente*; (5) *reprodutividade - a informação é reprodutível sem limites, possibilitando a subsequente retenção/memorização*; e (6) *transmissibilidade - a (re)produção informacional é potencialmente transmissível ou comunicável*⁸.

Deste naipe de propriedades podem já extrair-se algumas ideias-força que enformam o modelo teórico-prático adiante esboçado. E a primeira é que a acção humana e social gera e contextualiza a informação (designada documentação ou documento sempre que materializada num suporte externo ao indivíduo), impondo-se, por isso, através da noção operatória de organicidade (muito usada pelos arquivistas, que não ousam, porém, defini-la⁹) o imperativo de reconstituição ou de devolução o mais rigorosa possível ao contexto orgânico-funcional originário. Desta ideia decorre outra também fundamental: a informação tende a ser transversal a muitos ou a vários planos da actividade humana e social, verificando-se, conseqüentemente, uma interacção e uma integração exigidas pela acção humana e organizacional com os seus vínculos e traços próprios. A questão do sentido está intimamente ligada à preponderância do contexto e dos objectivos da acção no fluxo informacional, assim como emerge dos mecanismos e das atitudes de busca, de recuperação e de uso por parte dos utilizadores, cada um dos quais desenhando sempre o seu comportamento informacional específico.

A C. I., na qual, convém frisar, se integra a Arquivística (tal como se desenvolveu, ou seja, como uma prática de guarda ou custódia, de descrição, de ordenação, de recuperação e de uso de documentos considerados de Arquivo¹⁰), estuda, pois, um fenómeno humano e social identificável pelo conceito de informação com um conjunto específico de propriedades passíveis de serem confirmadas, refutadas ou acrescentadas unicamente através da pesquisa científica, sistemática e revisível, mediante um método apropriado. Entre várias

perspectivas e possibilidades, o método quadripolar, desenvolvido nos projectos de investigação qualitativa mais consentânea com a natureza das Ciências Sociais, parece-nos ser o mais promissor. Consiste na interacção dinâmica e em espiral de quatro pólos: o *epistemológico* (compreende a natural coexistência e sucessão de paradigmas¹¹); o *teórico* (compreende as teorias, hipóteses e modelos que vão sendo produzidos e modificados no decurso do processo dinâmico e infundável de investigação); o *técnico* (compreende as operações, procedimentos e técnicas empregues, a saber: a observação, a experimentação; a análise e a avaliação, seguidas por um naipe vasto de recursos e de instrumentos como o questionário, a entrevista, a estatística, a análise de conteúdo, etc.); e o *morfológico* (compreende a apresentação formal dos resultados obtidos graças à interacção construtiva dos pólos anteriores)¹².

No pólo teórico concentram-se as hipóteses, os modelos e as teorias, umas importadas e outras elaboradas pelos próprios cientistas da informação à medida que desenvolvem, ampliam e complexificam as suas pesquisas. Não cabe, aqui, enumerá-las, mas temos de destacar uma que tem vindo a ser aplicada ao estudo e à compreensão daquilo que os arquivistas costumam designar por arquivo ou fundo: *conjunto orgânico de documentos, independentemente da sua data, forma e suporte material, produzidos ou recebidos por um a pessoa jurídica, singular ou colectiva, ou por uma pessoa jurídica, singular ou colectiva, ou por um organismo público ou privado, no exercício da sua actividade e conservados a título de prova ou informação*¹³. Esta "realidade documental" assim definida ou caracterizada ganha outros contornos e uma maior profundidade se vista através do conceito operatório de sistema que apresenta três características constitutivas essenciais: 1ª - *O sistema deve ser observável como uma unidade durável (visão sintética) com significado próprio (macro) a fim de, na conjugação dos seus elementos, parecer novo e emergente*; 2ª - *Todos os elementos do sistema (micro) compõem uma estrutura estruturante e estruturada, na qual cada elemento contribui para a existência da estrutura mas subordinada ao próprio estado da existência do sistema (visão analítica)*; 3ª - *Há, portanto, uma correlação permanente (feed-back micro-macro) entre a unidade (totalidade) e os elementos (partes): por um lado, o sistema torna-se uma unidade na multiplicidade dos seus componentes; e, por outro, as partes perdem, no sistema, a sua individualidade, tornando-se igualmente essenciais na formação da unidade*¹⁴.

Segundo Piero Mella¹⁵ há dois grandes grupos ou categorias de sistemas: os organizados ou operatórios e os não organizados ou combinatórios, possuindo aqueles uma estrutura formada por órgãos (exemplos: o corpo humano, o relógio, o automóvel, etc.) e estes uma estrutura gerada por elementos análogos pelos quais não se reconhecem relações organizativas (dois exemplos: os fluidos e a população)¹⁶. E à luz desta genérica "arrumação" podemos elaborar uma concepção sistémica de análise, de compreensão e de intervenção prática nas múltiplas manifestações concretas do fenómeno informação, tal como o entendemos neste estudo e ficou atrás definido, que pode implicar as duas categorias de acordo com certas condições determinantes na gestação do fenómeno. Não obstante isto, convém notar que um sistema de informação (literalmente trata-se de pensar e analisar o fenómeno informação como sistema) é mais natural e frequentemente organizado ou operatório do que não organizado ou combinatório por causa da primeira e segunda propriedades postuladas por Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro¹⁷ como intrínsecas, logo patentes sempre e em todas as facetas e concreções do fenómeno.

Nesta perspectiva recuperamos a definição de **arquivo** como *sistema (semi-)fechado de informação social, materializada em qualquer tipo de suporte, configurado por dois factores essenciais — a natureza orgânica (estrutura) e a natureza funcional (serviço/uso) — a que se associa um terceiro — a memória — imbricado nos anteriores*¹⁸, com ligeiras, mas necessárias, alterações: 1ª - sistema organizado ou operatório de informação em todos os casos em que há um produtor/receptor individual ou institucional dotado de organicidade; e 2ª - sistema não organizado ou combinatório de informação em situações de busca e de recuperação de conteúdos seja num Serviço de Biblioteca Pública, num Centro de Documentação Especializada, num Arquivo Público, ouvindo rádio, vendo TV (normal e interactiva) ou navegando pela *web*, situações info-comunicacionais em que se geram, confrontam e interagem tipos diferentes (micro e macro) de comportamento.

No caso vertente dos *Arquivos Familiares e Pessoais* estamos perante um *Sistemas de Informação organizados ou operatórios*, cujo pólo estruturante e dinamizador é uma entidade — Família e Pessoa, cada qual com estrutura própria e acção fixada sempre por objectivos diversos, uns perenes e outros mutáveis. Aplica-se, assim, a teoria sistémica devidamente adaptada à ontologia do fenómeno informacional e através de um modelo que passaremos a caracterizar nos seus traços essenciais.

Mas antes de mostrá-lo no seu âmbito, convém explicar que usamos a noção de modelo num dos sentidos padronizados — o de modelo teórico que *réalise une synthèse des opérations de changement d'échelle, d'analogie et de formalisation, et produit ainsi une version stylisée de la réalité. Le style ici ne décrit pas un événement littéraire survenu dans le cours de l'énonciation d'une idée, mais ce dont le modèle est fait: symbole, dessins, flèches... Or, une version stylisée de la réalité, cela ne signifie pas une métaphore de la réalité, c'en est même, en un sens que je vais tout de suite préciser, exactement l'inverse*¹⁹. Só que essa referida estilização da realidade, produzida através de organogramas e de fluxogramas, é completada, na acepção mais ampla e densa que aqui usámos, por um procedimento descritivo multinível²⁰ e maleável que visa, por um lado, aproximar-nos da autenticidade do contexto de produção original da informação num espaço e tempo determinados e, por outro, tornar possível um acesso o mais interactivo e dinâmico possível. E isto é feito através da demarcação nítida de dois vectores que permanecem erroneamente confundidos e baralhados nos denominados *planos de classificação orgânico-funcionais* que de orgânicos pouco ou nada têm e se resumem a uma classificação temática, como é, afinal, a célebre CDU (Classificação Decimal Universal usada nas Bibliotecas), mas sem ser assumida tal e qual. O vector orgânico-funcional que releva do contexto histórico onde se situa a acção geradora de fluxo informacional tem de ser modelizado com o máximo de rigor num instrumento específico — o quadro orgânico-funcional — e, paralelamente, é imperioso que surjam gradativamente vários tipos de instrumentos de pesquisa: desde o guia ao catálogo de documentos ou actos informacionais com uma poderosa panóplia de índices (antroponímico, cronológico, geográfico, ideográfico, etc.)²¹.

2. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO FAMILIAR E PESSOAL: ASPECTOS ESSENCIAIS

A atitude habitual face aos “papéis” de Famílias e de Personalidades mais ou menos ilustres, assim como à documentação de todas e quaisquer entidades, tem ficado dependente de um padrão comportamental muito

generalizado que tende a negligenciar, a eliminar, a vender e a fragmentar os mais diversos tipos de documentos. E, desta infundável e permanente razia, fica — quando fica... — um acervo residual que muitos arquivistas, marcados por uma forte vinculação restritiva da noção de arquivo à actividade administrativa, judicial e contabilística, têm dificuldade de considerar como fundo e muito menos como um sistema de informação, refugiando-se em termos difusos e equívocos — “colecção” e “espólio” são muito usados por força do hábito e de pouco sentido crítico²².

A par dessa ambiguidade e notória fragilidade teórica, os arquivistas têm inflectido bastante num plano mais utilitário e prático, servindo-se para isso da base legal como fez, por exemplo, Françoise Hildesheimer, no seu pequeno livro, *Les Archives Privées*, ao citar o estipulado pela Lei de 3 de Janeiro de 1979, no seu artigo 1º, a respeito da definição de arquivos, e especificando, no artigo 3, que os arquivos públicos são *1/ Les documents qui procèdent de l'activité de l'État, des collectivités locales, des établissements et entreprises publics; 2/ Les documents qui procèdent de l'activité des organismes de droit privé chargés de la gestion des services publics ou d'une mission de service public; 3/ Les minutes et répertoires des officiers publics ou ministériels*, enquanto os privados *sont l'ensemble des documents définis à l'article 1er qui n'entrent pas dans le champ d'application de l'article 3 ci-dessus*²³. Uma classificação jurídica generalizada e aceite como ponto basilar (Olga Gallego Dominguez inicia o seu *Manual de Archivos Familiares*²⁴ com um capítulo intitulado *Archivos Públicos y Archivos Privados*) e indispensável para a salvaguarda e gestão do património documental²⁵.

É, aliás, óbvia e consensual a necessidade de regular, legalmente, a incorporação em Serviços de Arquivo e de Biblioteca públicos²⁶ dos acervos familiares e pessoais, evitando, assim, a sua fragmentação, venda e destruição. E, por isso, os arquivistas muito natural e meritoriamente têm-se preocupado, cada vez mais, com a definição de uma política nacional para os arquivos em geral e os de família em particular, que implica o *delineamento de um projecto de aquisição, difusão e regulamentação da acessibilidade a este género de fundos de arquivo*²⁷. Daí a importância da legislação sublinhada por Pedro de Abreu Peixoto: *A legislação é um dos eixos fundamentais ao qual se liga o desenvolvimento da arquivística e no qual se alicerçam as políticas nacionais relacionadas com a gestão e organização dos arquivos. (...) A razão primeira, da necessidade de uma reflexão mais profunda, é o facto de a inexistência de um enquadramento legislativo específico deste tipo de arquivos na lei portuguesa afastar inequivocamente os seus proprietários das instituições públicas de arquivo, que são no nosso país as mais preparadas para prestar um serviço técnico de arquivo, desde a organização à preservação e difusão. Logo não é possível defender, neste particular, com eficiência o património cultural português*²⁸.

Cuidar da regulação legal, e até do valor patrimonial dos Arquivos Familiares²⁹ e Pessoais, é matéria de gestão e de preservação que está dentro das atribuições e das competências dos Serviços de Arquivo (nascidos, como é sabido, após a Revolução Francesa³⁰) e Biblioteca e que podia não constituir um grande ou difícil problema se houvesse em Portugal, e noutros países, um respeito colectivo pela lei e pelas políticas públicas de incidência cultural, assentes em estruturas eficientes. Mas, este é um outro tópico que sai fora do escopo deste artigo.

Importa distinguir planos e, sobretudo, restringir a visão ou o paradigma patrimonialista³¹, ao esforço de incorporação integral e de preservação material da informação/documentação, produzida por pessoas e por instituições. O estudo, e o denominado “tratamento arquivístico”, não pode mais ser feito por portaria, nem tão pouco ao abrigo de uns planos de classificação orgânico-funcionais, feitos para evitar, por falta de tempo e de pessoal (argumento verídico, mas insustentável), a descrição catalográfica documento a documento e para legitimar uma alegada diferença original e até ontológica do documento de arquivo, do documento de biblioteca.

Começa neste ponto a necessidade de mudar de paradigma e de trazer a C. I. para o terreno da pesquisa, da contextualização e da disponibilização rigorosa da informação acumulada e incorporada. Os efeitos desta profunda alteração paradigmática são vários e imprevisíveis a médio e longo prazos.

Mudando, pois, de paradigma, mudamos também para um quadro teórico-metodológico que é a base fundadora do modelo que propomos para estudar e disponibilizar o acesso a sistemas de informação (SI) surgidos e mantidos por entidades de tipo familiar e pessoal³².

Estamos, assim, a chamar a atenção para uma infinidade de casos que convocam, forçosamente, uma abordagem não casuística, mas indutiva (do particular ao geral), centrada no contínuo e rigoroso estudo monográfico de uma soma ilimitada de casos, obtém-se uma panorâmica ampla e aprofundada sobre a natureza da informação gerada e recebida por certo tipo de entidades. A partir daqui, pode-se subir de escala a fim de se comparar e confrontar o mesmo fenómeno, dentro de uma rica e vasta variedade de contextos, e, nesta trajectória ascensional, por etapas, obtém-se a confirmação, a negação, a revisão/correção das propriedades da informação expostas atrás. Perspectiva que contrasta bastante com a abordagem empirista, incorporacionista e patrimonialista bem representada por Olga Gallego Dominguez e que tem inspirado o pouco que sobre este domínio específico está feito entre nós³³. É, aliás, muito elucidativo o que aquela autora afirma quando se ocupa do “tratamento arquivístico” e inicia suas considerações a respeito da *organización* (sinónimo de “arranjo dos documentos”): *Estos archivos presentan una problemática específica en cuanto a su organización y descripción, debido a las características de que hemos hablado anteriormente, es decir, a su carácter heterogéneo, fragmentario e incoherente, formados en su gran mayoría por documentos sueltos. Las series no suelen ser tipológicas, sino de origen arbitrario y con fines particulares, cuya unidad se la suele dar el asunto o la información. Por otra parte, en la clasificación no podemos apoyarnos en el principio de procedencia y de estructura, como si se tratase de una institución con órganos, funciones y actividades muy definidas por la normativa, por lo cual el tratamiento de estos fondos puede acerse, en muchas ocasiones, al de las colecciones*³⁴.

Um naco de prosa, pretensamente teórica e arrepiante do ponto de vista lógico, que não podemos deixar de fustigar nos seguintes pontos: 1º) o preconceito administrativista, já atrás focado e insustentável à luz da C. I., leva estes autores a declararem que a documentação familiar e pessoal não possui os atributos específicos do “documento de arquivo”³⁵ tal como vimos atrás pela mão de Blanca Rodríguez Bravo; 2º) as séries (série significa literalmente *conjunto de corpos homogéneos, sequência, sucessão, distribuição ordenada, disposição natural e metódica*³⁶...) não são apenas administrativas (deve, aliás, restringir-se este termo a prá-

ticas burocráticas de matriz jurídico-político que resultam da sequência de actos informacionais produzidos dentro de certo padrão uniforme e com um objectivo fixo ou (re)ordenados de acordo com as necessidades e objectivos orgânicos de quem os usa), sendo conhecido o emprego deste termo na designação técnica dos periódicos ou publicações em série e, sendo, ainda possível, considerar, como série, os textos de um jornalista escritos diária ou semanalmente para a coluna de um qualquer jornal; 3º) admitir que o princípio de procedência e estrutura só serve para o caso das instituições com órgãos, funções e actividades muito definidas pela normativa jurídico-administrativa, não se aplicando ao das famílias e pessoas, é admitir, claramente, a inutilidade teórico-metodológica de tal princípio (considerado fundador da Arquivística), havendo só arquivo nessas instituições e em mais nenhuma entidade, e equivale a deitar por terra a definição jurídica de “arquivos privados”!...; e 4º) distinguir *colección de fundo* é um artificialismo linguístico pueril que entra, facilmente, em contradição com a definição dada de *fundo* (*enquanto conjunto orgânico de documentos produzidos ou recebidos por uma qualquer entidade no decurso de sua actividade*), pois alguém se atreve a contestar, à luz dessa definição, que os livros adquiridos e lidos por um escritor profissional formam parte integrante de seu fundo?! E, indo por aqui afora, não custa verificar que se usa o termo *colección*, na prática, como sinónimo de *fundo* e até o lixo é fruto de nossa actividade natural...

Conclui-se, assim, que a prática arquivística baseada na coisificação e na patrimonialização dos documentos é um expediente simplista e equivocado, incompatível com os parâmetros essenciais e perenes do trabalho científico (ou as exigências básicas da Ciência Moderna, reformulada pelas críticas pertinentes e certeiras ao positivismo ingénuo e anacrónico).

Em vez de continuarmos a encarar, de forma muito sensitiva e simplista, o documento como coisa, a que se pode atribuir uma panóplia difusa e fluída de valores (Schellenberg consagrou o valor primário e o secundário³⁷; Pedro Peixoto observou, no respeitante ao arquivo de família, haver três valores ou planos de valoração: afectivo, patrimonial e informativo³⁸), temos de entender que ele existe porque é um elo essencial que liga o fenómeno informação à sua consumação comunicacional. O documento pode materialmente existir como coisa, mas epistemologicamente só existe amarrado ao binómio informação-comunicação, não podendo ser estudado, nem difundido à margem deste enquadramento ontológico.

Esta prevenção de cariz paradigmático justifica e prepara a operacionalização do método quadripolar através do jogo dialéctico de seus pólos — epistemológico, teórico, técnico e morfológico.

No pólo teórico concentram-se e emergem teorias, hipóteses e modelos. Interessa, aqui, a teoria sistémica e a noção operatória de sistema de informação, atrás evocada. Estejamos perante uma pasta fina com meia dúzia de papéis ou perante centenas de caixas a abarrotar de documentos envoltos em poeira, sujidade e visível desordenação (é intencional a omissão do substantivo desorganização...) aplica-se, a título sempre demonstrativo, a teoria sistémica com o efeito prático de se considerar esse amontoado de papéis — poucos ou muitos — como um sistema (semi)fechado de informação que remete para uma determinada estrutura (o aparelho organizacional ou a composição interna/endógena da entidade respectiva) e para uma funcionalidade dinâmica (uso original e reutilização posterior e permanente), vectores que se enlaçam e formam um terceiro - a memória específica³⁹.

Mas, pode e deve perguntar-se: com que vantagens científicas? E pode e deve responder-se — várias. Primeira: superar a mera lógica incorporacionista que, paradoxalmente, cauciona, legitima e banaliza as práticas fragmentadoras dos conjuntos documentais quaisquer que sejam. Segunda: valorizar a complexidade do que é humano e social através de análises sistemáticas, aprofundadas e interdisciplinares, que permitam compreender e tentar a explicação do não linear, do que está para além do aparente, do complexo. Terceira: facilitar a inteligibilidade da informação que perdeu/perdura, através do minucioso exame da contextualização originária e das sucessivas e, por vezes, sinuosas recontextualizações de produção e de uso (fluxo). Quarta: compreender os mecanismos óbvios e mais recônditos e obscuros da necessidade mental/subjectiva — individual e colectiva — de busca da informação, problemática abrangida pela área de estudos de utilizador, também denominada comportamento informacional.

Entronca, aliás, nesta quarta vantagem o estudo da incessante dinâmica do fluxo informacional mediante a noção operatória de interactividade, muito em voga devido ao potencial trazido pela revolução infotelemática. Marco Silva avançou com uma definição interessante e estimulante do conceito que, de algum modo, cobre ou inclui a acepção ínsita ao modelo que estamos a expor. Segundo esse autor *interactividade é a disponibilização consciente de um mais comunicacional de modo expressivamente complexo, ao mesmo tempo atentando para as interações existentes e promovendo mais e melhores interações — seja entre usuários e tecnologias digitais ou analógicas, seja nas relações "presenciais" ou "virtuais" entre seres humanos*⁴⁰.

A adopção desta importante noção operatória exige uma alteração de fundo na elaboração de instrumentos de pesquisa, habitualmente produzidos tendo em conta perfis de utilizadores definidos por senso comum e não por regulares e minuciosos estudos comportamentais, em busca de indicadores seguros sobre as formas de busca de informação mais satisfatórias. Mas, se é verdade que esses estudos são necessários, também é evidente que persistem ideias erróneas, fáceis de demolir através de raciocínios simples e do uso correcto do senso comum. É o caso do preceito muito seguido de que os inventários (vão da secção à série e à subsérie) são o instrumento de pesquisa adequado a Arquivo, ao contrário do catálogo, inevitável para os acervos bibliográficos. No entanto, não custa perceber que quanto mais fina, mais pormenorizada, mais catalográfica for a descrição de um documento, maior será a probabilidade de serem atendidas e respondidas as diversas modalidades de busca postas ao S. I.

Através do pólo morfológico, a qualidade dos produtos finais do trabalho científico centrado, por exemplo, nos mais diversos tipos de S. I., tem de ser permanentemente melhorada, através do uso e do aperfeiçoamento da panóplia existente de instrumentos de pesquisa, com ênfase especial para o catálogo, os índices (desde o antroponímico ao ideográfico) complementados pela elaboração cuidadosa e exaustiva de *thesauri*.

Entre o morfológico e o teórico, fica o pólo técnico, em que avultam a observação e a análise/avaliação. Aquela pode ser directa ou indirecta, incidindo sobre casos ou sobre variáveis e consistindo na recolha exaustiva dos elementos históricos, normativos e reguladores específicos do S. I. e genéricos, ou de enquadramento conjuntural, de maneira a que se possa obter uma configuração exacta da estrutura orgânica e sua evolução, bem como dos objectivos e da lógica de produção/recepção/ordenação informacional, ao longo do tempo. Por

seu turno, a dupla análise/avaliação implica um exame contínuo e rigoroso de todos os elementos obtidos, confronto e comparação, tendo em vista a efectiva compreensão do *puzzle*. E no que toca concretamente à avaliação do fluxo informacional, estejamos perante um S. I. activo ou perante um desactivado⁴¹, recomenda-se a proposta matricial centrada nos objectivos orgânicos e na acumulação de memória (vital desde logo para a entidade produtora) expurgada de tudo o que possa ser eliminável⁴².

Todos estes aspectos determinam e enformam o modelo cuja aplicação teórico-prática será explicada no ponto seguinte.

3. APLICAÇÃO TEÓRICO-PRÁTICA

Independentemente da variedade tipológica (redacção do conteúdo + função temática⁴³), do volume documental que cada caso exiba e, muito particularmente, das condições físicas e sócio-institucionais em que for encontrado e estudado (uma Família ou os herdeiros de um determinada figura pública tanto podem manter em sua posse a respectiva documentação melhor ou pior conservada, como esta pode estar incorporada num Serviço de Arquivo ou numa Biblioteca Pública qualquer), não deve haver falsas facilidades na abordagem, nem a ânsia desastrosa de se desejar produzir um guia, um repertório ou um inventário, com a máxima celeridade para satisfação de muitos ou poucos utilizadores.

Urge, sim, aplicar o modelo sistémico e interactivo⁴⁴, com o máximo rigor possível.

3.1. Famílias

Um arquivo, melhor dizendo, um sistema de informação (S. I.) familiar remete, como todos os S. I. gerados pelos seres humanos, para uma estrutura orgânica. Os autores de *Arquivística...* (vol. 1)⁴⁵ tipificaram, quanto ao vector estrutura, duas espécies ou categorias: os *unicelulares* — todos os que assentam numa estrutura organizacional de reduzida dimensão, gerada por uma entidade individual ou colectiva, sem divisões sectoriais para assumir as respectivas exigências administrativas⁴⁶; e os *pluricelulares* — todos os que assentam numa média ou grande estrutura organizacional, dividida em dois ou mais sectores funcionais, podendo mesmo atingir uma acentuada complexidade⁴⁷. E quanto ao vector funcional/uso, outras duas: os centralizados — todos os sistemas (unicelulares e pluricelulares) que operam o controlo da sua informação através de um único centro (onde ela se concentra fisicamente) e que baseia o tratamento da mesma em critérios funcionais, ideográficos ou outros, que determinam a organização dos documentos e a elaboração de instrumentos de acesso; e os descentralizados — todos os sistemas pluricelulares, que, para obterem maior eficácia, optam por um controlo da sua informação, através da atribuição de autonomia aos seus vários sectores orgânico-funcionais, e aos subsistemas, quando existem, e por um tratamento documental devidamente ajustado à descentralização praticada⁴⁸.

De acordo com esta base de modelização, é possível postular que o SIF(des)AP — sistema de informação familiar activa (ou desactivada) e permanente — remete sempre para uma estrutura unicelular, mas esta afirmação, por si só, não esclarece, por completo, os contornos da organicidade subjacente a qualquer Família em todas as suas modalidades de adaptação sócio-económica, demográfica e jurídica (regime matrimoni-

al) ao devir do processo histórico (estrutural e conjuntural) e civilizacional. É preciso acrescentar, com Yvonne Castellan, e de forma assaz genérica, que *une famille peut être définie comme une réunion d'individus: unis par les liens du sang; vivant sous le même toit ou dans un même ensemble d'habitations; dans une communauté de services*⁴⁹, significando isto a combinação dinâmica do vector biológico da reprodução humana com a inserção sócio-económica do agregado familiar. E este reveste diversas formas — desde o nuclear e o monoparental (relacionados, no Mundo ocidental, com o processo de industrialização e a pós-modernidade) ao patriarcal ou família-estirpe, predominante em várias sociedades europeias até ao final de setecentos.

Tendo em conta a definição dada, podemos ir buscar os fundamentos orgânicos e estruturais da Família aos seguintes elementos: (1) união afectiva e física de dois indivíduos de sexo oposto (ou do mesmo sexo, desde que legitimados por casamento civil); (2) procriação e continuidade genética através de descendência em sucessivas gerações (a geração converte-se, assim, na mais elementar e marcante divisão organizacional da Família); e (3) acção dos diferentes membros individuais a fim de garantirem a sobrevivência colectiva e as estratégias subsequentes de poder sócio-económico, político e simbólico.

Percebe-se, assim, que tenhamos criticado atrás Olga Gallego Domínguez e que nos afastemos da proposta dos autores de *Arquivos de família*⁵⁰. A crítica decorre da demonstração de que há sempre uma estrutura orgânica associada a um S. I. Mais: é impossível, postulamos nós, existir informação sem organicidade, o que não significa que tenha de haver sempre uma estrutura burocratizada e dividida em directorias, departamentos, secções e repartições (tipo pluricelular), pois há entidades que funcionam sem um complicado aparelho burocrático (são as unicelulares). E a nossa divergência, com os autores do citado manual, deriva da impossibilidade lógica e prática de se querer incluir num único plano de classificação duas dimensões complementares, mas distintas: a orgânico-funcional (uma estrutura organizada naturalmente por objectivos atingidos através de funções e atribuições, acções e tarefas) e a funcional-temática (funções e atribuições, acções e tarefas que constituem naturalmente temas específicos ou assuntos). Aquela é inconfundível com as rubricas temáticas (mais ou menos originais, mas muitas vezes anacrónicas...) que constituem apenas um meio, sem dúvida utilíssimo, de acesso ao conteúdo da documentação. Esta a divergência geral, mas ela aprofunda-se a um nível mais específico.

Com efeito, não consideramos sustentável que o critério orgânico aplicado à constituição de secções e suas divisões, no exemplo da Casa das Galvêas dado pelos referidos autores, consista na separação, no plano de secção arquivística, da linha varonil das linhas femininas e colaterais (em bloco), aparecendo depois de baixo da varonil, como subsecção, a sucessão geracional dos Mello e Castro, enquanto sob as femininas e colaterais dois ramos - os Silva Pereira e os Lobo de Saldanha. Se é indiscutível a importância da genealogia familiar para a contextualização orgânica da informação, também é óbvio que as linhas varonil e feminina se inscrevem dentro da unidade geração, sendo explicitadas, através dos diferentes membros, e seu posicionamento escalonável por ordem de varonia e cronológico de nascimento. Parece-nos, pois, redundante e artificial elevar à categoria de secção as linhas (varonil e femininas), quando cada geração (a fundadora e as continuadoras) pode e deve ser uma secção arquivística, reservando-se as subsecções para inserir primeiro o

casal administrador/representante da linhagem, depois o varão/esposo desse casal, depois a esposa, e depois os irmãos e cunhados por ordem cronológica de idades, se estivermos no espaço peninsular até ao séc. XII.

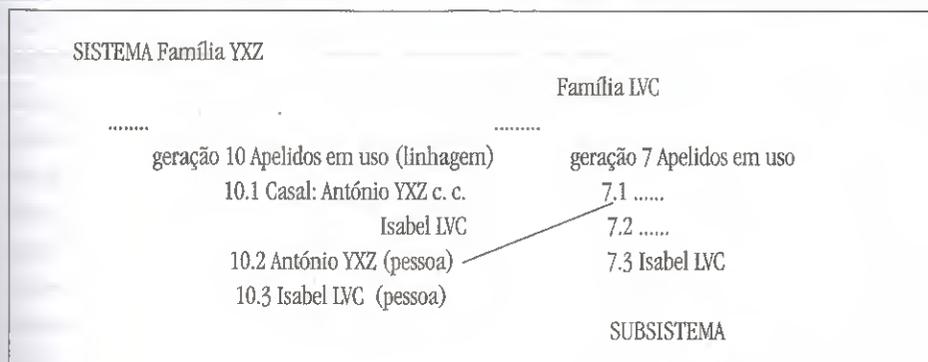
Em alternativa ao critério orgânico, os mesmos autores apresentaram o critério funcional, com duas secções — Gestão Patrimonial e Actividades Individuais — e cada uma delas com duas sub-secções respectivamente: Transacção de bens e Administração de Propriedades; e Actividade Pública e Actividade Privada. No entanto, rejeitaram ambos os critérios optando por aquilo que designam de critério orgânico-funcional ou critério misto, a saber: Secção Actividades Individuais com três Sub-Secções, no exemplo da Casa Galvêas, (1) Mello e Castro, (2) Silva Pereira e (3) Lobo de Saldanha; e Secção Actos Administrativos.

Percebe-se o esforço intelectual deste arranjo, que visa combinar organicidade com acesso temático à documentação, mas ressalta também um flagrante equívoco: as funções são intelectualmente atribuídas e inventadas pelo arquivista e desvirtuam a simplicidade da organicidade familiar que tem de ser escrupulosamente respeitada/reconstituída. Ela assenta tão só — e já é muito ... — em gerações e em membros/pessoas unidas por laços de parentesco. E a documentação se aparecer avulsa, ou seja, sem uma ordenação clara mantida através de maços, pastas e gavetas ou de uma outra qualquer solução de ordem/encadeamento físico, deve ser directamente — por ordem alfabética dos sumários das séries, subséries, documentos compostos e simples⁵¹ — inserida nas diversas subdivisões de cada geração.

Até aqui não se deve complicar com a rebuscada fórmula do temático-funcional + orgânico, porque a complexidade não tarda a surgir quando menos se espera.

Todo SIF(AP) se baseia, estruturalmente, num contrato bio-social⁵² de pessoas que se aliam e reproduzem, havendo, por isso, o permanente entrelaçar de famílias umas nas outras, através do casamento. E, por outro lado, não podemos esquecer, a par de uma unidade familiar com objectivos próprios e apoiada na interacção geracional, o peso significativo das trajectórias individuais. Temos, pois, um quadro complexo que, de caso para caso, varia em complexidade.

O modelo sistémico, que estamos a propor, permite equacionar as situações de aliança matrimonial numa família nobiliárquica de Antigo Regime (e noutros tipos de família) mediante a noção de Subsistema, conforme esquema:



O caso ficcionado, mas perfeitamente real, de Isabel LVC ajuda a ilustrar a situação, assaz comum e generalizada, de que uma pessoa, pertencente a determinada Família, casa, ao chegar a uma certa idade, com alguém de outra Família. E, se for a herdeira de todos os bens familiares, leva, naturalmente, consigo o SIF-LVC que será integrado no SIF-XYZ, mas mantendo aquele, em termos de representação descritiva, a indicação de que foi autónomo, até ao casamento de Isabel, e só por este facto é que se torna Subsistema. Daí para a frente, LVC funde-se e dilui-se em XYZ...

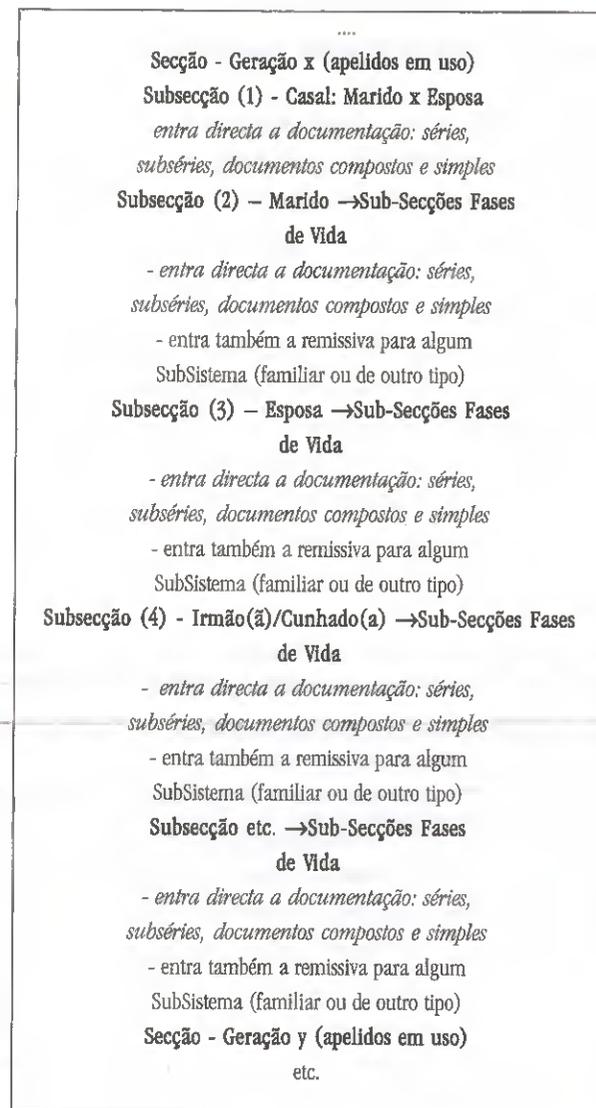
Esta situação padronizou-se nas famílias patriarcais, de estirpe e de morgadio (instituto marcadamente peninsular), não se verificando, porém, nas sociedades contemporâneas industrializadas do séc. XX em diante. As novas conjunturas sócio-económicas, tecnológicas, mentais e ideológicas foram enquadrando a nuclearização da família e a sua variação em monoparentais, duplas/triplas etc., com um mesmo cônjuge em todas elas e em "uniões de facto". Esta instável complexidade não impede, porém, que detectemos sempre a unidade básica — a geração e as linhas de sucessão simbólica e patrimonial — e, dentro dela, pessoas que, enquanto vivem juntas, produzem informação em função de objectivos e interesses comuns, continuados de algum modo por seus descendentes. Se estes não existirem e se houver uma união de duas pessoas, durante algum tempo, que depois se separam, não teremos, muito provavelmente, um S. I. familiar, mas dois S. I. pessoais e pode, ainda, acontecer que uma dessas pessoas venha a unir-se a outra até ao fim da vida e haver descendência, formando, então e de novo, um efectivo S. I. familiar. E o processo tende a tornar-se ainda mais tortuoso, mas para haver estrutura familiar tem de haver unidade e sequência geracional associada a estratégias comuns de cariz sócio-económico e simbólico.

O mesmo modelo está concebido para captar, na medida do possível, a organicidade inerente ao ser humano — único e extremamente complexo. Este ponto é, sem dúvida, o mais delicado e de solução mais fluida, que mais consistentes e aprofundados contributos da Psicologia, da Antropologia e de outras Ciências Humanas e Sociais poderão permitir aclarar. De qualquer modo, e enquanto não se aprofunda este aspecto crítico, parece-nos razoável admitir que a pessoa humana é uma totalidade psicossomática que nasce, cresce, amadurece e envelhece, ou seja, temos, aqui, algumas fases orgânicas associadas a um leque de possibilidades de acção (ou de actividade) concentrado nas fases intermédias e nulas/quase nulas nas extremas. E, se postularmos que a organicidade pessoal, reside na infância, na adolescência/juventude e na adultez/velhice, ressalta a imediata consequência de podermos cruzar, do ponto de vista do "encaixe" documental, a documentação pessoal com a familiar. Esta, do ponto de vista temático, diz respeito à gestão dos bens herdados e adquiridos, ao relacionamento interno e externo dos casais ou cônjuges (detentores de poder implícito ou de poder explícito no *corpus* jurídico) e a todas-as matérias que envolvam e impliquem a Família no seu todo.

Há, no entanto, uma dificuldade no plano descritivo, que é preciso ter em conta sobretudo se pretendermos compatibilizar o modelo sistémico e interactivo com as ISAD-G e que respeita à inserção, num posicionamento hierarquizado, das fases de vida (essencialmente três: infância, adolescência/juventude e adultez/velhice) como Sub-Secções da Sub-Secção indivíduo X da Secção (Geração) Y. Uma dificuldade contornável se estivermos a elaborar um Quadro orgânico-funcional para publicação em papel ou em cd, mas se estivermos a trabalhar numa Base de Dados há que explorar nesta as possibilidades de resolução.

A operacionalização dos pólos teórico e técnico, através do modelo sistémico e interactivo, assegura, com o máximo de minúcia e rigor, a reconstituição contextual da informação e este desiderato é formalizado, no nível do pólo morfológico, mediante um quadro de organização ou um quadro genuinamente orgânico-funcional, disposto de acordo com o esquema multinível das ISAD(G)⁵³ e com as devidas adaptações terminológico-conceptuais⁵⁴.

À guisa de uma explicação sintética e fácil de visualizar chamamos a atenção para o seguinte esquema:



O esquema exposto pode sofrer alterações na ordenação hierárquica das Sub-Secções individuais (reservadas a cada pessoa da respectiva geração), de acordo com características modernas do agregado familiar, — por exemplo, uma família nuclear sem filhos começa e acaba numa única geração... —, mas a sequência cronológica das idades dos vários filhos de um casal e, conseqüentemente, componentes activos de uma geração pode e deve manter-se. E, ao mesmo tempo, aplica-se, a cada pessoa, a divisão orgânica das fases de vida ou etapas psicossomáticas como Secções e contendo Sub-Secções orgânico-funcionais como veremos mais adiante.

Antes, porém, de nos ocuparmos do caso das Pessoas produtoras/receptoras de informação, já obviamente imbricado na instituição Família, julgamos útil enumerar alguns procedimentos técnicos que resultam da aplicação inter-relacionada dos quatro pólos, mas com destaque especial para os teórico, técnico e morfológico:

- 1º O modelo sistémico e interactivo aplica-se independentemente do volume de documentação encontrada e do local/entidade onde fique acondicionado e acessível à consulta pública.
- 2º No momento inicial do trabalho de estudo e disponibilização ao acesso público é obrigatória uma reportagem fotográfica completa do estado da documentação, partindo-se de imagens de conjunto (do mobiliário ou dos recipientes onde foram encontrados os documentos) até imagens de pormenor (para cada *dossier* e documentos individualizados).
- 3º A informação é um fenómeno materializável, em diferentes tipos de registo e de suporte material, sendo, por isso, inevitável encontrar uma tipologia documental diversificadíssima (manuscritos e impressos em papel desde livros a folhas volantes, números avulsos/recortes de jornais, mapas/cartas geográficas e geológicas, desenhos, gravuras, fotografias, postais, cassetes áudio e cassetes vídeo, filmes, etc.) que faz parte de um único e polifacetado sistema. A especificidade que cada suporte suscita, em nível da conservação, exige cuidados já padronizados como a limpeza, a higienização e a protecção em capilhas e pastas de cartão desacidificado, bem como a retirada de cordéis, capas plásticas e clipes.
- 4º O processo metodológico de observação e de análise permite colher dados de variada natureza temática (desde a genealógica à biográfica) que são essenciais para precisar os contornos sistémicos do modelo no que toca ao denominado **Quadro Orgânico-Funcional**, que, em caso algum, deve ser confundido com os habituais planos de *classificação orgânico-funcional*.
- 5º O **Quadro Orgânico-Funcional** é o primeiro produto/instrumento (ganha forma no pólo morfológico) a ser elaborado obrigatoriamente mesmo que, o SIF(a)P, em foco, possua uma ordenação física dos documentos e um ou mais instrumentos de pesquisa. Neste caso, a colocação física e descritiva da documentação faz-se de acordo com o dito quadro, mas respeitando-se a ordem dada aos documentos. Um exemplo: toda a documentação que tenha sido ordenada, em vida, de um membro de uma geração de determinada Família, será fisicamente mantida debaixo dessa geração ou desse membro e virtualmente, ou seja, por meio da descrição de cada documento simples, identifica-se a informação que foi produzida noutros tempos e noutras anteriores/posteriores gerações, sem se alterar minimamente a reunião física existente à data do início do estudo/trabalho arquivístico.

6º Em paralelo ao **Quadro Orgânico-Funcional**, deve proceder-se, no plano descritivo feito através de FRD's⁵⁵, à fixação de elementos essenciais para a recuperação da informação em diferentes graus (desde o genérico ao específico). E, nesta dimensão, vital para que se concretize um acesso cada vez mais próximo dos múltiplos interesses e das necessidades de potenciais utilizadores, não há uma única receita, ao contrário do que tradicionalmente ficou estabelecido, ditando-se o inventário como o produto arquivístico por excelência: a descrição pode oscilar dentro do mesmo SIF(a)P do inventário analítico (correspondente a um segundo nível de análise proposto por Fernanda Ribeiro⁵⁶) aos catálogos exaustivos⁵⁷ de documentos simples de séries extensas, como a correspondência, e por diversos índices (antroponímico, geográfico, cronológico e ideográfico⁵⁸), complementados por thesauri ou listas de termos de autoridade.

7º O preenchimento rigoroso das FRD's não abrange a informação bibliográfica que pode e deve ser catalogada através das ferramentas em uso, nomeadamente a PORBASE em formato Unimarc e de acordo com as normas internacionais (ISBD). Mas o facto de se empregar, no plano da descrição, dispositivos normativos diferentes, não contraria a seguinte ideia basilar: os livros, opúsculos, folhetos, folhas volantes, prospectos e cartazes não formam, à luz da teoria sistémica e no âmbito do modelo sistémico e interactivo, uma colecção à parte, primeiro, porque a noção de colecção sai definitivamente do vocabulário técnico da C. I. por ser, em rigor, sinónimo de fundo ou acervo orgânico como já atrás referimos, e, segundo, porque um sistema de informação abarca este fenómeno, nas suas diversas manifestações temáticas, de registo tecnológico e de suporte material, não fazendo sentido nenhum separar ou agrupar, em unidades "sistémicas" distintas, a correspondência e outras séries documentais de sucessivas gerações e os livros adquiridos e lidos por essas mesmas gerações. Se toda essa informação foi produzida, adquirida e usada pela entidade Família tem de integrar forçosamente o Sistema de Informação Familiar X. Isto parece-nos de uma evidência flagrante.

8º É, pois, óbvia a unificação teórica e sistémica de toda a informação, mas, na prática descritiva, como podemos sinalizar a presença e tornar acessível a "biblioteca" familiar? Como colecção à parte? Ou como parte integrante do SIF(a)P? Obviamente como parte integrante, mas como? Como Secção? Repartindo, fisicamente, os impressos pelas Subsecções a que se reportam organicamente? Há livros, opúsculos e demais impressos que possuem ex-libris ou identificação do comprador/possuidor e, nestes casos, é possível, em nível catalográfico, anotar a relação e remeter listagem (autor-título) no local certo do **Quadro orgânico-funcional**. Os não identificáveis, agora, podê-lo-ão ser um dia mais ou menos próximo, pelo que se deve deixar em aberto este *upgrade* interactivo. E, de forma prática, o mais razoável, numa maioria considerável de casos, é aceitar e manter a designação comum de Biblioteca tratada, em nível de catálogo, como tem de ser e referida, no fim da apresentação hierarquizada do SIF(a)P, através de *link* possível em hipertexto/multimédia ou cd-rom.

9º Os documentos são, aparentemente, estáticos e podem ser ordenados em pastas, acondicionados em estantes fixas (corridas ou compactas) e isolados em salas-depósito, protegidos de calamidades várias (inundações, humidade, ataques de bibliófagos, etc.), mas a informação neles contida é, por essência, viva e

dinâmica, aspecto importante que o modelo sistémico e interactivo visa atender e realçar. É preciso ter sempre presente que os documentos guardam-se e preservam-se para que a informação seja recuperada, em qualquer momento e por qualquer ser humano, e usada/transformada pelo(s) utilizadores de acordo com os seus interesses e necessidades contextuais. Adequar cada vez melhor os instrumentos e os pontos de acesso informacionais aos quesitos formulados por quem busca informação é o desafio complexo que se coloca hoje graças às facilidades e potencialidades despertadas pelas novas TIC (tecnologias de informação e comunicação). E a interactividade incide, precisamente, sobre este potencial cruzamento da oferta e da procura, podendo e devendo aquela aproximar-se, sucessiva e constantemente, de níveis mais profundos e exigentes desta.

10° A microfilmagem e a digitalização da informação de um SIF(a)P assentam em quesitos de ordem tecnológica e em medidas rigorosas de protecção do suporte papel que estão já devidamente tipificadas e difundidas. Remetemos, por isso, para a literatura respectiva, no que toca ao aspecto essencialmente tecnológico e preservacionista, não cabendo, aqui, a discussão dilemática do que deve ser feito - microfilmagem ou digitalizar, prevalecendo ainda a opinião baseada em pareceres técnico-científicos de que o microfilme dura em boas condições 500 anos e o digital é óptimo para o acesso, mas muito mais vulnerável e perecível. Do ponto de vista prático e da gestão financeira das entidades produtoras/receptoras e detentoras (Bibliotecas e Arquivos Públicos), a escolha, de suportes e de matriz privilegiada de acesso, resolve-se tendo em conta vectores como a relação custo-benefício e investimento financeiro, claro em objectivos estratégicos.

11° A preocupação jurídica de classificar um SIF(a)P, como público ou privado, inscreve-se na esfera político-administrativa em que se normaliza e regula o acesso. Esta postura funda-se num pragmatismo inquestionável, mas é independente da esfera científica, facto que até agora tem sido pouco relevado pelos arquivistas, carentes de uma armadura teórico-metodológica consistente e permeáveis, por conseguinte, a modos de ver e de fazer de disciplinas diversas. Não surpreende, por isso, a obsessão arquivística pela conceptualização jurídico-administrativa e a primazia dada ao "lobby" da História⁹⁹ em termos de acesso. O que propomos, face a este problema, é a distinção de planos: a salvaguarda, a incorporação e a definição de prazos de abertura a público são tópicos definidos numa esfera eminentemente política e jurídico-administrativa que adquire especial pertinência para quem dirige ou exerce funções técnico-científicas em Serviços de Arquivo ou de Biblioteca (instituições culturais), enquanto a esfera científica atende exclusivamente a duas vertentes ligadas ao fenómeno em estudo (e às suas propriedades) — a organicidade (estrutura e contextos originários) e a funcionalidade (instrumentos e pontos de acesso ao conteúdo e o uso deste, ou seja, o comportamento informacional).

Estes procedimentos não esgotam o leque de actos técnicos, exigível pelo estudo e pela disponibilização interactiva de um SIF(a)P, mas constituem a base operativa mais conforme com o paradigma científico e pós-custodial que perfilhamos.

3.2. Pessoas

Só há verdadeiramente um sistema de informação pessoal - SIP (activo e/ou permanente), quando estamos perante de documentação produzida e adquirida/coligida por uma única pessoa ou ser humano. Ninguém nasce de geração espontânea e, portanto, as pessoas trazem sempre consigo, em tese, vínculos familiares, mas este facto não impede que haja órfãos solteiros que percorrem sua vida toda produzindo/acumulando S. I.'s, estritamente pessoais. E o que acontece mais frequentemente é a prática residual, ou seja, um SIF(a)P vai-se fragmentando e quando entra/é incorporado num Serviço de Arquivo ou numa Biblioteca Pública (é o conhecido caso dos *espólios* da Biblioteca Nacional de Lisboa) já só se refere a um membro de determinado agregado familiar. Esse resíduo informacional é um SIP, por selecção inevitável, mas não um SIP genuíno e natural. Formulámos mesmo a hipótese de que mais natural e genuíno é o SIF que compreende a produção/recepção informacional de pessoas ligadas entre si por laços bio-parentais e sabe-se que o ser humano é eminentemente um ser social e político, como lucidamente observou Aristóteles.

É, no entanto, indelével a existência de SIP's e o desafio que se coloca ao modelo sistémico e interactivo, aqui defendido, é a determinação rigorosa da respectiva organicidade, como atrás já aforamos, alertando para a dificuldade da tarefa e invocando, aí, o contributo qualificado de certas Ciências Humanas e Sociais, como a Psicologia e a Antropologia, para uma delimitação verosímil de fases psicossomáticas constitutivas do arco vital humano — do nascimento ao envelhecimento/morte.

Uma organicidade pessoal procurada à luz, entre outros, do contributo de Jean Piaget⁶⁹, surge plasmada em quatro etapas evolutivas — a infância (até aos 9/10 anos), a adolescência (dos 10 aos 16 anos), a juventude (dos 16 aos 23/25 anos) e a adultez/velhice (dos 23/25 anos em diante). Mas, a variação individual (cada pessoa pode apresentar fortes especificidades na maturação psicossomática) e sócio-cultural é acentuada, dificultando a fixação de uma matriz orgânica estável. Antecipamos, assim, a crítica mais séria que pode ser feita à aplicação do modelo sistémico e interactivo às pessoas. No entanto, insistimos neste ponto crucial: todo e qualquer ser humano nascido e criado em qualquer ponto do planeta Terra age para sobreviver e fixa objectivos legitimadores e estimuladores da acção, de acordo com os seus ciclos existenciais. Este princípio apodítico é ilustrado pelos seguintes exemplos: a informação produzida/recebida por uma criança depende do desenvolvimento de suas capacidades mentais e físicas, bem como do ambiente familiar e do sistema escolar correlativo; um adolescente/jovem (a distinção psicológica entre a organicidade de um adolescente e a de um jovem parece-nos, do ponto de vista informacional e das actividades correspondentes ao seu estágio de desenvolvimento físico e mental, muito ténue) projecta-se na informação que produz/recebe ou recolhe (jogos electrónicos, informática, música e cinema são tipologias naturalmente dominantes num adolescente/jovem da actualidade); e um adulto/idoso (a continuidade orgânica e a longevidade em boas condições de saúde de um ser humano na época em que vivemos permitem-nos associar numa fase ou ciclo único o jovem adulto, o adulto pleno ou na pujança de suas capacidades físicas e mentais e o adulto idoso) projecta-se de igual forma.

Mas, outra objecção se pode colocar a este esquema algo difuso de organicidade objectiva (as etapas biopsíquicas de vida existem): qual a vantagem para o utilizador de que a documentação seja disposta por fases da evolução vital de um ser humano em articulação com as diversas actividades e cargos/empregos por ele assumi-

dos (desde estudante a profissional em diferentes ramos ou sectores)? Com as novas TIC, o processo de digitalização instala-se e difunde-se permitindo a reprodução por imagem de documento a documento com efeitos práticos imediatos: evita a consulta no suporte original e dispensa uma catalogação minuciosa⁶¹, além de afastar do cardápio a receita do inventário e das classificações na realidade mais temáticas que orgânico-funcionais até há pouco “dogma” absoluto. O suporte digital parece sugerir, como apregoam os defensores desta solução tecnológica, uma resposta simples à questão posta: a vantagem para o utilizador é mostrar a informação textual, numérica ou gráfica/imagética que ele busca sem arrumações temáticas, nem orgânicas, ficando este exercício hermenêutico a cargo e da exclusiva responsabilidade de quem precisa e busca informação. O máximo que é tolerado é criar grupos documentais, um misto de identificação tipológica e temática à guisa de séries artificiais.

Duas razões principais nos afastam desse caminho.

A primeira razão leva-nos a marcar bem a diferença face à tradicional divisão em actividade pessoal e actividade pública, demasiado simplista, redutora e incapaz de traduzir a complexidade da existência humana reflectida na informação a cada dia feita, a cada dia coligida. Em vez de “encaixarmos” rapidamente os documentos em classes tão imprecisas como essas, entendemos que é, infinitamente, mais rigoroso, fixar a informação de um indivíduo (da certidão de nascimento, bilhetes de identidade ou cartões de vacinas aos livros e revistas ou discos em vinil e cd's) na fase de vida ou no segmento etário em que ele a adquiriu ou produziu, guardando-a e usando-a pontualmente até ao fim dos seus dias. Conseguimos, assim, aproximar a informação da organicidade subjacente. E não vemos outro modo de o fazer. As alternativas a esta opção sistémica visam, apenas, facilitar o acesso ao conteúdo, sem se deterem, por um minuto que seja, no respectivo contexto originário, o que impede, na prática, o estudo de duas das propriedades intrínsecas do fenómeno informação (enumeradas atrás), sobre o qual, aliás, arquivistas, bibliotecários e documentalistas não devem mais incidir como meros arrumadores, preservacionistas, inventariantes ou catalogadores, mas basicamente como cientistas que investigam, buscam compreender e ajudam a explicar o respectivo objecto em toda a sua complexidade.

A segunda razão consiste em reafirmar que não se pode continuar a confundir planos distintos, ainda que complementares: o especialista em informação (seja arquivista ou bibliotecário), ao concentrar-se num S. I. de qualquer tipo, terá de usar o instrumento **Quadro orgânico-funcional** para contextualizar a informação e os **planos de classificação**, os **catálogos**, os **índices** e a **indexação com elaboração de thesaurus** para abrir, o mais possível e em profundidade, os conteúdos aos utilizadores. Fornecer uma imagem nitidamente digitalizada e resumidamente descrita é, sem dúvida, um meio expedito para o acesso rápido, mas é também um meio perverso de excluir o profissional da informação da mediação qualificada e sistemática que tem sempre de ser feita, até porque uma coisa é digitalizar postais legendados, fáceis de assimilar, e, outra, é “despejar” dezenas, centenas e milhares de textos de difícil leitura paleográfica. No domínio do acesso, designado, tradicionalmente, por estudos de utilizador, e, há uma ou duas décadas, por comportamento informacional, impõem-se pesquisas experimentais sérias, sistemáticas e extensivas que forneçam dados precisos e correctivos sobre a natureza e a qualidade dos instrumentos de mediação fornecidos.

Para que melhor se compreenda a aplicação do modelo sistémico e interactivo ao caso das Pessoas, julgamos oportuno desfiar alguns pontos com procedimentos teórico-práticos específicos:

- 1° Os elementos prosopográficos ou biográficos detalhados são fundamentais na elaboração do **Quadro orgânico-funcional** pessoal, assim como os genealógicos e histórico-familiares para a análise dos SIF(a)P. Em rigor, este quadro **não é um instrumento de acesso** (estes são produzidos em paralelo), mas permite compreender facilmente a distribuição cronológico-contextual dos documentos, pelas diferentes fases de uma trajectória de vida.
- 2° Os documentos são analisados e descritos, através de FRD's e de bases de dados bibliográficas, respeitando-se, escrupulosamente, a forma como foram ordenados até ao início do trabalho de estudo e acesso. Nos sistemas de informação familiar e pessoal é possível encontrar, em número reduzido, porquanto o mais frequente é a existência de avulsos ou de *dossiers*/processos, dois tipos de séries: a natural ou orgânica, similar às que se encontram nos S. I. de instituições burocratizadas e é ilustrada, sobretudo, pela correspondência, embora seja importante notar a prática muito comum de distribuir cartas, cartõe, postais e fotos por pequenos maços ou *dossiers* temáticos; e a posterior ou “arranjada”, resultante de operações pontuais de reordenação documental para facilitar o acesso ao possuidor/utilizador. Generalizou-se, também, a prática anti-natural de constituir, após o depósito em Serviços de Arquivo ou de Biblioteca, dos SIP's, uma única e vasta série de correspondência — ordenada por remetentes — à custa da recolha de cartas das capilhas, pastas e unidades de instalação onde se achavam até à incorporação. Prática justificada sempre pela expedita ideia de tornar, rapidamente, acessível o conteúdo epistolográfico, através de uma intervenção abusiva, que destrói a mais ténue sombra de organicidade e que mexe e remexe a disposição física dos documentos, quando se sabe não ser preciso fazer isso para se criarem virtualmente instrumentos e pontos de acesso adaptados aos interesses e necessidades dinâmicas de potenciais utilizadores.
- 3° A manifesta dificuldade em distinguir, com rigor, a informação que uma pessoa produz ou recebe, enquanto ser humano e enquanto sujeito activo, assumindo papéis sócio-profissionais diversos, é, com proveito, gerida pelo modelo sistémico, o qual, além das fases evolutivas, permite operar, dentro delas, com a informação transversal a toda a fase e, com a específica, de uma actividade ou função.
- 4° Os cargos exercidos em instituições públicas ou privadas geram informação institucional que os titulares desses cargos têm a tentação de levar para casa. Manuel Silva Gonçalves, Paulo Guimarães e Pedro de Abreu Peixoto propõem, que se trate como Colecção, o conjunto de documentos produzidos ou obtidos nesse desempenho institucional⁶². Proposta que perde total cabimento, num modelo sistémico, na medida em que toda a documentação pertencente a um S. I. próprio e apropriada pela pessoa que esteve envolvida na sua produção/recepção, enquanto titular de algum cargo de responsabilidade, possui um vínculo orgânico ao SIP e pode ser representada, através de um Sub-Sistema deste, coisa que de outra forma (pelo termo difuso e equívoco de colecção) nunca fica sinalizada. Descrever — importa que os arquivistas tomem consciência disto — é representar com rigor e, como é óbvio e elementar, isso só se consegue quando se conhece bem o que pretendemos seja representado.
- 5° É preciso distinguir bem, e nem sempre é fácil, pois este ponto é delicado e precisa de ser bem analisado caso a caso, a informação que, por exemplo, o advogado produz, no exercício dessa profissão liberal⁶³ da

informação que ele produz/recebe, enquanto Governador Civil ou Presidente da Câmara. É óbvio que um tal conjunto documental deveria permanecer nos respectivos Sistemas institucionais, mas quando de lá sai, sem retorno, fica como Sub-Sistema do SIP, de modo a que se perceba tratar-se de informação autónoma, mas relacionada por um elo concreto.

- 6º A integração dos livros ou, dito de forma mais abrangente, da Biblioteca no SIP(a)P faz-se como ficou indicado para o SIF(a)P.
- 7º O nível de descrição obrigatório, para que a recuperação de informação seja fina e apta a cobrir o espectro exigente das necessidades de busca dos utilizadores, situa-se entre o documento composto e o documento simples, ou seja, só é aceitável a produção de catálogo que a aposta, cada vez mais vulgarizada na digitalização, torna inevitável, como atrás referimos.
- 8º Convém frisar que um SIP só possui informação produzida/recebida por uma única pessoa. Se determinada Pessoa casou e constituiu Família, é óbvio que estamos perante uma situação sistémica híbrida — Pessoal e Familiar, com destaque para a primeira.

A esquematização da inserção dos documentos dentro do **Quadro orgânico-funcional**, inerente ao modelo sistémico e interactivo, ajuda, certamente, a reforçar o intento de uma exposição clara, fácil de entender:

Secção - Fase Adulta (data x - data do falecimento)

- entram directamente as séries e documentos compostos e simples produzidos e recebidos ao longo desta fase.

Sub-Secção - Proprietário

- entram directamente as séries, os documentos compostos e simples produzidos e recebidos nesta função.

Sub-Secção - Advogado

- entram directamente as séries, os documentos compostos e simples produzidos e recebidos nesta função.
- entra também *link* a algum Sub-Sistema vinculado por causa desta sua vertente ou faceta formativa.

Sub-Secção - Escritor

- entram directamente as séries, os documentos compostos e simples produzidos e recebidos nesta função.
- entra também *link* a algum Sub-Sistema vinculado por causa desta sua vertente ou faceta formativa.

Sub-Secção - Político

- entram directamente as séries, documentos compostos e simples produzidos e recebidos nesta função.
- entra também *link* a algum Sub-Sistema vinculado por causa desta sua vertente ou faceta formativa.

A **Biblioteca**, através de catálogo, tem ligação orgânica com o S. I.P ou, em caso do volume da informação bibliográfica ser escassa, deve ficar distribuída pelas Secções e Sub-Secções respectivas.

4. PROPOSIÇÕES FINAIS

A mudança de paradigma, que sustenta a proposta epistemológica sumariada no primeiro *item* deste ensaio, tem consequências teórico-práticas salientes e indeléveis.

A primeira é *bolística*: a heterogeneidade das partes não anula, antes reforça, a identidade fenoménica de determinada totalidade. E é importante assinalar, no pólo morfológico (apresentação de resultados, elaboração de instrumentos de pesquisa), as partes que faltam e que ao faltarem deixam, inevitavelmente, truncada a totalidade que elas ajudam a constituir ou instaurar. Saber, por exemplo, que há gerações sem um único documento ou fases da vida de uma pessoa vazias de informação não significa, obviamente, que não houve (teve de haver), mas que se perdeu ou foi eliminada na hora ou algum tempo depois no contexto de produção, aspectos indissociáveis do comportamento informacional que o modelo sistémico e interactivo pretende captar e seguir de forma metódica e regular.

A segunda é *crítica*: os documentos são meros elos de ligação do fenómeno informacional a situações comunicacionais plenas e efectivas, pelo que, disponibilizar documentação à consulta de eventuais interessados, é uma tarefa muito mais exigente e complexa do que tem sido habitualmente praticada, porque implica um exercício crítico permanente que conduz o sujeito ao âmago do seu objecto — o contexto originário da informação, a evolução desta em sucessivos contextos e a interacção funcional/temática entre ela e os agentes humanos que servem de portadores/(re)produtores e de (re)colectores/receptores.

A terceira é *interdisciplinar*: o estudo de um S. I. , para ser usado por quem dele precise, e a actualização contínua dos pontos e dos instrumentos de acesso convocam um fórum de interconexões disciplinares proveitosas para o aperfeiçoamento da performance funcional do S. I.

São consequências directas e compreensíveis, mas admitimos que elas não podem contornar ou fugir à objecção frequentemente repetida: a aplicação do modelo sistémico e interactivo exige um dispêndio de tempo e o emprego de recursos humanos inexistentes e, se calhar, desproporcionais para o resultado que se obtém através do modelo “empírico-documental”, concebido e subscrito pelos arquivistas, ao longo, sobretudo, da segunda metade do séc. XX. Baseado num plano de classificação que pode ser simples⁶⁴ ou num “arranjo” mais versátil, mas de uma ligeireza teórica capaz de chocar os arquivistas mais “puristas”, ensaiado pelo Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil da Fundação Getúlio Vargas — o CPDOC —, que não contempla os campos da ISAD(G) secção e sub-secção e reúne os documentos por séries: *documentos pessoais, correspondência, produção intelectual, documentação diversa, recortes de jornais* e ainda a chamada *documentação complementar* (anexa ao arquivo e que engloba documentos produzidos após ou referentes à morte do titular, como por exemplo telegramas de condolências, despesas de funerais, missas, etc.⁶⁵). Esta modelização prática e simplista ajusta-se bem à digitalização em massa, com um enfoque centrado nas peças do *puzzle*, esquecendo este como conjunto orgânico.

Já mostrámos atrás que, tratar e disponibilizar correctamente informação, não se compadece com expedientes simplistas e com rotinas acriticas de descrição/sumariação de documentos. Estas podem ser feitas por um pessoal técnico de formação profissional média ou por licenciados em História ou em qualquer outra área científica, com qualidades pessoais exigíveis (método, disciplina mental, sentido prático de ordenação

coerente, etc.) e com bom senso, o que lhes permite aprender, por eles próprios ou com tutores experimentados, regras simples de catalogação e princípios intuitivos de classificação. Mas, temos de reconhecer que o trabalho obtido em tais condições formativas é incaracterístico e não contribui para o desenvolvimento e a consolidação de um efectivo campo científico sobre informação/documentação/comunicação.

A aposta que começou a ser feita em Portugal, a partir de 2001, numa formação superior e pós-graduada, e já não apenas especializada, constitui um elevar da fasquia e das exigências teórico-práticas, tanto no desempenho profissional ligado à problemática e gestão da informação nas mais diversas entidades, como no *corpus* teórico-metodológico que enforma os projectos de pesquisa na área. Percebe-se, assim, que um projecto destes se orientado, por exemplo, para um estudo de caso — um determinado SIF(a)P ou um SIP(a)P — recuse a via redutora e pobre de fornecer um qualquer instrumento de acesso ou uma Base de Imagens digitalizadas, com dados correlativos de baixa ou deficiente performance. Espera-se, pelo contrário, que com projectos de matriz assumidamente científica, se obtenha uma mediação com um número indeterminado de utilizadores, sustentada, quer por enquadramentos seguros e necessários, quer por dispositivos actualizáveis de aferição dos diferentes graus e aspectos profundos do comportamento de quem busca e precisa de informação.

A abordagem proposta visa contribuir para a lenta e complexa, mas inevitável mudança de paradigma no estudo da documentação e informação — seja impressa ou manuscrita, administrativa ou literária, verbal ou pictórica, fotográfica ou filmica, atendendo a que todas estas modalidades ou tipos remetem para um único e fenómeno, humano e social, que importa estudar integral e cientificamente.

Notas:

1. Uma primeira versão deste texto foi enviada para publicação com o mesmo título no Boletim Cultural da Câmara Municipal de Famalicão. Outra versão foi enviada para a Revista do Departamento de Ciências e Técnicas do Património da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
2. Ver SILVA, Armando B. Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda; RAMOS, Júlio; REAL, Manuel — *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação*, vol. 1. Porto: Edições Afrontamento, 1998.
3. Ver SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda — *Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Edições Afrontamento, 2002, p. 79-128.
4. Sobre o binómio Informação-Conhecimento ver SILVA, Armando B. Malheiro da — Conhecimento/Informação: diferenciação e/ou sinonímia?. In RODRIGUES, Georgete Medleg; LOPES, Ilza Leite (org.) — *Organização e representação do conhecimento na perspectiva da ciência da informação*. Brasília: Thesaurus, 2003, p. 23-41.
5. Cf. *Ibidem*, p. 37.
6. Cf. *Ibidem*, p. 53.
7. Cf. LE COADIC, Yves-François — *A Ciência da informação*. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 1996, p. 26 (1ª ed. francesa: 1994).

8. Cf. SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda — *Das “ciências” documentais à ciência da informação*, ob. cit., p. 42.
9. Os dicionários de Arquivística existentes são omissos quanto à definição adequada deste conceito, embora ele seja crucial. Com os chamados “princípio da proveniência” e da “ordem original” tem-se pretendido justificar na prática procedimentos de arranjo de documentos baseados em planos de classificação orgânico-funcional, mas este expediente é muito deficitário do ponto de vista conceptual e científico. Por organicidade entendemos a existência de uma acção desencadeada a partir de uma entidade (seja ela qual for — uma pessoa ou uma instituição estruturada de forma complexa) e tendo em vista um conjunto dinâmico de objectivos. Ver a achega jurídica dada a este tópico por MOUTA, Maria Fernanda — *O Arquivo: termos, conceitos e definições*. Viseu: Edição patrocinada pelo Governo Civil, 1989, p. 44.
10. principal peculiaridade do “documento de arquivo” consiste em *su origen administrativo natural o involuntario, que le dota de carácter testimonial, frente al origen voluntario del documento cognitivo, primordialmente informativo. Ello tiene su reflejo en su diferente organización, que contrapone el fondo de archivo a la colección de biblioteca* (Cf. RODRÍGUES BRAVO, Blanca — *El documento: entre la tradición y la renovación*. Gijón: Ediciones Trea, 2002, p. 258-259. Embora aceite pela generalidade dos arquivistas esta aceção é bastante frágil e inconsistente: 1º - o documento é de arquivo não por ser depositado num serviço de Arquivo (instituição), mas por ter sido produzido ou recebido por uma entidade não apenas institucional e dotada de aparelho burocrático (administrativo), visto que um simples cidadão produz e recebe documentos; 2º - considerar a origem ou o contexto administrativo como fonte geradora de actos documentais naturais ou involuntários por contraposição ao documento cognitivo e informativo (noticioso) depositado na Biblioteca faz sorrir qualquer psicólogo cognitivista: um burocrata que faz ofícios usa um outro órgão diferente do poeta que faz poemas?!?! Será que o burocrata faz ofícios por instinto e só o poeta ou o romancista é que usam as suas faculdades mentais?!?! 3º - abundam os exemplos de um flagrante impasse lógico que só é superável se deixarmos de confundir assuntos/temas e objectivos com a capacidade humana geral de representar através de códigos específicas mais diversas ideias, factos, sentimentos...
11. Ver KHUN, Thomas — *A estrutura das revoluções científicas*. São Paulo: Editora Perspectiva, 2000, p. 67-76. A mudança brusca de paradigma postulada por este autor, físico de profissão e falecido há poucos anos, aplica-se àquilo que ele designou por “ciência normal”, categoria em que parece não entrarem outras ciências, além das “exactas” ou “naturais”, como são as sociais e humanas. Sendo a C. I. necessariamente uma ciência social o modelo de Khun pode aplicar-se mas com as devidas adaptações.
12. Ver SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda — *Das “ciências” documentais à ciência da informação*, ob. cit., p. 85-91.
13. Cf. ALVES, Ivone et al. — *Dicionário de terminologia arquivística*. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro/Organismo de Normalização Sectorial para a Informação e do Documento, 1993, p. 7.
14. Cf. SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda — *Das “ciências” documentais à ciência da informação*, ob. cit., p. 96.

15. Ver MELLA, Piero — *Dai Sistemi al pensiero sistemico: per capire i sistemi e pensare con i sistemi*. Milano: Franco Angeli, 1997.
16. Cf. SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda — *Das "ciências" documentais à ciência da informação*, ob. cit., p. 96-97.
17. Ver *Ibidem*, p. 42.
18. Cf. SILVA, Armando B. Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda; RAMOS, Júlio; REAL, Manuel — *Arquivística*, vol. 1, ob. cit., p. 214.
19. Cf. NOUVEL, Pascal — Modèles et métaphores. In NOUVEL, Pascal (dir.) — *Enquête sur le concept de modèle*. Paris: Presses Universitaires de France, 2002, p. 192; ver ainda SCHMID, Anne-Françoise — *L'Âge de l'épistémologie: science, ingénierie, éthique*. Paris: Éditions Kimé, 1998, p. 121-152.
20. Insere-se aqui a proposta da descrição arquivística em diferentes níveis hierarquizados que anda consagrada na ISAD-G - *International Standard of Archival Description - General*, produzida no âmbito de comité especializado do Conselho Internacional dos Arquivos (CIA) da UNESCO. Aceitamos esta ferramenta de descrição, mas apenas dentro de um modelo mais maleável e poderoso, firmado numa base teórico-metodológica consistente, que infelizmente faltou na concepção e redacção da dita norma. Note-se que Pedro de Abreu PEIXOTO propôs em artigo recente a aplicação das ISAD-G aos arquivos de família: *Idem* — A aplicação das ISAD(G) aos arquivos de família. *Páginas A&B: arquivos & bibliotecas*, Lisboa, 4 (1999) 55-70. Trata-se, aliás, de um exercício útil que pode e deve ser examinado e ajustado às exigências metodológicas do pólo morfológico do método quadripolar da C. I. Ver SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda — *Das "ciências" documentais à ciência da informação*, ob. cit., p. 89-90.
21. Ver a proposta de reformulação dos níveis de descrição arquivística apresentada por RIBEIRO, Fernanda — *O Acesso à informação no arquivos*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian; Fundação para a Ciência e a Tecnologia, Ministério da Ciência e do Ensino Superior, 2003. vol. 2, p. 633-660.
22. Bastaria a consulta de um qualquer Dicionário de língua portuguesa para se compreender a razão profunda e simples do uso da palavra espólio: *despôjo; restos; bens que alguém deixou morrendo; aquilo de que alguém foi espoliado* (Cf. MORENO, Augusto - *Dicionário complementar da língua portuguesa: ortográfico, ortográfico e etimológico com um glossário de arcaísmos e uma lista das principais locuções estrangeiras, aplicáveis em português*. Porto: Livraria Editora Educação Nacional, 1936, p.544). Documentos, mobiliário e demais objectos de uso doméstico formam um conjunto indistinto — espólio — que é deixado por alguém à hora de sua morte e ao mesmo tempo sem uma unidade orgânica e intencional, não passando, por isso, de uma colecção. Ora, já atrás se indicou que a distinção artificial entre fundo e colecção é um artifício sem lógica, nem base credível e isto é tão elementar que não carece de demorada refutação.
23. Cf. HILDESHEIMER, françoise — *Les Archives privées: le traitement des archives personnelles, familiales, associatives*. Paris: Éditions Christian, 1990, p. 7-8.
24. Ver GALLEGO DOMÍNGUEZ, Olga — *Manual de archivos familiares*. Madrid: ANABAD, 1993.
25. O empenho tem sido jurídico-político e mesmo assim considera-se que insuficiente, o que é verdade, mas então que dizer do empenho científico? Confrangedoramente escasso a nível mundial... Para uma abordagem interdisciplinar, actualizada e rigorosa da temática patrimonial ver *Direito do património cultural: comunicações apresentadas no Curso realizado no Instituto Nacional de Administração, 13 a 12 de Abril de 1995*. Lisboa: Instituto Nacional de Administração, 1996.
26. As Bibliotecas têm tido um papel menor, neste tipo de incorporações, o que se compreende e aceita, mas nada impede que a Biblioteca Nacional incorpore Arquivos Pessoais, como tem feito. Só que do ponto de vista da C. I. , a BN continua agarrada a uma linha "exótica" e confusa: agrupa-os na Secção dos Espólios (!!!) e aborda-os à luz da Arquivística Literária, filha de uma moda muito discutida e discutível, muito francesa também, de formar Arquivos Temáticos sem se perceber devidamente no plano teórico o que isso seja ou deva ser.
27. Cf. PEIXOTO, Pedro de Abreu — Perspectivas para o futuro dos arquivos de família em Portugal. *Cadernos BAD*, Lisboa 1 (2000), p. 84.
28. Cf. *Ibidem*, p. 87.
29. Ver PEIXOTO, Pedro de Abreu — O Valor dos arquivos de família. *Cadernos BAD*, Lisboa 1 (1995) p. 41-51.
30. Ver SILVA, Armando B. Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda; RAMOS, Júlio; REAL, Manuel — *Arquivística*, vol. 1, ob. cit., p. 100-114.
31. Para uma caracterização minuciosa deste paradigma, considerado também historicista ver SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda — *Das "ciências" documentais à ciência da informação*, ob. cit., p. 152-153.
32. Ver como ponto de partida para o aprofundamento que ensaiamos neste artigo um estudo anterior de SILVA, Armando B. Malheiro da — Arquivos de Família e Pessoais: bases teórico-metodológicas para uma abordagem científica. In *Seminário sobre Arquivos de família e pessoais*. Vila Real: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD), Grupo de Trabalho de Arquivos de Família e Pessoais, 1997, p. 51-106
33. Neste sector específico muito se deve a Pedro de Abreu Peixoto que vem publicando contributos úteis e preenchendo, assim, a flagrante lacuna verificada. Ver, em especial, GONÇALVES, Manuel Silva; GUIMARÃES, Paulo Mesquita; e PEIXOTO, Pedro Abreu — *Arquivos de família: organização e descrição*. Vila Real: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro/Biblioteca Pública e Arquivo Distrital de Vila Real, 1996.
34. GALLEGO DOMÍNGUEZ, Olga — *Manual de archivos familiares*, ob. cit. Em ligeira discordância com esta autora m arquivista basco observou ser impossível determinar a matriz orgânico-funcional (tese que consideramos um erro crasso) e, assim sendo, num Arquivo de Família só podemos reunir os documentos por séries diplomático-temáticas. Ver BORJA DE AGUINAGALDE, F. — El Archivo de la Casa de Zabala. *Eusko-Ikaskuntza / Sociedad de Estudios Vascos* [Separata fotocopiada, 1984]; *Idem* - Los Archivos de familia: definición, estructura, organización. In *Nuevos extractos de la Real Sociedad Bascongada de los Amigos del País*. Donostia-San Sebastián: R.S.B.ºP., 1992, p. 11-37; e *Idem* - Los Archivos privados familiares: propuesta de organización de sus fondos. Madrid, *Hidalguia Instituto "Salazar y Castro"*, p. 33-50.
35. Em sentido literal "documento de arquivo" é todo aquele que é depositado e consultado num Serviço de Arquivo. Em sentido mais elaborado é todo o documento seja qual for o assunto, a forma de registo e o

- suporte desde que produzido/recebido por alguém no decurso da sua actividade ou vida, de onde se conclui que não pode haver distinção entre “documento de arquivo” ou “de biblioteca”, com base num critério meramente institucional ou administrativo, pois isto seria excluir, abusivamente, múltiplas manifestações ou variações do mesmo fenómeno. A única distinção possível tem de assentar na diferença de contexto de produção/recepção ou de acumulação. Um livro anotado por um leitor e um caderno manuscrito por esse mesmo leitor é documento de arquivo ou de biblioteca? E o mesmo livro não anotado, mas adquirido por um leitor que produziu e acumulou trabalhos onde surge citada informação de livros adquiridos por ele é de arquivo ou de biblioteca? Para responder a estas questões e a outras, com maior êxito, temos de mudar de quadro teórico em que pontifique e se valorize o essencial, ou seja, a informação e o contexto onde nasce ou é inserida e utilizada. Os termos arquivo e biblioteca atrapalham mais do que ajudam e com a revolução tecnológica em curso sentiremos isso cada vez mais.
36. Cf. MORENO, Augusto - *Dicionário complementar da língua portuguesa*, ob. cit., p. 1160.
37. É interessante notar a existência de uma valoração semelhante aplicada por Alois Riegel para a preservação de património e monumentos.
38. Cf. PEIXOTO, Pedro de Abreu — O Valor dos arquivos de família, art. cit., p. 42-46.
39. Cf. SILVA, Armando B. Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda; RAMOS, Júlio; REAL, Manuel — *Arquivística*, vol. 1, ob. cit., p. 213-214.
40. Cf. SILVA, Marco — *Sala de aula interativa*. Rio de Janeiro: Quartet, 2000, p. 20.
41. Cf. SILVA, Armando B. Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda; RAMOS, Júlio; REAL, Manuel — *Arquivística*, vol. 1, ob. cit., p. 215-216.
42. Ver SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda — A avaliação em arquivística: reformulação teórico-prática de uma operação metodológica. *Páginas Arquivos & Bibliotecas: a6b*. Lisboa 5 (2000) p. 57-113.
43. A chamada tipologia documental não cabe apenas dentro das regras recenseadas pela Diplomática vocacionada, como técnica metodológica da História, para o estudo dos diplomas de cariz essencialmente jurídico-político e notarial, porquanto há uma extrema variedade de géneros discursivos (desde o literário, o científico, o religioso, etc. passando pelo matemático, o melódico, o pictórico e o gráfico até ao fotográfico e fílmico) que são objecto de análise de diferentes disciplinas.
44. Ver uma outra faceta deste esforço modelizador em SILVA, Armando B. Malheiro da — O Archivo dos Açores (1878-1892) de Ernesto do Canto: um modelo de “erudição” histórico-arquivística: análise e superação. In *Ernesto do Canto: retratos do homem e do tempo: actas do Colóquio, Universidade dos Açores, 25-27 de Outubro de 2000*. Ponta Delgada: Centro de Estudos Gaspar Frutuoso-Universidade dos Açores/Câmara Municipal de Ponta Delgada, 2003, p. 219-277.
45. SILVA, Armando B. Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda; RAMOS, Júlio; REAL, Manuel — *Arquivística*, vol. 1, ob. cit., p. 214-216.
46. Cf. *Ibidem*, p. 214.
47. Cf. *Ibidem*, p. 215.

48. Cf. *Ibidem*, p. 215.
49. Cf. CASTELLAN, Yvonne — *La Famille*. Paris: PUF, 1996, p. 5, 5ª ed. Ver também HÉRITIER, Françoise — Família. In *Enciclopédia Einaudi, vol. 20: parentesco*. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 1989, p. 81-94.
50. Cf. GONÇALVES, Manuel Silva; GUIMARÃES, Paulo Mesquita; e PEIXOTO, Pedro Abreu — *Arquivos de família*, ob. cit., p. 39-43.
51. Cf. RIBEIRO, Fernanda — *O Acesso à informação nos arquivos*, ob. cit., vol. 2, p. 651-652.
52. Atente-se no que a socióloga Maria Engrácia LEANDRO sublinha a este respeito: *Tendo em conta que a família é uma instituição dual, em virtude da sua natureza biológica e social, procura-se fazer compreender que, ao longo dos tempos e nos mais variados contextos sociais e civilizações, a família tem sido moldada pelas sociedades, os seus sistemas económicos e culturais e as religiões, mas que também ela, através do processo de socialização dos indivíduos, concorre, simultaneamente, para a reprodução e dinâmica das sociedades* (Cf. *Idem — Sociologia da família nas sociedades contemporâneas*. Lisboa: Universidade Aberta, 2001, p. 51).
53. É aproveitável a adaptação das Normas feita por PEIXOTO, Pedro de Abreu — A aplicação das ISAD(G) aos arquivos de família, art. cit.
54. Mantemos o campo da entidade detentora, mas, no seguinte, designado por grupo de arquivos, sugerimos alteração para entidade produtora. Onde se lê fundo, deve estar sistema, e onde está sub-fundo, deve estar subsistema e não se pense que estas alterações são cosméticas ou meramente terminológicas, porque elas estão imbricadas numa assumida mudança de paradigma como ficou atrás explicado.
55. Folhas de recolha de dados concebidas e organizadas tendo em vista a digitação da informação fixada em campos hierarquizados e inspirados nas ISAD-G de uma adequada Base de Dados informática.
56. Cf. RIBEIRO, Fernanda — *O Acesso à informação nos arquivos*, ob. cit., vol. 2, p. 656.
57. Não há uma grelha rígida, mas também é verdade que as variações são pequenas. Um exemplo que consideramos muito válido: partindo desta realidade os documentos foram ordenados por gerações dentro de cada uma delas foram reunidos pelo produtor/destinatário da documentação, criando-se assim uma secção para cada elemento da família, dentro das secções, a documentação foi ordenada cronologicamente. // Do catálogo elaborado constam os seguintes elementos: - data; - tipologia documental; - autor; - destinatário; - assunto; - dados externos (páginas, medidas, material suporte, estado de conservação); - nº de documentos (em virtude de alguns documentos coexistirem fisicamente numa mesma unidade de instalação, como é o caso dos códices, no sumário remetemos o documento para o número do códice e dentro deste para as respectivas folhas). // Elaborámos também um índice onomástico que remete para o número do sumário do documento. A entrada principal uniforme para os nomes de pessoas é feita pelo último apelido, seguido do(s) restante(s) nome(s). (Cf. CASTRO, Maria João Padez de — Catálogo do Arquivo do Morgado dos Garridos. *Boletim do Arquivo da Universidade de Coimbra*, Coimbra, 21-22 (2001-2002) p. 445).
58. Cf. RIBEIRO, Fernanda — *O Acesso à informação nos arquivos*, ob. cit., vol. 2, p. 657.

59. Um "loby" que há muito se acha auto-suficiente no plano arquivístico, entendido como uma extensão metodológica. Ver, por exemplo, RASPIN, Angela — Private papers. In SELDON, Anthony (ed) — *Contemporary history: practice and method*. Oxford, UK: Basil Blackwell Inc, 1988, p. 89-100.
60. Ver à guisa de introdução, entre outros textos propedêuticos, PIAGET, Jean — *Seis estudos de psicologia*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1978.
61. Ver SILVA, Armando B. Malheiro da — O Arquivo dos Açores (1878-1892), in ob. cit., p. 273-275.
62. GONÇALVES, Manuel Silva; GUIMARÃES, Paulo Mesquita; e PEIXOTO, Pedro Abreu — *Arquivos de família*, ob. cit., p. 50.
63. A informação produzida/recebida no *Escritório* de um Advogado — processos, correspondência, livros e periódicos — entra, naturalmente, na Sub-Secção Advogado do Quadro orgânico-funcional.
64. Numa versão aplicada, em ARQUIVO DISTRITAL DE VILA REAL/ARQUIVOS NACIONAIS-TORRE DO TOMBO — *Arquivo do Paço de Cidadelhe*. Vila Real/Mesão Frio: Arquivo Distrital/Câmara Municipal, 1996, p. 24-25 (inventariado elaborado por Manuel Silva Gonçalves, Paulo Guimarães e Pedro de Abreu Peixoto), os Documentos Individuais surgem como Secção ligados ao nome de uma pessoa, subdividida nas Sub-Secções — *Documentos pessoais*, *Documentos de função pública* e *Documentos de função privada* —, mas no manual *Arquivos de família*, ob. cit., p. 52-53, os *Documentos pessoais*, *de função pública* e *privada* descem já ao nível de série.
65. Cf. MEDEIROS, Ana Lúcia Silva; COSTA, Célia Maria Leite; LOBO, Lúcia Lahmeyer — *Procedimentos técnicos em arquivos privados*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas/Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil, 1986 (dactiloscrito), p. inum.

OS ARQUIVOS E OS SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE

Julio Cesar Cardoso

Mestre em Ciência da Informação (IBICT/UFRJ); Bacharel em Arquivologia (UNIRIO)
juliocesarc Cardoso@terra.com.br

André Ricardo Luz

Graduando em Arquivologia (UNIRIO)
andrericardoluz@ig.com.br

Resumo

Reflexões sobre a inserção da Arquivística no campo de estudos da gestão da qualidade. A partir de consulta à literatura sobre sistemas de gestão da qualidade, procura-se demonstrar a importância de estudos e pesquisas voltadas para o campo da informação e dos arquivos, aplicados em organizações que atuam buscando padrões de qualidade. São comentadas algumas normas referentes à gestão da qualidade e informação. Apresenta parte do universo das normas arquivísticas nacionais e internacionais, incluindo padrões de descrição de metadados.

Palavras-chave: Gestão da qualidade. Arquivologia. Informação. Metadado. ISO 9000.

The archives and the quality management systems

Abstract

Reflections about the insertion of the archival in the field of studies of the quality management. From consultation to literature on quality management systems, it is looked to demonstrate the importance of studies and research directed toward the field of the information and archives, applied in organizations that act searching quality standards. Some referring norms to the quality management and information are commented. It presents part of the universe of the national and international archival norms, including of metadata standards description.

Keywords: Quality management system. Archivology. Information. Metadata. ISO 9000.

Introdução

Estudos que envolvem a gestão da qualidade, articulados com questões ligadas ao campo da gestão da informação, já é uma realidade. Há algum tempo, profissionais da informação, incluindo aí os arquivistas, já perceberam que se trata de um terreno promissor em oportunidades. Tal percepção, inclusive, deve-se à simples constatação de que sem gestão da informação não há gestão da qualidade.

Desenvolvemos este texto com base em uma questão central:

Por que o conhecimento arquivístico é de fundamental importância na implementação e operação de sistemas de gestão da qualidade eficazes?

Com base na questão procuramos demonstrar de que forma a gestão dos arquivos se apresenta nas normas da qualidade ou, ainda, como o controle dos fluxos de informação tem papel decisivo no desenvolvimento de processos de trabalho em um sistema de gestão da qualidade.

Como objetivo mais amplo, o texto procura contribuir para o desenvolvimento de estudos e práticas no campo da Arquivística, no que se refere à gestão da qualidade.

1. POLÍTICAS E OBJETIVOS DA QUALIDADE

A implementação de sistemas da qualidade tem como objetivo geral facilitar intercâmbios internacionais de bens ou insumos, através da adoção de normas comuns em organizações de diferentes países. Como objetivo específico, busca o controle e a melhoria contínua dos processos de trabalho para uma crescente satisfação de seus clientes.

Em poucas palavras, em um sistema de gestão da qualidade, a organização *diz o que vai fazer (nível das normas e procedimentos documentados), faz o que pretende e prova o que fez (por meio dos documentos)*. Através das informações registradas em suportes físicos são objetivadas as ações, possibilitando o controle dos resultados.

A melhor forma de compreender os objetivos de um sistema da qualidade é vê-lo em funcionamento. No entanto, faremos um esforço de entendimento através de um pequeno exemplo, criado por nós e fundamentado em experiências pessoais. O exemplo utilizado é de um laboratório de análises clínicas e procura demonstrar como uma política da qualidade pode direcionar uma organização.

Segundo a ISO 9000:2000, um sistema de gestão da qualidade busca auxiliar organizações a aumentar continuamente a satisfação de seus clientes, atentando para as suas necessidades e expectativas. Estas expectativas são continuamente refletidas em requisitos para materiais, serviços e informações e compartilhadas por um grande número de organizações em todo o mundo. Trata-se de uma rede internacional de informações sobre normas, padrões e qualificações para o alcance da excelência.

No exemplo do laboratório de análises clínicas, as necessidades dos clientes poderiam ser definidas, em princípio, como: resultados de exames absolutamente confiáveis, no menor tempo possível e com o sigilo do paciente preservado. Essas necessidades ou requisitos dos clientes se alinham com a missão institucional da organização, que persegue continuamente o cumprimento dos requisitos exigidos pelo cliente e por outras organizações. Portanto, segundo a norma ISO 9000:2000, as necessidades dos clientes devem estar expressas nas especificações de um produto ou serviço.

Também segundo a mesma norma, um sistema de gestão da qualidade procura levar uma organização a:

“Analisar os requisitos [ou necessidades] do cliente, definir os processos que contribuem para a obtenção de um produto que é aceitável para o cliente e manter estes processos sob controle. Um sistema de

gestão da qualidade pode fornecer a estrutura para melhoria contínua com o objetivo de aumentar a probabilidade de ampliar a satisfação do cliente e de outras partes interessadas” [ABNT(e), 2000, p. 3].

Em nosso exemplo, o laboratório clínico deve definir todos os procedimentos de trabalho que direta ou indiretamente influenciam na qualidade dos resultados dos exames e no grau de satisfação do cliente. Estes procedimentos devem ser controlados, auditados e reavaliados.

O controle dos procedimentos envolve uma visão sistêmica da organização. É o que chamam de abordagem de processo. Nesta abordagem, as atividades utilizam recursos para transformar insumos (entradas) em produtos (saídas). Cabe ao sistema de gestão da qualidade organizar os processos, documentá-los e buscar sua melhoria contínua (VER FIGURA 1).

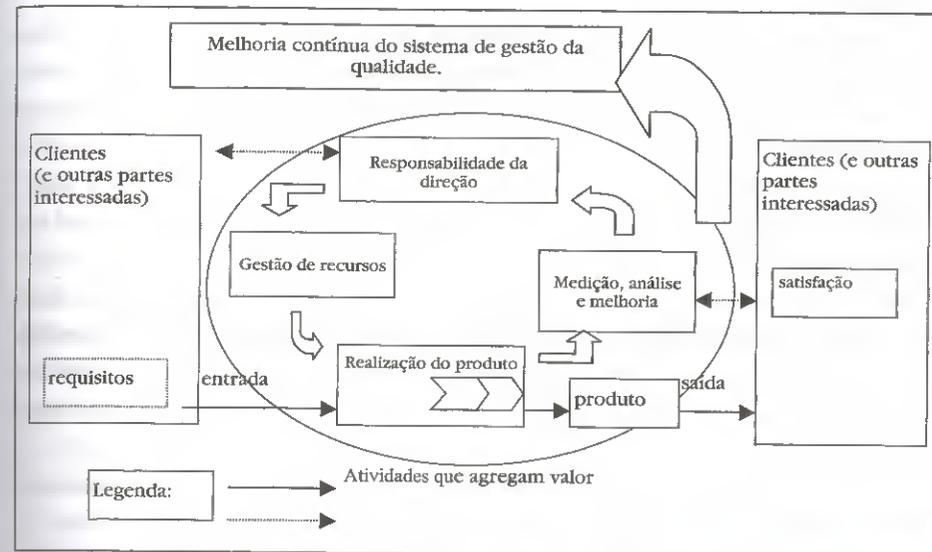


FIGURA 1: modelo de um sistema de gestão da qualidade (fonte: ISO 9000:2000)

A palavra-chave é controle e não há controle dos processos de trabalho sem informação. Portanto, não há sistema de gestão da qualidade sem controle de informações.

Em nosso exemplo, o que entra no laboratório (insumos) são amostras biológicas e informações. As amostras são sangue, urina, fezes, etc. As informações referem-se ao paciente e sua amostra. Neste primeiro momento, temos dois processos: um de recebimento de amostras e outro de cadastro de pacientes. As amostras, já identificadas, são encaminhadas aos técnicos, responsáveis por analisá-las e emitir os resultados e estas ações analíticas devem seguir diversos procedimentos padronizados. Os resultados devem ser encaminhados ao paciente, gerando um outro processo, o de entrega de resultados. O acompanhamento destes processos tenta garantir a segurança e confiabilidade nos resultados dos exames.

Os exemplos acima se referem a ações diretas sobre as atividades-fim do laboratório, ou seja, analisar amostras e emitir resultados de exames. No entanto, procedimentos padronizados terão de ser definidos tam-

bém para as atividades de apoio, tais como contratação de pessoal, treinamento, compra de material, organização interna, gestão dos recursos tecnológicos e também para a gestão das informações da organização, onde evidentemente estarão inseridos os procedimentos ligados ao tratamento dos arquivos institucionais.

Em um sistema de gestão da qualidade é de crucial importância que todos os procedimentos, normas, especificações sejam documentados (documentos da qualidade) e que todos os resultados de processos de trabalho sejam registrados em documentos (registros). Portanto, enfatizamos, trabalhar com gestão da qualidade é também trabalhar com gestão de informações e, inclusive, com arquivos.

2. AS INFORMAÇÕES, INCLUINDO OS ARQUIVOS, NO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

As normas da qualidade não se referem diretamente ao termo arquivo como nós o conhecemos. Nem mesmo ao termo informação é conferido algum destaque, definido laconicamente como “dados significativos” [ABNT(e), 2000, p. 12, 3.7.1]. No entanto, os percebemos nas entrelinhas. Eles surgem efetivamente nos termos documentação e registro.

Documentação é tida como “um conjunto de documentos, por exemplo, especificações e registros” (*Ibid.*, p. 13, 3.7.2, nota 2). Na ISO 9000:2000, documento é definido como a “informação e o meio no qual está contida” (*Ibid.* p. 13, 3.7.2).

Deste conceito sintético subentende-se uma relação entre conteúdo (informação) e suporte (meio físico). Segundo a norma, este meio físico “pode ser papel, magnético, disco de computador de leitura ótica ou eletrônica, fotografia, ou amostra padrão, ou uma combinação destes” (*Ibid.*, p. 13, 3.7.2, nota 1). A norma salienta o valor desta documentação e destaca os tipos de documentos utilizados em um sistema da qualidade.

A documentação, sob diversas formas, fundamenta o funcionamento adequado de um sistema da qualidade. Na ISO 9000:2000 são descritas essas formas, arroladas em cinco subitens, tais como:

- a) Atender às necessidades declaradas ou implícitas da organização, dos clientes e de outras partes interessadas;
- b) possibilitar o treinamento adequado;
- c) assegurar a rastreabilidade e a repetibilidade do processo;
- d) prover evidência objetiva e;
- e) avaliar a eficácia e a contínua adequação do sistema.

Os tipos de documentos utilizados em um sistema de qualidade são classificados de acordo com suas características e usos diversos. A ISO 9000:2000 destaca alguns destes tipos, chamando atenção para o fato de que cada organização determina a extensão da documentação necessária e os meios a serem utilizados (*Ibid.*, p. 5, 2.7.2):

- Manual da qualidade;
- Planos da qualidade;
- Especificações;
- Diretrizes;

- Procedimentos documentados, instruções de trabalhos e desenhos;
- Registros.

Analisemos cada um destes tipos de documentos:

1. Manual da qualidade: “documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização” (*Ibid.*, p. 13, 3.7.4);
2. Plano da qualidade: “documento que especifica quais os procedimentos e recursos associados devem ser aplicados, por quem e quando, a um empreendimento, produto, processo ou contrato específicos” (*Ibid.*, p. 13, 3.7.5);
3. Especificação: “documento que estabelece os requisitos, podendo se relacionar a atividades (documento de procedimento, especificação de processo e ensaio) ou a produtos (especificação de produto, de desempenho e desenho)” - (*Ibid.*, p. 13, 3.7.3);
4. Diretrizes: “documentos que estabelecem recomendações e sugestões” (*Ibid.*, p. 5, 2.7.2, item d);
5. Procedimentos documentados, instruções de trabalhos e desenhos: “documentos que fornecem informações sobre como realizar atividades e processos de forma consistente” (*Ibid.* p. 5, 2.7.2, item e) e;
6. Registros: “documentos que fornecem evidência objetiva de atividades realizadas ou de resultados alcançados” (*Ibid.*, p. 5, 2.7.2, item f).

Dos documentos apresentados, destacamos os registros como aqueles que mais dizem respeito diretamente ao trabalho dos arquivistas. O fato dos registros fornecerem evidência objetiva de atividades realizadas nos faz lembrar da noção de organicidade que nos é tão familiar. Em um sistema de gestão da qualidade, os processos de trabalho devem ser todos registrados ou documentados para que possam ser avaliados, confirmados ou auditados. É a evidência de que aquilo que foi planejado foi ou não executado conforme as normas e procedimentos vigentes.

O parágrafo acima demonstra a importância vital dos trabalhos de gestão das informações e dos arquivos em um sistema da qualidade. Porém como executá-lo de maneira eficaz?

Apesar deste texto não ter a pretensão de servir como cartilha, fornecendo respostas fechadas, abordaremos no próximo item a questão de forma mais ampla, articulando as necessidades de um sistema da qualidade com aspectos conceituais próprios da Arquivística.

2.1 Práticas arquivísticas e a gestão da qualidade

A correta gestão dos documentos do sistema da qualidade significa, primeiramente, o controle do fluxo informacional — que envolve classificação¹ e indexação² — e, posteriormente, a avaliação³ dos documentos produzidos e recebidos. Isto pode ser observado no trecho abaixo, onde se conclui que a norma exige a adoção de metodologias de tratamento dos registros documentais:

“Registros devem ser estabelecidos e mantidos para prover evidências da conformidade com requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade. Registros devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros” [ABNT (e), 2000, p.4 e p.5].

O fluxo eficaz das informações registradas nos documentos se configura como condição fundamental para a adoção de uma abordagem de processo. Esta abordagem fornece subsídios para o monitoramento contínuo das atividades e produtos gerados, a melhoria do desempenho do processo e a sua rastreabilidade.

Tornar o fluxo eficaz significa monitorá-lo adequadamente através de instrumentos de controle dos documentos, preparados, testados e aprovados para este fim. Isto envolve metodologias específicas, ou seja, a adoção de padrões consensuais de identificação, classificação e indexação dos documentos.

A norma NBR 12676, "Métodos para análise de documentos - determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação" [ABNT(d), 1992], foi preparada para tratar especificamente da determinação dos assuntos e de termos de indexação dos documentos.

Outro aspecto importante no tratamento dos arquivos é a avaliação, com a definição do tempo de guarda e destinação dos registros e demais documentos no acervo da organização. Todos os documentos produzidos e recebidos, incluindo aqueles abordados nas normas do sistema de gestão da qualidade, devem ser mantidos legíveis, identificáveis e recuperáveis por um tempo determinado (que pode ir do seu descarte em um curto espaço de tempo até a guarda definitiva para fins de pesquisa).

ABNT produziu norma que trata do assunto. Trata-se da NBR 10519, "Critérios de avaliação de documentos de arquivo" [ABNT(c), 1988], que busca estabelecer "preceitos capazes de orientar a ação dos responsáveis pela análise e seleção dos documentos, com vistas à fixação de prazos para sua guarda ou eliminação" (*Ibid.*, p. 1).

Esta questão da avaliação, assim como a da classificação e da indexação, merece um estudo mais profundo. Neste sentido, faz-se necessária a adoção de tabelas de temporalidade e destinação preparadas e executadas como "Procedimentos Operacionais Padrão"⁴, adaptando práticas arquivísticas à elaboração padronizada dos documentos da qualidade.

Estes instrumentos de gestão dos arquivos devem ser constantemente revisados dentro do sistema da qualidade. Isto se deve ao dinamismo atual da produção e disseminação de documentos, incluindo os eletrônicos e digitais, o que nos obriga a uma constante revisão das formas tradicionais de tratamento dos documentos de arquivo.

Mais recentemente, foi criada uma norma específica para a manutenção e desenvolvimento da documentação no sistema de gestão da qualidade, é a ABNT ISO/TR 10013, "Diretrizes para a Documentação de Sistema de Gestão da Qualidade" [ABNT(a), 2002]. A norma procura detalhar os pontos abordados na ISO 9000:2000 ligados ao controle adequado dos documentos.

Todas as normas citadas buscam a minimização de falhas com respeito ao controle do fluxo, recuperação da informação, avaliação e destinação final. Em nosso exemplo do laboratório clínico, identificamos falhas nos procedimentos de entrada e saída de informações, provocadas pela dispersão e as múltiplas destinações dadas aos documentos, como nos mostra a figura a seguir.

O exemplo da FIGURA 2, baseado em experiências pessoais, representa um caso em que, apesar do intenso fluxo de informações entre os subsistemas, a falta de controle unificado de informações promove uma dispersão prejudicial ao funcionamento adequado de um sistema de gestão da qualidade.

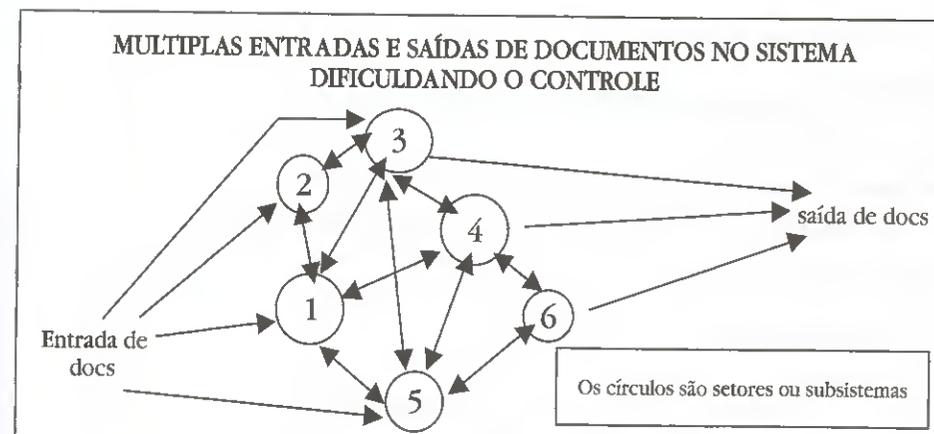


FIGURA 2: Um exemplo de detecção de problemas em um sistema

O diagnóstico representado na figura demonstra uma falha identificada e que deverá ser analisada, sendo definidas as ações corretivas necessárias para anular o problema. As ações corretivas devem ser implementadas no sistema e, se possível, essas ações devem ser convertidas em procedimentos documentados ou instruções de trabalho. Ao longo do tempo deve-se avaliar a eficácia das ações através de sistema de auditoria e identificadas formas de melhoria contínua dos procedimentos.

3. PADRÕES DE GESTÃO ARQUIVÍSTICA A SERVIÇO DO PADRÃO DE GESTÃO DA QUALIDADE

Para que um sistema de gestão da qualidade funcione a contento deve-se considerar o planejamento, a implantação, auditoria e manutenção de um sistema de gerenciamento de informações (incluindo o sistema de informações arquivísticas). O objetivo é tornar estas informações disponíveis, de modo inteligível, tão logo solicitadas e disseminadas às pessoas ou sistemas autorizados.

Aqui pretendemos fomentar a discussão do universo de normas nacionais e internacionais que permeiam a gestão arquivística e a gestão da qualidade, incluindo padrões de descrição de metadados já reconhecidos no Brasil e em vários países do exterior. Tal intento está no âmbito das seguintes normas:

- ISO/IEC 17799 – Segurança da Informação

A Informação "é um ativo que (...) tem valor para a organização e conseqüentemente necessita ser adequadamente protegida" [ABNT(h), 2001, p.2]. Logo, a segurança da informação reconhece-se como a preservação da confidencialidade (garantia de acesso somente por autorizados), integridade (exatidão e completude da informação e métodos de processamento) e disponibilidade (acesso sempre que necessário) (*Ibid.*, p. 3). Os esforços não deverão estar concentrados apenas em abordagens técnicas, mas também nos aspectos culturais e políticos envolvidos. É preciso comprometimento do mais alto nível da instituição

visando identificação e controle dos riscos e ameaças através de uma avaliação sistemática dos requisitos de segurança.

Importante considerar os riscos de acesso não autorizados. Acessos não apenas físicos, mas também lógicos, estabelecendo um perímetro de segurança física sempre que necessário e políticas e procedimentos de segurança dos sistemas (*Firewall*, antivírus, rotina de *backup*, níveis de acesso, *logs* de operação e falhas etc).

Cabe ressaltar que o mais interessante e funcional para o profissional da informação será atuar interdisciplinarmente interagindo e dialogando com outros profissionais especialistas, como por exemplo, profissionais de informática (analistas de sistemas, programadores, etc.), bem como com outros profissionais envolvidos nas atividades desenvolvidas.

• ISO 15.489-1/ISO 15.489-2 - Gestão Arquivística – Gestão de Documentos

Na norma, entende-se Gestão de Documentos como:

“... campo da gestão responsável pelo eficiente e sistemático controle de criação, recepção, manutenção, uso e disposição (arranjo) dos documentos, incluindo os processos de captura e manutenção das evidências das informações em torno das atividades de negócio na forma de documentos de arquivo” [ISO(a), 2001, p.9, tradução nossa].

Como dito na própria norma, esta deve ser utilizada em consonância com as normas ISO 9000 e ISO 14001. Promovem orientações (gerais e técnicas) para o planejamento e implementação de políticas, procedimentos, sistemas e processos para a gestão arquivística. Oriunda da AS 4390 – Australian Standards/Records Management, possui em sua segunda parte [Guidelines – (Technical Report)], metodologia para implantação nas organizações. Trata-se de um referencial bastante completo. Aborda em linhas gerais: as políticas de gerenciamento arquivístico; a estratégia, criação e implementação do sistema de arquivo; os processos de arquivamento e seus meios de controle; monitoramento e auditoria do sistema e finalmente, treinamento da equipe de trabalho e dos usuários.

A norma fornece diretrizes para um projeto de gestão arquivística com maior segurança, precisão e controle das atividades e principalmente dos resultados, contribuindo em muito para a satisfação dos clientes, a melhoria contínua e a abordagem factual para a tomada de decisão, requisitos fulcrais para as instituições segundo a ISO 9000:2000.

• ISO 15.836/2003 – Dublin Core Metadata element set (DCMES)

Para uma adequada compreensão do contexto exposto a seguir é fundamental a apresentação do conceito de “Metadado” bem como os benefícios de sua aplicação. *Lato Sensu* significa “dado sobre dado”. Numa abordagem mais completa, entende-se como sendo o “conjunto de dados estruturados que identificam os dados de um determinado documento e que podem fornecer informação sobre o modo de descrição, administração, requisitos legais de utilização, funcionalidade técnica, uso e preservação” (DCMI, 2004).

Elaborado pelo DCMI - Dublin Core Metadata Initiative, organização não governamental dedicada à organização de arquivos eletrônicos, este padrão (DCMES) para cruzamento de descrição de recursos de informação figura como um conjunto mínimo de informações (metadados) sobre objetos (arquivos) digitais. Um padrão de catalogação composto por um conjunto de quinze descritores, divididos em três áreas: conteú-

do, propriedade intelectual e instancialização (realização ou ocorrência física). Pretende co-existir com outros padrões de metadados com semântica diferenciada e promover a interoperabilidade entre sistemas. Sugere ser usado como ponto de partida para padrões de descrição mais complexos e personalizados a cada necessidade. Os elementos descritivos são:

- conteúdo à Título (Title), Assunto (Subject), Descrição (Description), Fonte (Source), Língua (Language), Relação (Relation), Cobertura (Coverage);
- propriedade intelectual à Autor (Creator), Editor (Publisher), Contribuidores (Contributor), Direitos (Rights);
- instancialização à Data (date), Tipo (Type), Formato (Format) e Identificador (Identifier).

Para facilitar a interoperabilidade já citada entre sistemas, apresenta também os “Qualificadores do Dublin Core”, objetivando tornar mais específicas a criação e redação dos conteúdos dos elementos. Propõe ainda a adoção de vocabulário controlado para facilitar este monitoramento.

Conforme demonstrado no curso “Formação de Diretores de Projetos ETD-Net”, de autoria da professora Ana Pavani, outros padrões de conjuntos de metadados foram elaborados para usos específicos. Por exemplo, para caracterizar as ETDs (Electronic Theses and Dissertations) adequadamente, seus conjuntos de metadados necessitam de um número muito maior de elementos descritivos. Ilustraremos a seguir o padrão internacional (ETD-ms) e nacional (MTD-Br), padrões adotados nos catálogos coletivos internacional (NDLTD) e nacional brasileiro (BDTD). Isto não impede que as instituições construam seus próprios conjuntos de metadados, porém sempre em consonância com os supracitados.

- ETD-ms - Interoperability Metadata Standard for Theses and Dissertations

Alguns elementos do ETD-ms são comuns ao Dublin Core Metadata Element Set. Os elementos são: Título, Título Alternativo, Autor, Assunto, Descrição, Descrição/Resumo, Descrição/Nota, Descrição/Versão, Editor, Contribuidor, Contribuidor/Papel, Data, Tipo, Formato, Identificador, Língua, Cobertura, Direitos, Tese/Grau/Norme, Tese/Grau/Nível, Tese/Grau/Disciplina, Tese/Grau/Outorgante. Tanto o ETD-ms quanto o MTD-Br atendem ao DCMES.

- MTD-Br – Padrão Brasileiro de Metadados de Teses e Dissertações

Concebido com os seguintes objetivos: identificação para localização das ETDs, coletar informações para indicadores nacionais referentes às pós-graduações e intercâmbio com outras bases do país de ensino e pesquisa, como a plataforma Lattes, o Scielo, o INPI, entre outras. Compõe-se de 17 elementos, com subcampos, podendo ter ainda subcampos de segundo nível (sub-subcampo, seguindo o padrão XML – níveis hierárquicos consecutivos de subcampos), sendo alguns campos obrigatórios, outros facultativos e outros apenas desejáveis (logo, também facultativos). São eles: Controle, Biblioteca Digital, Biblioteca Depositária, Título, Idioma, Grau, Titulação, Resumo, Cobertura, Assunto, Local Defesa, Data Defesa, Autor, Contribuidor, Programa, Agência Fomento, Direitos.

- WBE (IMS Project e IEEE LTSC)

Nos dias atuais, cada vez mais projetos de educação à distância vêm sendo desenvolvidos tanto para uso acadêmico quanto para uso institucional, em ambas as esferas: pública ou privada. A sigla WBE significa Web Base Education, ou seja, o uso da Tecnologia da Informação na Educação. Tal uso fez surgir o termo Learning Object (LO), objeto digital voltado para a educação e, por conseguinte, com metadados específicos: os chamados Learning Object Metadata (LOM). Dois grupos trabalham no desenvolvimento de um conjunto de metadados voltados para a educação: o IMS – Instructional Management System Project (composto de 43 elementos – 15 do DCMES e mais 28 adicionais) e o IEEE LTSC – Institute of Electrical and Electronics Engineers Learning Technology Standards Committee (composto por quase 80 elementos).

• XML – *Extensible Markup Language*

Segundo PAVANI (2004), significa uma “linguagem utilizada para transferência de metadados entre sistemas de bibliotecas digitais (...) usada em outros sistemas que transferem metadados e/ou informações, como por exemplo, os sistemas de comércio eletrônico”. Trata-se de uma linguagem contemporânea de aplicação da maior importância para registro, troca, armazenamento e recuperação de informações, devendo ser, por este motivo, objeto de atenção dos profissionais da informação em geral, logo, também dos arquivistas, cada vez mais levados a apresentar soluções de gerenciamento para documentos e informações em suporte óptico-magnético. Para exemplificar, apresentamos no quadro abaixo um trecho dos metadados em XML do nosso artigo, caso fosse publicado em formato PDF, no padrão DCMES:

```
<!DOCTYPE rdf:RDF SYSTEM "http://dublincore.org/2000/12/01-dcmes-xml-dtd.dtd">
<rdf:RDF xmlns:rdf="http://www.w3.org/1999/02/22-rdf-syntax-ns#"
xmlns:dc="http://purl.org/dc/elements/1.1/">
<rdf:Description rdf:about="http://dublincore.org/">
<dc:title>Os Arquivos e os sistemas de Gestão da Qualidade</dc:title>
<dc:author>Julio Cesar Cardoso e André Ricardo Luz</dc.author>
<dc.subject>gestão da qualidade, arquivologia, informação, metadados, ISO</dc.subject>
<dc.description> Reflexões sobre a inserção da Arquivística no campo estudos da gestão da qualidade. A partir de consulta à literatura sobre sistemas de gestão da qualidade, procura-se demonstrar a importância de estudos e pesquisas voltadas para o campo da informação e dos arquivos, aplicados em organizações que atuam buscando padrões de qualidade. São comentados algumas normas e outros documentos referentes à gestão da qualidade e informação. Apresenta parte do universo das normas arquivísticas nacionais e internacionais, incluindo padrões de descrição de metadados.</dc.description>
<dc:publisher>AAB</dc.publisher>
```

• PDF/A

Há ainda um esforço internacional liderado pela AIIM – Enterprise Content Management Association no sentido de elaborar um conjunto de metadados específico para o padrão PDF (Portable Document Format). O objetivo é a manutenção arquivística e a preservação dos documentos por extensos períodos de tempo. A idéia é aprová-lo junto a ISO – International Organization for Standardization – como padrão internacional. A versão mais recente oferece um rico conjunto de metadados conhecido como Extensible Metadata Platform (XMP), Plataforma de metadados Extensível, baseado nas especificações XML e RDF (Resource Description Framework). A última reunião deste grupo até a data de fechamento deste artigo foi em 14 de julho de 2004 onde foi definida a agenda dos próximos encontros, já que a expectativa é obter a aprovação em 2005.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A necessidade de adequação às normas da qualidade fez com que organizações de diversos ramos procurassem soluções viáveis para seus problemas informacionais. Diversos projetos são concebidos e implantados nesse sentido.

Acreditamos na necessidade de mais do que simples imposições normativas e, sobretudo, na urgência de uma postura reflexiva e compreensiva dos problemas informacionais na gestão da qualidade e possíveis soluções, o que inclui, evidentemente, uma análise conceitual, teórica e metodológica adequada.

Se, por um lado, a Arquivística necessita de novos campos de aplicação e estudo, principalmente no momento em que vivenciamos uma fase de interessantes debates sobre seus fundamentos epistemológicos, por outro, a gestão da qualidade abre possibilidades de estudos e práticas ligadas à produção, fluxo e destinação de registros documentais gerados no âmbito de sua implantação e desenvolvimento.

Não há dúvidas de que a Arquivística tem muito a oferecer para a gestão da qualidade e vice-versa. Porém a simples constatação da importância capital da Arquivística nos sistemas de gestão da qualidade não garante a contratação de arquivistas para auxiliar na implantação dos sistemas. É necessária ainda a formação adequada para que saibamos lidar com este novo campo que nos trás elementos novos de estudo e um quadro empírico ainda por explorar.

Um outro aspecto a constatar é que se as pesquisas arquivísticas são importantes para a qualidade, esta também pode ajudar os arquivistas na adoção de padrões de qualidade para os setores de arquivo nas organizações, os conhecidos Cedoc's, Gedoc's, etc. A filosofia empregada nos sistemas da qualidade de definição e controle de processos, auditorias, ações corretivas e melhorias contínuas pode ser bastante saudável no sentido de dar um grau de excelência ao trabalho dos gestores de arquivos. Não podemos nos esquecer que a interoperabilidade proposta pelas normas ligadas à aplicação dos metadados proporciona intercâmbio de informações e conhecimento científico a níveis nunca antes imaginados.

O que fazer?

Destacamos abaixo alguns caminhos a serem percorridos de modo a possibilitar uma maior articulação com o campo empírico dos sistemas de gestão da qualidade:

- 1) Contribuir, por meio do arcabouço teórico-metodológico da Arquivística contemporânea, para os programas de qualidade no que diz respeito ao desenvolvimento técnico fundamentado dos itens das normas referentes ao controle dos documentos e registros;
- 2) Ampliar o campo de aplicação da Arquivística, procurando confrontar seu alicerce conceitual com práticas ainda pouco exploradas no âmbito dos sistemas de gestão da qualidade;
- 3) Verificar o papel do profissional da informação nos sistemas de gestão da qualidade, na melhoria contínua dos seus processos de trabalho e na formação de profissionais especializados neste campo.
- 4) Atuar politicamente frente às instituições, a sociedade e aos outros profissionais, sempre tendo como base o conhecimento arquivístico.

É evidente que os itens acima não passam de pequenas sugestões genéricas. O caminho aberto pelos profissionais aprendizes, pesquisadores e docentes de um emergente campo dos arquivos articulado com a gestão dos sistemas da qualidade será trilhado de maneira imprevisível por profissionais empenhados em atuar com padrões de qualidade nos seus arquivos.

Cabe a todos o registro, a publicação e a divulgação dos trabalhos desenvolvidos, dos problemas e soluções encontradas, visando promover o debate e a crítica, de forma a transformar pesquisa em conhecimento. Daí a importância e a urgência de maior visibilidade e aplicação no Brasil e no exterior das normas e também dos padrões de metadados.

Notas:

1. Entendemos a classificação como “processo que consiste em colocar ou distribuir documentos ou informações de acordo com planos previamente adotados” (DICIONÁRIO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 1990).
2. Entendido como “processo pelo qual se relacionam de forma sistemática descritores ou palavras-chave que permitem a recuperação posterior do conteúdo dos documentos” (*Ibid.*, 1990).
3. Entendida como “processo de análise dos arquivos, visando a estabelecer sua destinação de acordo com os valores que lhe são atribuídos” (*Ibid.*, 1990).
4. Ver item 5 dos tipos de documentos do sistema da qualidade - Procedimentos documentados, instruções de trabalhos e desenhos

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ALBITE SILVA, Sérgio Conde de. A preservação da informação. 2003. 7p. No prelo.

ABNT (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS). ABNT ISO/TR 10013: Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade. Rio de Janeiro, 2002.

_____. NBR 9578: Arquivos. Rio de Janeiro: 1986.

_____. NBR 10519: Critérios de avaliação de documentos de arquivo. Rio de Janeiro: 1988.

_____. NBR 12676: Métodos para análise de documentos – determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação. Rio de Janeiro: 1992.

_____. NBR ISO 9000: Sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2000.

_____. NBR ISO 9001: Sistemas de gestão da qualidade – requisitos. Rio de Janeiro, 2000.

_____. NBR ISO 9004: Sistemas de gestão da qualidade – diretrizes para melhoria de desempenho. Rio de Janeiro, 2000.

_____. NBR ISO/IEC 17799: Tecnologia da informação – código de prática para a gestão da segurança da informação. Rio de Janeiro, 2001.

_____. NBR ISO/IEC 17025: Requisitos gerais para a competência de laboratórios de ensaio e calibração. Rio de Janeiro, 2001.

BRITO, Alex Gomes da Silva. O conceito de organicidade na Arquivística. 2000. 28 f. Monografia (Graduação em Arquivologia) – Escola de Arquivologia - UNIRIO, Rio de Janeiro, 2000.

DICIONÁRIO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros / Núcleo Regional de São Paulo: Secretaria de Estado da Cultura, 1990.

DCMI (Dublin Core Metadata Initiative). Dublin Core Metadata Element Set (DCMES), version 1.1: Reference Description. [S.l., 2003]. Disponível em: <<http://dublincore.org/documents/dcmes/>>. Acesso em 8 ago. 2004.

EMERY, Gail Repsher. e-documents needs e-preservation. *Washington Technology*. [S.l., v.17, n. 23, out/2003]. Disponível em: <<http://washingtontechnology.com/news/17-23/federal/20235-1.html>>. Acesso em: 20 ago. 2003.

ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) – ISO 15489-1:2001; Information and documentation – Records Management. Part 1: General. [S.l., 2001]. Disponível em: <<http://www.iso.org>>. Acesso em: 25 abr. 2004.

_____. ISO 15489-2:2001; Information and documentation – Records Management. Part 2: Guidelines. [S.l., 2001]. Disponível em: <<http://www.iso.org>>. Acesso em: 25 abr. 2004.

LeFurgy, William G. PDF/A: Developing a File Format for Long-Term Preservation. *RLG DigiNews*. [S.l., v. 7, n. 6, 2003]. Disponível em: <<http://rgl.org/index.php>>. Acesso em: 20 ago. 2004.

NDLTD (Networked Digital Library of Theses and Dissertations). ETD-ms – an Interoperability Metadata Standard for Electronic Theses and Dissertations. [S.l., 2004?]. Disponível em: <<http://www.ndltd.org/index.en.htm>>. Acesso 22 ago. 2004.

PAVANI, Ana. Formação de Diretores em Projetos ETD-Net. [S.l., 2004]. Disponível em: <<http://ibict.br>>. Acesso em: 10 ago. 2004.

PRIETO, Vanderli Correia. Abordagem sistêmica para a gestão e melhoria contínua. *Banas Qualidade*, ano XII, set. 2002, n.124.

ROSENBERG, Felix Julio; SILVA, Ana Beatriz M. da. *Sistemas da Qualidade em Laboratórios de Ensaio*. Rio de Janeiro: Qualitymark. 1999.

SILVA, Armando Malheiro da et al. *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação*. Porto: Edições Afrontamento, 1998. V.1. (Biblioteca das ciências do homem, série plural 2).

THOMAZ, Kátia P; SANTOS, Vilma Moreira. Metadados para o gerenciamento eletrônico de documentos de caráter arquivístico – GED/A: estudo comparativo de modelos e formulação de uma proposta preliminar. *Revista DataGramZero*. [S.l., v. 4, n. 4, artigo 4, ago/03. Disponível em: http://www.dgz.br/ago03/Ind_art.htm. Acesso em : 22 ago. 2004.

W3 Consortium. *Extensible Markup Language (XML)*. [S.l., 2004]. Disponível em: <<http://www.w3.org/XML/>>. Acesso em: 23 ago. 2004.

ATIVIDADES DE CONSULTORIA E TERCEIRIZAÇÃO EM ARQUIVO NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO¹

Suzanna Alves Martins

Resumo

Esse estudo propôs-se a pesquisar o mercado de trabalho através das atividades de consultoria e terceirização no Rio de Janeiro. Para tanto, investigou-se o perfil do profissional, as características das atividades desenvolvidas nas empresas-clientes e o mercado para o arquivista que atua como consultor autônomo ou é dono de uma empresa voltada para serviços especializados em consultoria e terceirização arquivística.

Palavras-chave: consultoria arquivística; terceirização.

Archivistic Consulting And Subcontracting In The City Of Rio de Janeiro: An Exploratory Study

Abstract

Professional profile, characteristics of activities developed in companies and job opportunities for the self-employed archivist or the one who owns a company which renders such specialized services were analyzed in order to provide data for the study of the job market related to Archive in the city of Rio de Janeiro.

Keywords: archivistic consulting; subcontracting.

Introdução

A idéia desta pesquisa partiu da necessidade de investigar a respeito de um assunto que ganha cada vez mais espaço nas instituições públicas e nas empresas privadas: as prestações de serviço voltadas para a área de consultoria e terceirização. Profissionais de diversas áreas como Administração, Contabilidade, Direito, Engenharia, Arquitetura, entre outras, atuam nessas prestações de serviço vistas atualmente como processos de gestão modernos e em expansão no Brasil e no mundo inteiro.

Como metodologia de pesquisa para coleta de dados, foram utilizados dois recursos: o primeiro foi a investigação da literatura, sobretudo arquivística, que trouxesse “luzes” para as indagações propostas pela pesquisa, no sentido de encontrar material bibliográfico a respeito de consultoria e terceirização dentro da área de arquivo, além de experiências vividas por colegas arquivistas. Notou-se que este é um assunto, até hoje, muito pouco explorado dentro da literatura especializada devido à dificuldade de achar artigos impres-

tos. Desse modo, a coleta de dados voltou seus estudos para o campo da Administração, onde foi encontrada uma vasta literatura a respeito de terceirização e consultoria, pois num primeiro momento, tinha-se dúvida sobre seus conceitos, utilização, bem como sobre a fronteira que separa uma da outra. Portanto, devido à reduzida produção intelectual dentro da Arquivologia, optou-se por um segundo recurso metodológico, que foi a pesquisa de campo através da realização de entrevistas para coleta de dados, que pudessem unir a teoria dos conceitos da Administração com a prática realizada no mercado de trabalho por prestadores de serviço na área de arquivo. As entrevistas foram realizadas com arquivistas que prestam serviços como consultores autônomos e arquivistas que têm empresa de organização de documentos e, por conseguinte, prestam serviços de consultoria e terceirização na área de arquivo. Nessas entrevistas não foram contempladas empresas de apoio técnico ao serviço de arquivo, como empresas de microfilmagem, digitalização, guarda de documentos etc. Esses serviços são citados pelos entrevistados como empresas de parceria na realização dos seus projetos, com o intuito de atender o cliente na totalidade do serviço que ele precisa.

Sob tal perspectiva, foram realizadas sete entrevistas nos meses de setembro e outubro de 2002 na cidade do Rio de Janeiro. Porém, devido a problemas de ordem técnica, não utilizamos em citações os dados de um de nossos entrevistados, ficando, portanto, totalizado como seis entrevistas analisadas. Essas entrevistas foram obtidas nos locais de trabalho dos entrevistados. Por ser uma amostra qualitativa, optou-se por um roteiro amplo de entrevista, previamente elaborado, que desse à pesquisa subsídios suficientes para uma análise adequada ao objeto de estudo. Os entrevistados serão identificados pelo código E (entrevistado) acrescido de um número.

Os nomes dos clientes foram citados com cuidado, visando ao atendimento da vontade do entrevistado, portanto, optou-se pela seleção de alguns nomes de empresas, apenas para contextualizar melhor os profissionais e os serviços num ambiente real.

Este trabalho procurou responder às indagações da pesquisadora a respeito do nicho de mercado para o arquivista e o perfil do profissional que trabalha como consultor. Entretanto, através dessa pesquisa lança-se apenas uma "semente" de investigação sobre a atuação do profissional e sobre o mercado, pois o assunto não se esgota nessas poucas linhas; ao contrário, acende, outras indagações e inquietações para os leitores e isso faz parte de toda pesquisa.

Consultoria e terceirização: delineando seus limites

CONSULTORIA

No decurso dos esforços da "caça ao tesouro" na literatura sobre consultoria, não foram encontrados dados substanciais que fornecessem um histórico sobre essa atividade, ou seja, nada que possa situar o leitor no tempo e no espaço sobre o surgimento dessa prestação de serviço. Partiremos então para a conceituação do termo, conforme encontramos em Orlickas (1999, p. 22), tem-se a seguinte definição: "consultoria, de forma ampla, é o fornecimento de determinada prestação de serviço, em geral por um profissional muito qualificado e conhecedor do tema, provido de remuneração por hora ou projeto, para um determinado cliente". O serviço

de consultoria tem como base um bom relacionamento entre o cliente e o consultor, perpassado pela segurança que este irá transmitir logo no primeiro encontro com o seu contratante; portanto, caberá ao consultor levar as melhores soluções e um leque amplo de alternativas para ajudar o cliente a sanar um problema pontual estabelecido dentro da empresa, seja ela pública ou privada.

Ainda utilizando as idéias de Orlickas (Ibid., p. 22), "o serviço de consultoria oferecido ao cliente acontece por meio de diagnóstico e processos com o propósito de levantar as necessidades do cliente, identificar soluções e recomendar ações. De posse dessas informações, o consultor desenvolve, implanta e viabiliza o projeto de acordo com a necessidade específica do cliente." Devemos, porém, esclarecer que o serviço de consultoria é bem delineado, ou seja, o consultor irá sugerir as soluções para o problema de seu contratante; no entanto, ele não tem autonomia para tomar as decisões e executá-las. O seu tempo de serviço dentro da empresa será pautado sempre na confiança mútua e na parceria com os clientes internos e a cúpula da organização. O papel fundamental de um consultor é o de atuar como conselheiro e assessor para o problema de seu cliente, cuidando de zelar durante todo o tempo de sua prestação de serviço pela integridade do seu projeto e pela boa qualidade das tarefas que estão sendo realizadas em prol daquele objetivo em comum.

Desse modo, as sugestões do consultor irão servir como interventoras no processo de desenvolvimento e melhoria da empresa; porém, a implantação destas sugestões caberá à decisão do seu cliente. Temos esta explicação bem clara em KUBR (Repartição Internacional do Trabalho – Suíça, 1986, p. 52), quando ela fala que "consultoria é um processo independente (...) o consultor não possui qualquer autoridade direta para tomar decisões sobre mudanças e implementá-las." Assim, muitas vezes, percebe-se uma pequena confusão entre o serviço de consultoria e a terceirização, pois na consultoria "você é pago pelas suas recomendações, não pelo desempenho delas" (Zoghlin, 1994, p. 90) e na terceirização a empresa contratada será a responsável pelas técnicas e pela execução das tarefas para as quais foi designada. Sendo assim, pode-se afirmar que o consultor é um conselheiro para o cliente; é aquele que está preparado para solucionar qualquer questão que diga respeito a um problema pontual da empresa, neste caso, os arquivos. No entanto, faz parte do serviço do consultor, quando solicitado pelo cliente, implantar, implementar suas sugestões e avaliar os resultados. Deste modo, ele será um alavancador do processo de melhoria, promovendo o treinamento dos funcionários que estão diretamente ligados àquela tarefa, testando e repensando novas soluções para os problemas. Um consultor deve ser capaz de prever as necessidades do seu cliente e superar suas expectativas. Em seu tempo de atuação na empresa, ele deve ser capaz de formar opiniões positivas sobre aquele serviço proposto, assim como conseguir seduzir e trazer para o seu lado o cliente interno - os funcionários, pois em arquivo isso é fundamental e decisivo para o sucesso do projeto.

TERCEIRIZAÇÃO

A terceirização surgiu nos Estados Unidos da América, por volta de 1940. Ela foi um recurso muito utilizado pelas indústrias bélicas na época da Segunda Guerra Mundial. Na corrida contra o inimigo, as indústrias precisavam melhorar e aumentar de forma significativa a sua produção de armas, então começaram a usar serviço de outras indústrias que cumprissem as atividades de suporte na produção desses arma-

mentos. Após o término da guerra, a terceirização evoluiu e consolidou-se. No Brasil, foi gradativamente implantada, aterrissando por aqui com a chegada das multinacionais, principalmente as indústrias automobilísticas.

A terceirização é definida de um modo bem simplificado como “uma técnica administrativa que possibilita o estabelecimento de um processo gerenciado de transferência, a terceiros, das atividades acessórias e de apoio ao escopo das empresas que é a sua atividade-fim, permitindo a estas se concentrarem no seu negócio.” (Queiroz, 1992, p. 28)

Atualmente, a terceirização é considerada uma técnica moderna de gestão. Para a Administração ela faz parte do planejamento estratégico da empresa, ou seja, a empresa entrega a terceiros especializados as suas atividades-meio, ficando livre para atuar com mais ênfase e atenção na sua atividade-fim, que é o objetivo de sua existência. Um exemplo bem prático que pode ser citado são os serviços de limpeza. Atualmente cada vez mais empresas públicas e privadas estão utilizando serviços terceirizados para suprir essa necessidade indispensável e necessária a qualquer ambiente, e que pode ser realizada por outros.

O processo de terceirização sempre envolve, do ponto de vista comercial de relacionamento, dois entes, onde um é a empresa-cliente e, neste caso específico, o outro é a empresa que presta o serviço de terceirização em arquivo. O bom relacionamento, estabelecido desde o começo, é fator *sine qua non* de desenvolvimento das tarefas propostas, pois um projeto de terceirização, em geral, é feito para durar muito mais tempo do que o projeto de consultoria. No que diz respeito ao tempo de duração, a terceirização e a consultoria têm características muito particulares. Em geral, um contrato de terceirização é feito para durar vários meses e é auto-renovável, fazendo com que os serviços durem anos dentro da organização, e os contratos de consultoria têm seu tempo definido pela necessidade da resolução de um problema, podendo durar alguns dias, meses ou mesmo o tempo de um telefonema.

O serviço de terceirização está calcado num tripé, onde contratante e contratado estarão sempre em busca da melhoria da qualidade nos serviços, na mudança que essa qualidade promove e no aprimoramento diário, que a parceria entre as partes proporciona. “A busca pela qualidade dos serviços deve ser o grande ensinamento que a terceirização estabelece como instrumento de gestão.” (Giosa, 1997, p. 82)

O arquivista nas atividades de consultoria e terceirização: faces e facetas

Dentre os profissionais entrevistados, quatro possuem (E1, E5, E6 e E7) uma empresa legalmente registrada para a prestação de serviços em consultoria e terceirização na área de documentação, e dois atuam como profissionais autônomos (E3 e E4). Um desses empresários (E5) também trabalha com carteira assinada, como chefe do setor de arquivo de uma instituição privada; e um dos profissionais autônomos (E3) mantém vínculo empregatício, como arquivista, em uma instituição pública.

Quanto à formação profissional verificamos que a maior incidência de graduação dos consultores é mesmo em Arquivologia, porém temos profissionais formados também em História e Análise de Sistemas. Em termos de pós-graduação, o percentual de titulação ficou em 50% para titulados em nível de especialização e 50% para não titulados.

As atividades mais procuradas são um reflexo do mercado, pois quando um prestador de serviço entra numa empresa para oferecer seus préstimos, ele se depara obviamente com uma situação já estabelecida, em geral crítica, onde procura-se através da sua ajuda uma resolução para aquele problema. As entrevistas confirmaram, o que já não é novidade para os arquivistas: os profissionais de arquivo são solicitados para remediar o caos. Desse modo, somente um serviço arquivístico realizado com muito critério e técnica é capaz de mudar esse quadro e, como consequência bastante positiva disso, tornar conhecida e respeitada a profissão, ajudando a criar uma demanda cada vez maior no mercado.

O contato com o cliente

“Empreendedor é quem utiliza sua criatividade para gerar inovação e provocar mudanças no ambiente em que está inserido. É quem concebe, desenvolve e realiza suas visões e ambições.” (Brandão, 2003, p. 2)

Os entrevistados utilizam diversas formas de propaganda de seu negócio e reconhecem a importância desse tipo de investimento no cliente:

E1 tem como sócio um administrador e uma bibliotecária; desse modo, seu investimento em *marketing* visa ao oferecimento desses dois serviços. O administrador fica responsável pela divulgação.

“A gente envia *folder* e *e-mail*. Ele seleciona uma série de clientes na Página Amarela [sic], na *Internet*, catálogos e manda cartas para esses clientes ou, às vezes, acontece isso: no outro dia, eu estava num cliente trabalhando, chegou o fiscal fiscalizando a contabilidade. Ele viu o meu trabalho, era uma documentação administrativa, mas não contábil (...) e ele ficou fascinado. Ele falou: isso tudo o que você está fazendo é muito bom! Ele me deu uma lista de empresas que ele fiscaliza, que o arquivo é bagunçado — aí você vai, pega essas informações e manda *folder* eletrônico e de papel. A gente tem página na *Internet* já uns três anos e faz propaganda nas Páginas Amarelas.”

Para E6, o *marketing* é de fundamental importância não só para a sua empresa de modo imediato, mas como um veículo capaz de mexer de forma definitiva com o mercado.

“A gente considera extremamente importante o *marketing*. A gente utiliza o *folder* de papel e o *folder* eletrônico, que é uma forma de fazer essa aproximação. A gente trabalha muito em cima das Páginas Amarelas e até pensamos em um *outdoor* da empresa. Porque a gente tá pensando muito forte em *marketing* e pensando muito forte em dar uma mexida na cabeça do empresário com relação à documentação (...). Além, evidentemente, das páginas na *Internet*, coisas que a gente hoje em dia não pode deixar de ter, então acho o *marketing* fundamental nesse trabalho.”

O contato com o cliente para E5 funciona como um filtro de clientes, pois como ele se dedica a duas atividades, não tem todo seu tempo disponível para a empresa de consultoria. Desse modo, ele só aceita trabalhos que oferecem um retorno financeiro satisfatório.

“Eu que administro, mas tem uma equipe, um contador, uma pessoa que controla a agenda, faz contatos etc. Nada muito grande, porque eu não estou focado só nessa atividade de consultoria na área de arquivo pela empresa; geralmente eu faço os primeiros contatos, aí eu seleciono bem as empresas que eu vou trabalhar, eu não pego qualquer trabalho. Então nas primeiras reuniões eu vou; quem faz o *business* sou eu. Eu vou no

empresário, converso e, na empresa, faço o diagnóstico, preparo tudo e apresento. Aprovando, eu monto a equipe e aí instalo a equipe nas dependências da empresa. Na verdade, eu não faço *marketing* nenhum; geralmente, é uma pessoa que indica. A minha intenção especificamente não é fazer muitos projetos, porque eu não tenho tempo – eu controlo todos eles pessoalmente, acompanho os cronogramas etc. A minha idéia é pegar poucos mas bons.”

Na empresa de E7, que é a mais nova, encontramos uma proposta bem original para divulgação:

“Na verdade, a gente tá procurando ainda a fórmula melhor pra fazer esse contato. A gente colocou uma página na *Internet*, que já é um elemento de divulgação; publicou uma vez num jornal de bairro, específico para área de empresas, que gerou um contato, não gerou um projeto, mas um contato. A gente tá pensando em dividir um *stand* na Feira da Providência, tem uma empresa amiga nossa da área de conservação de documentos que tá à frente e ela nos convidou para dividirmos os custos e o *stand*. Na verdade vão ser quatro empresas: uma de conservação de documentos, uma empresa de encadernação de obras raras, a nossa empresa, que é da parte de organização e gestão documental, e uma empresa de microfilmagem e digitalização. Todos nós enquanto parceiros, formando um *pool* de organização e conservação de documentação; todos voltados para o mesmo objetivo, cada uma voltada para sua área se complementando (...). Muitas vezes isso pode dar um retorno interessante; pelo menos fazer conhecer.”

Com esses dados, percebe-se o modo criativo de divulgação encontrado pelos entrevistados para o contato com o cliente e para atingir o objetivo específico de todo profissional que é o mercado de trabalho.

Contratação de recursos humanos especializados

Contratar uma equipe ou apenas um profissional, seja ele formado ou estagiário, é uma etapa importantíssima para a empresa de prestação de serviços. Pois a sua equipe é quem irá representá-lo e ajudar no sucesso ou levar ao fracasso do trabalho. Em nossas entrevistas, os atores foram unânimes em afirmar que contratam mão-de-obra especializada em arquivos para a realização das tarefas nos clientes. Todavia, houve uma situação bastante adversa em que o empresário viu-se obrigado a contratar a mão-de-obra de um aluno de Administração para atender seu cliente. Vejamos a situação:

“Eu trabalho com estagiários, tenho funcionário, tudo o que você possa imaginar! Eu tenho convênio com a UNI-RIO e com a UFF. Os estagiários são contratados através desse convênio. Tem carga horária, vale-transporte. Hoje já tem até um outro convênio com a UNIGRANRIO, porque eu tenho um cliente em Imbariê e nós tivemos dificuldade de contratar estagiários da UFF ou UNI-RIO, porque é muito longe. Então eu fiz um convênio direto com a Reitoria da UNIGRANRIO, que é a Universidade do Grande Rio, pra poder contratar estagiário de Administração para trabalhar dentro do arquivo, porque não tinha como ter outra mão-de-obra. Eu tenho uma funcionária [arquivista] nesse cliente, então tem serviço que você pode trabalhar com estagiário (...), digamos que seja um serviço de baixa complexidade e dá pra você ensinar; e a faculdade de Administração tem a cadeira de Arquivo dentro não sei lá de que área, então eles permitiram que esse estagiário de Administração fosse trabalhar comigo lá em Imbariê.”

A contratação do número de mão-de-obra feita pelas empresas depende da demanda do serviço realizado. Porém, como foi dito anteriormente, procura-se contratar estagiários da área de Arquivologia e arquivistas formados. Notamos que, algumas vezes, a empresa já tem no seu quadro um número razoável de arquivistas, como é o caso da empresa de E6 e E7; entretanto, quando há necessidade, contrata-se temporariamente um profissional para executar as tarefas ou ajudar na coordenação do trabalho no cliente.

Serviços oferecidos e parcerias

“A busca por uma consultoria advém de uma série de razões, mas de um modo geral a empresa não sabe, não quer ou não pode resolver o problema ou realizar um determinado serviço.” (Mendonça, jun. 2001, p. 36). Nos serviços de arquivos, os problemas mais citados pelos entrevistados foram a desorganização generalizada das empresas na sua documentação e os problemas de espaço. Nesses casos, realmente os dirigentes das empresas querem dar um jeito na bagunça, porém não sabem como, porque lhes falta balizamento técnico e teórico para a realização desse trabalho.

No primeiro contato com o cliente, é necessário que haja uma conversa franca e aberta para que o prestador de serviços possa saber o que ele pretende e qual será a medida da sua intervenção. “Para que seja, então, apresentada uma proposta técnica e financeira, as consultorias precisam clarificar as necessidades dos clientes, identificando seus problemas e expectativas e informando da viabilidade da ajuda.” (ibid.)

Sob essa perspectiva, procurou-se identificar nas entrevistas quais são os procedimentos seguidos pelos arquivistas no contato com o cliente para fazer o levantamento da documentação, o diagnóstico e a apresentação da proposta de trabalho. Nos relatos de E1 e E7, percebe-se que esse momento da negociação exige rapidez e segurança do profissional, pois, em geral, essa etapa prévia, porém importantíssima do trabalho, geralmente não é remunerada. Desse modo, o prestador de serviço precisa ser rápido e eficaz para dar uma resposta ao cliente.

“Você vai lá faz uma visita, mede a documentação, faz uma breve entrevista com o cliente para saber exatamente o que ele quer e exatamente como está a documentação dele e faz uma proposta de trabalho. Isso não é um diagnóstico. Um diagnóstico é uma coisa muito mais profunda. Você faz todo um levantamento, isso vai gerar um projeto. Você vai dizer exatamente como vai trabalhar, qual é a sua metodologia, o que isso vai trazer de benefício pro cliente, quais vão ser os resultados (...) e isso é pago. Só que dentro das empresas, se você oferecer para fazer um diagnóstico, pra depois fazer uma proposta e cobrar pelo diagnóstico, você não vai fazer o serviço (...) Então geralmente eu vou lá, faço uma visita e tenho esses procedimentos: meço a documentação, vejo se a documentação é bibliográfica, é administrativa ou é técnica – pra cada uma você tem um tempo pra trabalhar e uma mão-de-obra específica. Tudo isso vai gerar um resultado final no custo daquele cliente.” (E1)

“O nosso procedimento todo é o seguinte: nós vamos, pedimos uma visita, primeiro uma conversa com ele; a partir da conversa sabemos o que ele precisa, qual a expectativa dele. A partir da necessidade identificada, vamos à visita ao local, fazemos o levantamento prévio, tipo: quais são os documentos principais? Há uma variedade grande ou pequena? É um trabalho pra empresa inteira ou pra um setor específico? São documen-

tos administrativos, processos, dossiês, contábeis? Nesse levantamento inicial você tem que ser ágil, porque você não pode perder muito tempo, nem muitos dias, porque você não tá sendo remunerado pra isso e você também não pode cobrar isso do cliente, porque o cara não vai querer pagar, então você tem que fazer um olhar rápido, identificar basicamente qual é a natureza do acervo e sua quantidade. Pede alguns dias pra encaminhar a proposta à pessoa. Senta, planeja, coloca isso numa proposta (coloca valores, imagina uma equipe). Muitas vezes ele vai dizer tá caro! (...) a gente vai negociando.” (E7)

É importante observar que a boa negociação pressupõe adequado nível de motivação e coerência para haver entendimento entre as partes. Tanto no que diz respeito ao trabalho como no tocante à remuneração do profissional, pois um profissional experiente e bem qualificado não trabalha por pouco, senão desvaloriza a sua mão-de-obra e a própria profissão. Um consultor responsável que quer prestar sempre um bom serviço em prol da sua profissão e pelo zelo de seu próprio nome pode, perfeitamente, se sentir à vontade para se negar a realizar um serviço que não condiz com o que reza nos princípios éticos de sua profissão e também com o que a sua experiência já ensinou que não dá certo, pois “a meta ou produto final em qualquer trabalho de consultoria é chamada de intervenção e o objetivo do consultor é envolver-se em intervenções bem sucedidas.” (Block, 1991, p. 3-4)

Os relatos a seguir mostram situações em que os entrevistados tiveram que se posicionar firmemente na defesa de seu ponto de vista diante do cliente, na hora da negociação:

“Você vê qual é a necessidade de pressa daquele cliente pra organizar aquilo. Tem cliente que quer organizar, mas não importa, pode ser em um ano; tem outros que têm uma massa documental de 1.000 metros lineares (...) já aconteceu de um cliente ter 15 mil metros lineares e queria que você organizasse em cinco meses, eu falei: eu não faço! (em Minas Gerais). Eu fui contratada por uma empresa pra fazer um diagnóstico, e eu falei com a pessoa que me contratou: vai precisar de tantas pessoas em tanto tempo — aí eu me responsabilizo pela organização.” (E1)

“Eles queriam que nós treinássemos numa semana uma pessoa que nunca fez nada de arquivo para gerenciar todo o arquivo da empresa. A gente falou que era inviável, que se propunha o desenvolvimento de um projeto e, dentro desse projeto, nós incluiríamos um treinamento do funcionário que faria a manutenção disso, ou seja, nós treinaríamos as pessoas que lidavam com a documentação para elas darem continuidade às rotinas, mas que para ser capacitada para implantar um processo era inviável. Eu recomendei que eles fizessem um curso universitário para capacitar essa pessoa (...). Se for um serviço ‘meia-sola’, nós não nos sujeitamos a fazer, porque sabemos que o trabalho não vai ser bem feito e o nosso nome vai tá ali.” (E7)

No que diz respeito à implantação do projeto, observou-se no conjunto das entrevistas que mesmo os profissionais autônomos são contratados para fazer todo o processo do trabalho, ou seja, desde a elaboração da proposta até a implantação e possível implementação do projeto. Porque, na área de documentação é muito difícil um profissional ser contratado apenas para dar uma consulta sobre os arquivos de uma empresa com problemas; os administradores precisam de resultados rápidos, satisfatórios e palpáveis e nem sempre há funcionários disponíveis para desenvolver aquele trabalho a contento. Há casos em que o estagiário acaba sendo efetivado pela empresa pelo reconhecimento, por parte dessa, do valor de uma mão-de-obra bem qualificada.

As empresas de consultoria mostraram-se preparadas para oferecer suporte técnico no tocante a toda a organização dos arquivos, inclusive dos arquivos de documentos especiais (fotos, *cd-rom*, fitas, *slides*, mapas etc.), pois, em geral, para atender o cliente na sua totalidade, procuraram parcerias que possam suprir o serviço que elas não fazem, como microfilmagem, digitalização e gerenciamento eletrônico de documentos (GED)². O “pacote” de serviços oferecido depende da necessidade e da vontade do cliente. Vemos essa situação mais esclarecida na experiência de E1.

“Tem clientes que você faz tudo o que você possa imaginar, faz código de classificação, Tabela de Temporalidade, implanta sistema de gerenciamento de documento com GED e outros você não faz nada disso. Tem clientes que você tem como produto final um manual de arquivos, tem outros clientes que não querem que você faça um manual de arquivo — só querem que você vá lá e organize aquilo dentro de um arranjo preestabelecido (todos têm um arranjo, porque você não tem como organizar uma documentação sem ter estabelecido previamente qual vai ser o arranjo pra poder recuperar isso depois). No dia de hoje você ainda encontra cliente que não quer que o arquivo seja informatizado e você faz de tudo pra convencê-lo e mesmo assim, muitas vezes, ele não quer.”

Quando se fala em GED, digitalização e microfilmagem de documentos, há que se levar em consideração fatores essenciais e preliminares que determinarão a eficácia desse modo de tratamento da informação, como por exemplo, se realmente há necessidade para tal iniciativa. Isso é importante, porque existem firmas especializadas que oferecem esses serviços como uma panacéia para os problemas de recuperação da informação e de espaços nas empresas, porém o fazem sem critério algum de prévia organização do acervo e sem o devido descarte de documentos para reduzir a massa documental ao mínimo necessário e evitar que se microfilme lixo. A fim de ilustrar melhor essa idéia, temos o exemplo do que é feito na empresa de E5.

“A gente trabalha naquela fase de antes de fazer o gerenciamento eletrônico, antes de microfilmar, antes de digitalizar precisa organizar e nós entramos exatamente aí na organização da documentação (...) e aí no final, quando nós saímos do projeto eu deixo lá uma Tabela de Temporalidade e indicativos do que a empresa tem que fazer para poder diminuir espaço, dar segurança pra ele e rapidez no resgate das informações.”

Geralmente é nesse momento que se efetuam parcerias, porque as empresas irão buscar no mercado outras empresas ou profissionais, como por exemplo um analista de sistemas, que possa desenvolver um serviço do qual elas não têm *know-how* para resolverem sozinhas. É lógico que tudo irá depender da necessidade do cliente e de sua disposição financeira para arcar com as despesas que esses serviços irão requerer. E6 considera a parceria com empresas que oferecem suporte técnico ao serviço de organização de arquivos como uma metodologia de sua empresa para melhor atender o mercado.

“Hoje nós temos uma parceria com uma empresa de microfilmagem e digitalização. Temos uma parceria com uma empresa de informática que produz *software* em algumas plataformas e estamos pretendendo montar uma parceria também na área de gestão da qualidade. São na verdade, as três áreas que a gente considera, pra fechar a metodologia da nossa empresa.”

A empresa de E6, na verdade, funciona com duas pessoas jurídicas: uma que trata da gestão da informação e outra voltada para a gestão da qualidade ambiental, essa empresa faz ISO 9.000 e 14.000. Desse modo, E6 explicou que no que diz respeito à qualidade há uma interação.

“É mais ou menos o seguinte, a gente tem a gestão informação, o processo e a qualidade, então a gente sabe que isso é mais ou menos um fluxo. Pelo menos no nosso entendimento você não faz um bom trabalho de gestão da informação sem primeiro tratar processo, sem conhecer a empresa, avaliar as atividades, fazer entrevista com todo mundo, avaliar a origem da produção do documento etc. [esse processo é feito uma parte pela empresa que faz a gestão da informação e a outra parte pela empresa que faz a gestão da qualidade]. Aqui, na qualidade, na ISO 9.000 tem tudo a ver com a informação, até porque um dos requisitos da qualidade: se você não tiver sua documentação organizada - e isso tá sendo muito favorável à arquivística - você não se certifica ISO 9.001 e 9.002.”

É crescente a busca das empresas por essa certificação para ter seus produtos e serviços mais bem aceitos e respeitados pelo mercado, principalmente o mercado internacional que é, sem dúvida, muito mais exigente que o mercado interno brasileiro. “O fenômeno da globalização conduz e obriga as empresas a serem eficientes, eficazes e competitivas. Para isso, se possível, elas devem desenvolver estratégias que melhorem consideravelmente a sua qualidade, produtividade e inovação” (Queiroz, op. cit., p. 30). O Brasil está apenas engatinhando na busca de melhoramentos de processos e serviços. Esse conceito de qualidade começou no Japão, isso para eles é uma questão cultural que está intimamente ligada à qualidade de vida. A década de 1950 é considerada como o período da consolidação conceitual da qualidade. Qualidade é um conjunto de atributos de que dispõe um determinado produto ou serviço e tem como objetivo a busca da melhoria contínua através de um processo evolutivo de ajustes e acertos. “Até pela sua importância, a produção da qualidade não é intuitiva mas requer conceitos consistentes e técnicas fundamentadas” (Paladini, 1995, p. 36); com isso, percebe-se o quanto a qualidade e o serviço de arquivo têm em comum, pois os dois não estão localizados no âmbito do empirismo puro e simples como se pensa, mas no âmbito da pesquisa, da técnica e da metodologia teoricamente embasada. A terceirização está intimamente ligada à qualidade, pois as duas têm o objetivo de reduzir custos e ajudar o cliente na melhoria das condições gerais de trabalho, espaço, tempo, além de poder ajudar os funcionários a desenvolverem habilidades que os levem a efetivar melhor as tarefas propostas e implantadas na empresa.

Os entrevistados E1 e E6 afirmaram ter clientes certificados pela ISO 9.001 e 9.002. A empresa de E6 oferece cursos voltados para a gestão da qualidade. A ISO 9.000 é o referencial básico para a avaliação da qualidade no processo e tem como princípio garantir a qualidade dos produtos e serviços a partir do processo que os gera. O entrevistado E3 ministra cursos sobre ISO 9.000 em empresas.

Na finalização de cada projeto de prestação de serviço, existem partes importantes a serem ajustadas e revistas. Geralmente, ficam previstos em contrato a orientação e o treinamento do funcionário da empresa-cliente que ficará responsável pela continuidade do serviço implantado, depois que a consultoria for embora. A empresa de E6 costuma oferecer consultoria por mais 90 dias, sem custo adicional para o cliente, depois do trabalho realizado, para ajudá-lo a sanar qualquer dúvida que possa vir a atrapalhar o bom andamento do serviço. Para tanto, deixa sempre telefones de contato, e-mails à disposição do cliente. Esse tipo de assessoria é natural num projeto de prestação de serviço e mostra o comprometimento do profissional com o cliente. Todos os profissionais demonstraram ter esse tipo de preocupação e conduta. Reuniões com os administrado-

res também são importantes para o bom andamento do trabalho, para que seja avaliado, a todo o tempo, o projeto, o cumprimento do cronograma, a metodologia etc.

O consultor tem como uma das grandes contribuições de seu trabalho o treinamento dos clientes internos da empresa em que está prestando serviço. Esse profissional tem necessidade de ter habilidades para transmitir conhecimentos e, também, para aprender sempre cada vez mais. A habilidade de transmitir conhecimentos é muito valorizada pelo mercado e, muitas vezes, daí nascem outras possibilidades de ganho para o consultor, tais como o oferecimento de cursos e palestras para empresas, como foi mostrado que alguns de nossos entrevistados já o fazem. Observa-se, que através de seu conhecimento, o arquivista está apto a ajudar várias empresas a se ajudarem e se desenvolverem mais e melhor.

Com as informações prestadas pelos entrevistados, consegue-se perceber o quanto o arquivista deve estar bem preparado para atender o cliente e tornar-se competitivo no mercado, daí a importância de uma excelente preparação profissional nos bancos das universidades, pois as portas já começam a se abrir com a ajuda de um bom currículo e boas experiências desde a formação profissional, através das disciplinas e dos estágios que o aluno tem a oportunidade de fazer.

Na maioria das entrevistas, foi unânime a afirmativa que o que dificulta a prospecção do arquivista é a ignorância das empresas a respeito do profissional de arquivo, ou seja, mesmo com os esforços de divulgação, mudou-se até hoje um percentual mínimo, para o mercado, a situação de pouca notoriedade da Arquivologia.

“É muito difícil partir do contratante a busca, até porque muitas empresas nem sabem que existem empresas que organizam arquivo. Então, você tem que se mostrar.” (E1)

Na perspectiva de E7, a oferta de trabalho não só para o prestador de serviços, mas para o arquivista de um modo geral, poderá melhorar bastante, à medida que o profissional de arquivo conseguir mostrar para as empresas, a necessidade da organização prévia dos documentos antes de entregarem seus acervos para empresas de microfilmagem, digitalização e GED. Os clientes não têm essa visão porque não conhecem; e as empresas que oferecem os serviços citados não têm essa visão porque não sabem fazer; por isso, cabe ao arquivista mostrar essa importância.

“Hoje em dia as empresas demandam muito, muitas vezes tomam decisões erradas. Todas as empresas estão precisando de arquivistas ou de alguém que resolva o problema de documentação e informação da empresa, muitas vezes tomam atitudes erradas, tem muitas empresas que oferecem microfilmagem, digitalização, GED como uma solução fácil e barata e que não resolvem essencialmente o problema da pessoa, porque não prevêm uma organização disso anteriormente e nem um plano de gestão documental, ou seja, ele vai digitalizar aquilo, muitas vezes não vai digitalizar tudo. As empresas promovem uma digitalização geralmente daquela documentação que é mais fácil de organizar, por exemplo: uma ordem de serviço (...). Eles ordenam aquilo e digitalizam, mas a parte mais complicada que vai refletir as relações entre os departamentos eles não tocam. Porque pra fazer isso, eles precisam de um plano de assuntos, uma Tabela de Temporalidade, ou seja de racionalizar aquela documentação, seu uso, acumulação e eles não têm competência pra atuar nisso. Então as empresas tomam, às vezes, atitudes erradas (...). A luta de todo

arquivista e minha pessoal, e eu acabo puxando isso pra minha empresa, é em benefício do arquivo e em benefício da minha empresa também, porque a partir do momento em que as empresas reconhecerem a gestão documental como elemento preliminar a toda a atividade de GED e digitalização, o mercado vai melhorar bastante.”

O grande diferencial da Arquivologia para as empresas que precisam ter seus documentos organizados está na oferta de serviços, que poucos sabem fazer unindo a técnica e a teoria que o trabalho de arquivo exige, pois “gerenciar arquivos com ‘qualidade total’ pressupõe cientificidade.” (Jardim, 1999, p. 105). Portanto, é de mister importância que todo trabalho em arquivo seja bem executado, independentemente do tamanho do cliente ou do nome que esse cliente tenha no mercado — só assim, o profissional de arquivo poderá obter bons resultados e confiança no trabalho do arquivista.

No momento em que as entrevistas foram realizadas, todos os profissionais estavam efetivamente com cliente no mercado. Desse modo, procurou-se saber qual é a clientela mais numerosa quanto à procura pelo serviço de organização de arquivo e qual o tamanho do cliente: empresas de pequeno, médio ou grande porte. É interessante observar que, às vezes, o tamanho do cliente é inversamente proporcional ao tamanho do serviço que o prestador recebe para fazer, ou seja, há clientes grandes com um acervo pequeno — consequentemente um trabalho pequeno não vai exigir uma equipe grande ou nem mesmo estagiários. Entretanto, é bom ressaltar que clientes conhecidos chamam a atenção de outros clientes e isso também é usado pelos entrevistados como *marketing* de seus trabalhos. Para exemplificar temos alguns clientes citados pelos entrevistados: Caixa Econômica Federal, Companhia de Eletricidade do Rio de Janeiro (CERJ), Cinemateca Brasileira, Petrobras, Plaza Shopping, Refinaria de Petróleo de Manguinhos S.A, Companhia Vale do Rio Doce, Votorantim. Por outro lado, há empresas pequenas com um acervo grande para tratar. Observa-se, com esse exemplo, que os dois clientes trazem vantagens diferenciadas para o prestador, pois um oferece o aval de seu nome agregado ao serviço e o outro cliente oferece, se for um trabalho com um acervo realmente grande, a possibilidade de bons rendimentos financeiros.

Quanto à clientela mais numerosa, todos os profissionais afirmaram realizar mais trabalhos em empresas privadas do que nas instituições públicas. Para E6, as licitações nos últimos dois anos foram muito poucas, “praticamente zero”. Sendo assim, afirma-se a necessidade de o prestador de serviços ter na sua carteira de clientes um número razoável de contatos que lhe tragam alternativas de trabalho e sejam capazes de gerar novos trabalhos e, sucessivamente novos contratos, porque se o profissional vive de vender serviços é preciso saber também conquistar novos clientes e novos mercados. Perguntou-se também quanto ao mercado fora do Rio de Janeiro: apenas E1 e E6 tiveram clientes em outros estados (São Paulo, Minas Gerais e Brasília). Para E6, o filão de seu mercado está concentrado no centro do Rio de Janeiro.

Sob o aspecto da remuneração do profissional que presta serviços, houve opiniões diferentes. Indagados sobre o retorno financeiro, E4 e E5 responderam que se sentem satisfeitos e que dá para viver com a remuneração que recebem pelos trabalhos prestados, não foram citados valores. Saiba o leitor que E4 atua como autônomo e, desde que se aposentou em 1997, vem prestando serviços de consultoria; e o entrevistado E5 tem uma empresa de prestação de serviços e mantém vínculo empregatício com uma firma. A empresa de E7, na

época da entrevista, não havia começado a dar lucro porque o dinheiro que entrava no caixa estava sendo reinvestido na própria empresa; o que é bastante normal, pois toda empresa nova demora um tempo para dar o retorno financeiro investido e o tão sonhado lucro. E1 e E6 também mantiveram uma posição de administradores quanto ao retorno financeiro. Os relatos a seguir expressam a visão de cada um sobre o mercado e sobre a diferença entre o arquivista consultor e o arquivista que tem a estabilidade de um emprego.

“(…) Não é como você ser funcionário de um lugar e ganhar R\$ 2.500,00 no final do mês — não é isso, entendeu? Aí, você tem que ser mais empresário do que técnico, porque a empresa não sobrevive sozinha, ela sobrevive através de você e o momento que ela ganha muito dinheiro, você tem sempre que pensar que tem dia que ela pode não ter tantos clientes e não ganhar tanto dinheiro; e você tem que ter reserva, você tem que investir e tem que ter uma série de coisas.” (E1)

“Eu acho que tem pessoas que têm um perfil pra ser arquivista. O arquivista e o consultor pra mim têm uma diferença brutal, não é a nível de conhecimento, mas é a nível de mentalidade. Quer dizer, o consultor de arquivo hoje, tem que ser muito empreendedor; e eu diria que ele tem que ser um pouco aventureiro — é aquela pessoa que pode estar ganhando dinheiro agora num projeto, mas não sabe o dia de amanhã; quer dizer, amanhã você pode levar um tempo pra fechar um novo projeto. É diferente do arquivista, a pessoa que quer segurança deve ser arquivista de uma empresa — o salto talvez não venha a ser muito grande, mas ele tem uma segurança — e o outro vai escolher a possibilidade de, de repente, ganhar um bom dinheiro num projeto, mas nessa estrada vai encontrar ‘pedras no caminho’. Eu acho que o consultor de arquivo, hoje, deve ter uma visão mais ampla. Você não pode querer viver de organizar documentos, você tem que pensar numa gestão maior de informação, ou seja, associar a informática a esse processo, associar análise de melhoria de processo, tratar processo, tratar atividade, pensar realmente em gestão da qualidade também pra que você consiga ter objetos, contratos que te dêem um rendimento maior. Até porque, na verdade, isso já mudou muito em relação há 10 anos atrás, quando a gente começou; já mudou muito a maneira do cliente olhar pra você, mas ainda tem aquele cliente que acha que organizar arquivo é organizar papel em ordem alfabética e isso desvaloriza o trabalho que você faz.” (E6)

Através dos depoimentos dos entrevistados, percebe-se que o mercado para o prestador de serviço em arquivo existe, está em expansão e, como qualquer outro mercado de trabalho também, precisa ser conquistado, principalmente para o profissional recém-formado. A Arquivologia tem talvez uma vantagem sobre as outras profissões, porque ela não tem o seu mercado saturado; pelo contrário, é um mercado em plena expansão que tem no profissional seu grande aliado e disseminador. Entretanto, essa oferta de trabalho no mercado não é algo que fica à mostra para o arquivista; é algo que precisa ser conquistado cliente a cliente, através do *know-how* do profissional e de todo o diferencial que o serviço de arquivo bem planejado — e, sobretudo, bem executado, pode oferecer às empresas.

Conclusão

No decorrer das entrevistas observamos que a prestação de serviço, muitas vezes, começa como uma alternativa para o profissional usar sua experiência na área e escapar do desemprego ou mesmo por acaso — para atender a pedidos de amigos que precisam de seus préstimos. A partir da análise dos dados percebemos

que o mercado de trabalho para o arquivista é amplo e profícuo, porém para a maioria do empresariado o ramo da Arquivologia continua como uma profissão não conhecida como de nível superior. Nas universidades faz-se necessário adequar, com urgência, as disciplinas às novas exigências do mercado, dando-se mais ênfase para as disciplinas sobre documentos eletrônicos e digitais; gestão não só de documentos, mas também de pessoal e empreendedorismo. Pois o arquivista, atualmente, para manter-se na profissão precisa estar muito bem atualizado. Por isso, torna-se tão necessária a experiência adquirida nos estágios extracurriculares, porque o estágio oferecido pela universidade está muito aquém do que o futuro profissional realmente precisa para aprender e praticar. Deveríamos ter, ao longo do curso, disciplinas que funcionassem como laboratórios de treinamento em organização e projetos em arquivo. No caso da entrevista de E7, houve uma percepção do potencial do mercado quando ainda era estudante, pois ele passou por muitos estágios e isso o ajudou a obter desenvoltura e experiência suficientes, que o levaram a se sentir apto para ingressar imediatamente no campo da consultoria.

Nas entrevistas, todos os profissionais definiram com clareza a diferença entre consultoria e terceirização. Nos dois casos, o profissional é contratado para executar um determinado trabalho definido pela empresa-cliente, na busca de uma solução estratégica para um problema, porém de forma diferente: um é contratado pelas suas idéias e experiências (o consultor), o outro é contratado pelas sua técnica e mão-de-obra especializada (o terceirizado). Na terceirização, as áreas trabalhadas são as atividades de apoio. Faz-se necessário esclarecer que nunca as atividades relacionadas com as atividades-fim da empresa deverão ser terceirizadas; entretanto, na consultoria as decisões poderão ser das áreas estratégicas, principalmente se o consultor fizer parte do *staff* e neste caso, obviamente, não estamos falando de prestação de serviço e sim do corpo administrativo e decisório da empresa. Voltamos a afirmar, que no serviço de arquivo nossa pesquisa mostrou que essas duas atividades caminham juntas e se complementam, porque dificilmente um serviço é contratado independentemente do outro, pois em geral os arquivos das empresas estão na mais profunda desorganização, necessitando de uma rápida solução para o estado de calamidade em que se encontram. Atentamos para o fato de que as empresas que prestam serviços de terceirização e consultoria são uma boa opção de mercado para o arquivista recém-formado, pois elas oferecem oportunidades diversificadas de trabalho, podendo também efetivar o profissional no seu quadro de funcionários.

Segundo nossos entrevistados, o mercado mostra-se bastante receptivo ao trabalho do arquivista à medida que este consegue negociar um projeto de trabalho claro e objetivo no tratamento dos vários tipos de documentação ou acervo. Um exemplo que podemos usar a título de ilustração é um cliente de um nossos entrevistados que mantém um arquivo só de amostras de tecidos, pois trata-se de uma indústria têxtil. Nota-se que o leque de opções para o arquivista é amplo e diversificado, desta forma, é imprescindível que o conhecimento desse profissional também o seja.

Percebemos nessa investigação que, seja na terceirização, seja na consultoria o profissional deverá estar bem informado sobre a estrutura e os objetivos da empresa, para poder traçar metas de trabalho, no intuito de ajudá-la a sanar os problemas nos seus arquivos e melhorar de forma significativa o trâmite e o uso da informação no âmbito interno e externo. Desse modo, espera-se que a pesquisa traga algum esclarecimento sobre a atuação e a

postura do profissional que se lança hoje no mercado de trabalho em arquivo. Espera-se também abrir uma passagem para novas investigações a respeito do assunto, pois o mercado de trabalho é dinâmico e voraz. Sendo assim, o arquivista precisa saber que o filão de mercado existe e está à espera de profissionais que saibam se adaptar aos ventos da mudança que ocorrem em todas as áreas e em todas as profissões modernas.

Notas:

1. Os dados deste artigo foram objeto de pesquisa monográfica sob orientação do Prof. Dr. José Maria Jardim. Universidade Federal Fluminense. set. 2003.
2. GED é um conjunto de tecnologias que permite o gerenciamento de documentos de forma digital. Tais documentos podem ser das mais variadas origens e mídias, como papel, microfilme, som, imagem e mesmo arquivos já criados na forma digital. A tecnologia que antecedeu o GED no gerenciamento de documentos foi a microfilmagem, ainda hoje utilizada por diversas empresas. (CENADEM, jun. 2003).

Referências Bibliográficas

- ARQUIVO & ADMINISTRAÇÃO. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, p. 1-30, set. 1973.
- ARQUIVO NACIONAL. *Resolução nº6, de 15 de maio de 1997. Dispõe sobre diretrizes quanto à terceirização de serviços arquivísticos públicos*. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/>>. Acesso em: 20 ago. 2001.
- BASTOS, Maria Ignez Prado Lopes. O direito e o avesso da consultoria: como proceder mudanças organizacionais através de um processo de consultoria profissional, seguro e eficaz. São Paulo: Makron, 1999. 140 p.
- BLOCK, Peter. *Consultoria: o desafio da liberdade*. São Paulo: Makron Books, 1991. 265p. il.
- BRANDÃO, Luiz Paulo Mendonça. Empreendedorismo como preparação para o mercado de trabalho. In: EDUCAÇÃO SEBRAE. *Mercado: capacitar para vencer*. O Globo – Projeto de marketing, Rio de Janeiro, [s.n], 20 abr. 2003, p.2.
- BUENO, Francisco da Silveira. Dicionário da língua portuguesa. 11. ed. Rio de Janeiro: Fundação de Apoio ao Estudante (FAE), 1984. 1.263 p.
- CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTTO, Heloísa Liberalli (Coord.). *Dicionário de terminologia arquivística*. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros [Núcleo Regional de São Paulo]: Secretaria de Estado da Cultura, 1996. 91 p.

CENADEM. *A evolução do GED*. Disponível em : <http://www.cenamem.com.br/ged/descr.cwdo#evolucao>. Acesso em : 23 jun. 2003.

CHEIN, Edgar H. *Consultoria de procedimentos: seu papel no desenvolvimento organizacional*. Trad. Prof. Antônio Duílio Sandano. São Paulo: Editora Edgar Blücher Ltda. (2. reimp. em 1995). 155 p.

DEMO, Pedro. *Pesquisa: princípio científico e educativo*. 3. ed. São Paulo: Cortes, 1992. 120 p.

ECO, Umberto. *Como se faz uma tese*. 9 ed. São Paulo: Perspectiva, 1977. 170 p.

FALHA na administração: empresária defende a tese de que graduação não forma empreendedores. *O Globo*, Rio de Janeiro, 22 set. 2002. Boa Chance, p. 12.

GIOSA, Lívio A. *Terceirização: uma abordagem estratégica*. 5. ed. rev.amp. São Paulo:Pioneira, 1997. 144 p. il.

GOLDENBERG, Mirian. *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais*. Rio de Janeiro: Record, 1997. 107 p.

JARDIM, José Maria. *Sistemas e políticas públicas de arquivos no Brasil*. Niterói: EDUFF, 1995. 196 p.
_____. A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro. In. JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila (org.). *A formação do arquivista no Brasil*. Niterói, RJ: EDUFF, 1999. cap. 5, p. 87-111.

KUBR. *Consultoria: um guia para a profissão*. Trad. Joaquim Sérgio de O. Corrêa e Maria Regina D. E. Carvalhal. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1986. 322 p. il.

LEITE, Maria Amélia Gomes. *Arquivo versus empresa: uma briga de foice*. *Arquivo & Administração*. Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 7-9. maio-ago. 1978.

LODI, João Bosco. *A entrevista: teoria e prática*. 8. ed. São Paulo: Pioneira, 1998. 176 p.

MENDONÇA, Márcia Furtado. "Ausências" nas intervenções de consultorias. *Cadernos EBAP* [Escola Brasileira de Administração da Fundação Getúlio Vargas], Rio de Janeiro, n. 116, p. 36, jun. 2001.

ORLICKAS, Elizenda. *Consultoria interna de recursos humanos: conceitos, cases, estratégias*. 4 ed. São Paulo: Makron Books, 1999. 124 p.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. *Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia, práticas*. 2. ed. rev.ampl. São Paulo: Atlas, 1999. 178 p.

PAES, Marilena Leite. Terceirização nos arquivos? *Arquivo & Administração*, Rio de Janeiro, n.2, p. 57-62, 1996.

PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas, 1995. 286 p. il.

QUEIROZ, Carlos Alberto Ramos Soares de. *Manual de terceirização: onde podemos errar no desenvolvimento e na implantação dos projetos e quais são os caminhos do sucesso*. 9 ed. São Paulo: STS, 1998. 317 p.

SHELLENBERG, Theodore Roosevelt. *Arquivos Modernos: princípios e técnicas*. Trad. Nilza Teixeira Soares. Rio de Janeiro: FGV, 1973. 345 p. il.

SEBRAE. Educação empresarial: desenvolvimento do processo de consultoria. Rio de Janeiro: Edição SEBRAE, 2002. 81 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. Pró-Reitoria de Assuntos Acadêmicos, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação. *Apresentação de trabalhos monográficos de conclusão de curso*. 5 ed. rev. ampl. Niterói: EDUFF, 2001. 66 p.

WEINBERG, Gerard M. *Consultoria: o segredo do sucesso*. Trad. Bárbara Theoto Lambert. São Paulo: McGraw – Hill, 1990. 261 p.

ZOGLIN, Gilbert G. *De executivo a empreendedor*. Trad. Edite Siegert Sciulli. São Paulo: Makron Books, 1994. 207 p.

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO

Ivone Pereira de Sá

Arquivista - Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz

Paula Xavier dos Santos

Doutora em Ciência da Informação; Coordenadora do Núcleo de Informação do Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz

RESUMO

O presente estudo se insere no âmbito do Mestrado Profissional em Gestão da Informação e da Comunicação em Saúde da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca/FIOCRUZ. Procura-se abordar as idéias que estão sendo desenvolvidas na elaboração da dissertação que trata sobre os 'Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário'. Neste estudo, observa-se que com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) surgem novas formas de disponibilização e acesso às informações arquivísticas. Emergem espaços informacionais virtuais, como, por exemplo, os serviços de informação arquivística na Web que, assim como os serviços de informação arquivística 'tradicionais', devem ser centrados no usuário, procurando satisfazer as necessidades de informação deste sujeito no processo de transferência da informação. Um ponto a ser destacado nestes serviços é a não presença do arquivista de referência, o que torna ainda mais relevante o seu desenvolvimento voltado para a satisfação destes usuários e, para isso, pode-se, através de reflexões teórico-metodológicas sobre a utilização do Estudo de Usuários, em especial da abordagem Sense Making, trazer contribuições na melhoria destes serviços seja na sua concepção, avaliação e/ou atualização.

Palavras-Chave: Serviço de Informação Arquivística na Web – Usuário da Informação Arquivística – Estudo de Usuários – Abordagem Sense-Making

User-Centered Archival Information Services on the Web

ABSTRACT

The present study is within the scope of the Professional Master Degree in Information and Health Communication Management of the Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca/FIOCRUZ. It aims at approaching ideas that are being developed in the elaboration of my dissertation which deals with 'User-Centered Archival Information Services on the Web'. In this study, it is observed that, with the advance of Information and Communication Technologies new ways of making available and giving access to archival information are created. Virtual information spaces rise as, for example, the web archival information services which, as the 'traditional' services, must be centered in the user, attempting to meet information needs in the process of information transfer. It is important to underline that the reference archivist is not present in these services,

what makes the development of these user-centered services even more relevant. Through theoretical-methodological reflections about User Studies, especially the Sense Making Approach, it is possible to bring contributions for improving these services, in terms of conception, evaluation and/or updating.

Introdução

A existência do arquivo, entendido como espaço de guarda e de preservação de documentos, remonta da Antigüidade. Pode-se dizer que seu surgimento ocorreu juntamente com o nascimento da escrita. Já nesta época, os povos sentiam a necessidade de organizar e conservar seus registros documentais para futura utilização na comprovação de fatos (testemunho) ou para o registro e preservação de sua memória. Com o advento da Revolução Francesa, os documentos de arquivo passaram também a ser utilizados nas pesquisas históricas. Isto passou a suceder após a criação da primeira instituição arquivística, o Arquivo Nacional da França e, também na mesma época, foi proclamado o direito público de acesso aos documentos de arquivo.

É importante ressaltar que desde a Antigüidade, já existia uma preocupação com relação à organização dos registros documentais nos arquivos, porém isto era feito de forma empírica, pois não existiam princípios, teorias e métodos a serem seguidos.

Somente no final do século XIX é que surge o campo da Arquivologia, oriundo da necessidade de se sistematizar os procedimentos de tratamento e organização dos acervos. Em 1841, o arquivista/historiador francês Natalis de Wailly formalizou a noção de 'Fundo de Arquivo'; em seguida surgiram os princípios de 'Respeito aos Fundos' ou 'Princípio da Proveniência' e o 'Princípio da Ordem Original', além da 'Teoria das Três Idades'.

Embora já estivessem formalizados os princípios do campo, a Arquivologia era vista como uma disciplina 'auxiliar da História'. Sua independência começou a se manifestar a partir da publicação do 'Manual dos Arquivistas Holandeses', em 1898. Desde então, a Arquivologia passou a marcar seu território e a ganhar autonomia.

A publicação do manual holandês, segundo LOPES, (...) *inaugurou o pensamento arquivístico tradicional por suas regras e seus métodos de tratamento dos arquivos definitivos, tomando por base os postulados do positivismo clássico.* (1998, p.66)

Em dois séculos de existência, o campo da Arquivologia praticamente se manteve inalterado. Uma mudança expressiva ocorreu após a II Guerra Mundial, quando foi criada a 'gestão de documentos' que visa a economia e eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos. De acordo com FONSECA, a gestão de documentos

(...) *originou-se na impossibilidade de se lidar, de acordo com os moldes tradicionais, com as massas cada vez maiores de documentos produzidos pelas administrações. Os volumes documentais crescem numa progressão geométrica e é necessário que se estabeleçam parâmetros para sua administração.* (1996, p. 50)

A gestão de documentos revolucionou a Arquivologia tradicional, pois as instituições arquivísticas passaram a rever seu papel e, mais do que isso, foram inauguradas as práticas de avaliação, seleção e eliminação de documentos de arquivo.

Supera-se, então, a idéia predominante de que os arquivos constituem conjuntos documentais destinados a permanecer sob custódia permanente das instituições, e estabelece-se a noção de que os documentos de arquivo podem, de acordo com seus valores probatórios e informativos, ser eliminados. (FONSECA, 1996, p. 43).

Nos dias de hoje, mais uma vez observa-se a necessidade de mudanças no campo. Alguns autores como COOK do Canadá e RIBEIRO de Portugal afirmam que o campo estaria sofrendo uma quebra de paradigma, ou seja, que estaria passando do paradigma 'histórico-tecnista' para o paradigma 'científico-informacional'.

O primeiro paradigma, de acordo com RIBEIRO, (...) *was established at the end of the 19th century and was developed and consolidated during the 20th century, while the latter is progressively affirming itself and gradually consolidating its theoretical and epistemological foundations.* (2001, p.295)

No final do século XX esse paradigma dominante passou a ser questionado, pois começaram a surgir inquietamentos relacionados às formas de tratamento da documentação. Atualmente, alguns autores já estão ponderando o objeto da Arquivologia. Por exemplo, para HEREDIA, o objeto da Arquivologia possui uma tríplice dimensão: arquivos – documento de arquivo – informação, porém alguns autores e profissionais contemporâneos consideram a informação arquivística como seu objeto. A informação arquivística, segundo JARDIM (...) *é recente na literatura da área e ainda carece de verticalização teórica. E que na verdade, a Arquivologia tende a reconhecer os arquivos como seu objeto e não a informação arquivística.* (JARDIM, 1998 *apud*. PEREIRA, 2004, p.16)

Outros fatores estão influenciando mudanças no campo, por exemplo, DELMAS afirma que (...) *a configuração do que tem sido chamado de 'sociedade da informação' vem conduzindo a Arquivologia a passar de uma 'idade empírica' para uma 'idade científica'.* (1992 *apud* JARDIM, 1998, p. 3)

Este autor denomina 'idade empírica', porque o campo da Arquivologia foi sendo construído mais através da técnica do que com bases teóricas e; após o surgimento dos pilares teóricos do campo; não ocorreram questionamentos.

Na atualidade, pode-se observar o crescimento na produção de trabalhos referentes a discussão de questões teóricas do campo. *From Italy to Spain and the United Kingdom, from Austria to Latin América, one may notice a proliferation of works on Archivel Science, in wich theoretical issues are more less explicitly discussed, wich is a sure indicator of the changes in the paradigm wich are underway in the subject.* (RIBEIRO, 2001, p.298)

No novo paradigma, a tecnologia pode ser apontada como um dos seus propulsores. Para COOK (...) *a profession rooted in nineteenth-century positivism, let alone in earlier diplomatics, may now be adhering to concepts, and this resulting strategies and methodologies, that are no longer viable in a postmodern and computerized world.* (2001, p.3)

Desde 1980, com a popularização da informática e, mais recentemente, com o surgimento do documento eletrônico, considerações importantes estão sendo feitas, questionando os princípios e teorias do campo, que até pouco tempo atrás estavam, ou pareciam estar aptos a responderem as demandas existentes.

Os profissionais da informação e os teóricos do campo da Arquivologia devem se perguntar se os princípios estabelecidos no final do século XIX podem ser aplicados nos documentos eletrônicos. O surgimento deste novo formato documental acarreta mudanças (...) *em diversos aspectos, como por exemplo as áreas física, intelectual, organizacional, e o perfil profissional das instituições de informação.* (JARDIM, 1992, p.253)

Segundo JARDIM,

(...) *do ponto de vista da Arquivologia, alguns conceitos básicos estão sendo reexaminados como, por exemplo, os de 'ordem original e documento original, proveniência, e instituições arquivísticas como depósitos centrais de documentos'. Por consequência, práticas como 'avaliação, arranjo e descrição, preservação e uso' estão sendo também repensadas.* (1992, p.254)

Passando a analisar o acesso à informação arquivística que é um ponto central neste estudo, observa-se que, embora o acesso aos documentos de arquivo tenha sido proclamado como um direito público há mais de dois séculos, somente em meados do século passado é que passou a ser visto como um direito fundamental para a sociedade.

Quando foi proclamado, na época da Revolução Francesa, esse direito ainda não era uma realidade para todas as pessoas, porque o acesso era concedido somente para a pesquisa histórica, ou seja, a documentação mais recente não estava à disposição para consulta pública e, além disso, quem tinha acesso aos registros documentais eram os historiadores e não o cidadão comum. Para FONSECA, do século XIX até a II Guerra Mundial, foram criadas leis e regulamentos que disponibilizavam o acesso aos documentos de arquivo somente para auxiliar as pesquisas históricas e eruditas, (...) *mas não para permitir que o cidadão comum conhecesse os procedimentos governamentais e administrativos recentes.* (1997, p.1)

Mais tarde, em 1948, foi incluído na Declaração Universal dos Direitos do Homem o direito à informação: *Todo indivíduo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.* (art. 19 da Declaração Universal dos Direitos do Homem¹). Com isso, o acesso se tornou um direito democrático de todos os cidadãos, e não mais o privilégio de alguns.

Durante a primeira metade do século XX não se observam mudanças substantivas com relação e esta questão. É no período posterior à Segunda Guerra Mundial que será verificada uma transformação radical no próprio conceito de acesso aos arquivos. 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. (FONSECA, 1998, p. 39-40)

Na legislação brasileira, esse direito encontra-se expresso na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XIV: (...) *é assegurado a todos o acesso à informação*(...). (BRASIL, 2003, p. 16)

Pode-se dizer que o acesso saiu da periferia, pois não tinha muita importância e, a partir do momento que se tornou um direito democrático, foi para o centro, ou seja, se transformou na principal função dos arquivos, seu 'carro-chefe'. De acordo com GUIMARÃES E SILVA os arquivos possuem uma função social que é (...) *garantir o pleno acesso aos documentos e, por extensão, às informações neles contidas*(...). (1996, p.64)

Cabe as instituições arquivísticas e aos profissionais da informação promoverem melhorias no tratamento e no acesso à informação, para que as necessidades de informação dos usuários sejam satisfeitas de forma plena, visto que o acesso à informação é um direito universal dos cidadãos.

Pensando na questão do acesso à informação e na utilização das Tecnologias de Informação e de Comunicação, o desenvolvimento deste estudo, tem por objetivo trazer contribuições para o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário, atendendo as necessidades de informação dos usuários.

Parte-se do pressuposto de que os fundamentos teórico-metodológicos de Estudo de Usuários são tradicionalmente aplicados em serviços de informação arquivística tradicionais², não tendo sido pensada sua pertinência em serviços de informação arquivística em meios virtuais como na Web.

A pertinência deste estudo se dá pois, no Brasil, em comparação com o exterior, o campo da Arquivologia carece de reflexões teóricas sobre a disponibilização de serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário, e o Estudo de Usuários pode contribuir na eficácia destes serviços.

Nova Configuração de Acesso à Informação através das TICs: Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário

Ao longo das últimas décadas observa-se o crescimento acelerado e contínuo das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), e juntamente com elas são criadas novas formas de produção, disseminação, acesso e uso da informação. JARDIM aponta o surgimento de um 'espaço virtual' com funcionamento e características próprias. Segundo o autor, *emergem espaços informacionais virtuais (bibliotecas, arquivos etc.) cuja existência, longe de excluir as instituições documentais tradicionais, sugere-lhes novas possibilidades de gestão da informação*. (1999, p.1)

Por conta dos avanços das tecnologias, (...) *instituições como arquivos, bibliotecas e centros de documentação adquirem novas vocações, renovam funções que lhe são históricas e superam outras*. (JARDIM, 1999, p.1).

O destaque passa a ser dado ao acesso e não ao acervo, ao fluxo da informação e não ao estoque, e as redes ao invés dos sistemas.

Os serviços de informação, seja de bibliotecas, de arquivos, de centros de documentação etc., passam a ser disponibilizados em novos formatos, entretanto é necessário destacar que o surgimento destes serviços não sobrepõe os formatos tradicionais.

Com a Internet, os serviços de informação passam a estar on line, caracterizando-se como serviços de informação virtuais. Ocorre uma quebra de paradigma, onde estes serviços passam a ser disponibilizados

"extra-muros", visto que a barreira do 'espaço' é quebrada. A questão do tempo, também passa a ser revista, pois como estes serviços são disponibilizados na Internet, podem ser consultados a qualquer hora do dia, sete dias por semana.

Segundo JARDIM E FONSECA, esses serviços surgiram, porque (...) *hoje a informação encontra-se crescentemente 'on-line', fora do ambiente tradicional dos serviços de informação. É a primazia de um não-lugar, a Internet, sobre os lugares tradicionais de gestão e transferência da informação como os serviços e instituições arquivísticas*. (2000, p.3)

O que pode ser observado, é o crescimento tanto da criação, como do uso dos serviços de informação virtuais, porque eles facilitam as buscas de informação e geram um novo tipo de acesso.

Surge também o usuário virtual, também chamado de usuário remoto ou cliente virtual. Com isso, o conceito de usuário deve ser revisto. No Dicionário de Terminologia Arquivística da Associação dos Arquivistas de São Paulo o conceito de usuário aparece como *pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo* (AAB, 1976, p.76). É sabido que, atualmente, em alguns casos, o usuário não necessita se encaminhar até o arquivo para obter a informação desejada, sendo assim, para este usuário o mais importante é o acesso à informação e não onde a mesma se encontra.

Atualmente, os usuários estão mais exigentes e autônomos em suas buscas, trazem novas demandas e fazem solicitações de serviços à distância. Com isso, surge a virtualização das relações entre o profissional da informação e o usuário. Desta forma, profissionais da informação, através dos serviços de informação, devem estar aptos a atender as demandas. Segundo KURTZ, *o usuário da informação, em nossos dias, requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação que faz aos arquivos, bibliotecas e centros de informação, para a satisfação de suas necessidades*. (1990, p. 32)

Trazendo esta discussão para o campo da Arquivologia no Brasil, o objeto de análise deste estudo são os serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário. Optou-se por este tema, porque no campo da Arquivologia, observa-se que a questão dos serviços de informação virtuais ainda é relativamente no Brasil, cuja literatura é pouco expressiva, podendo-se afirmar que é quase inexistente.

Em 2000, o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) elaborou o documento "Diretrizes Gerais para a Construção de *Websites* de Instituições Arquivísticas" que procura (...) *fornecer um referencial básico às instituições arquivísticas interessadas em criar ou redefinir seus websites*. (CONARQ, 2000, p.1). Como pode ser percebido, o foco deste documento está na construção de websites de instituições arquivísticas, não contemplando o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web.

O que ocorre atualmente, é a tendência de que os serviços de informação arquivística tradicionais passem a ser disponibilizados em espaços virtuais como na Web. Mais do que isso, esses serviços já podem 'nascer' virtuais. Porém, cabe salientar que, para a disponibilização desses serviços, tanto tradicionais como virtuais, o acervo já deve ter garantido, de alguma forma, o acesso intelectual. Isso reflete na qualidade dos serviços de informação arquivística, tanto tradicionais como os virtuais.

Os serviços de informação arquivística na Web, podem ser entendidos, no contexto deste trabalho, através da noção operacional de espaços virtuais de informação que visam o acesso intelectual aos acervos, através da

representação da informação arquivística. Neste sentido, estes espaços virtuais de informação, são instrumentos de meta-informação. Seu objetivo é facilitar o acesso e contribuir no processo de transferência da informação dando maior visibilidade ao acervo.

Esses serviços possuem características distintas, como por exemplo, as atualizações instantâneas e a utilização da organização não linear (*hipertexto*³).

Em um ambiente Web, as informações poderão ser atualizadas constantemente, ao contrário, por exemplo, de um Guia impresso, e a agilidade na atualização dos dados é imprescindível quando se trata de informação arquivística: é importante registrar que um fundo que se encontrava em fase de tratamento, já está totalmente organizado e disponível para consulta. Tratando-se de material impresso, o tempo de atualização é muito maior.

Através dos serviços de informação arquivística na Web, é possível ampliar a disseminação e o acesso as 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. Segundo RODRÍGUEZ o usuário da Web (...) *accede a documentos que están físicamente muy lejanos en un tiempo relativamente corto, sin necesidad de saber donde se encuentra el documento de destino al que dirige un enlace.* (1999, p.4) Esse autor ainda aponta outras vantagens, com por exemplo,:

(...) ofrece información de primera mano sobre el archivo a todo tipo de interesados geográficamente alejados; concentra el trabajo de divulgación del archivo y e sus fondos y, al tiempo, hacer accesible esta información en cualquier momento: los usuarios realizan sus consultas cuando lo desean (al nivel que marque el archivo), y los archiveros resuelven esas peticiones en un momento determinado, por ejemplo, a través del correo electrónico. Además, las consultas se dirigen a la persona adecuada, lo que ahorra tiempo tanto al usuario como a los archiveros (...) (1999, p.4)

É necessário frisar que os serviços devem garantir o acesso intelectual as informações arquivísticas. O cidadão, com relação ao acesso jurídico, tem o direito garantido, mas é importante ressaltar que o acesso à documentação e conseqüentemente à informação arquivística não está garantido somente pelo acesso jurídico, pois para que o cidadão tenha acesso à informação, é necessário que o acervo esteja organizado e que disponibilize instrumentos para facilitar a busca das informações.

Os mecanismos de recuperação da informação são elaborados através das informações contidas nos acervos que devem ser tratados. Porém, nem sempre, os acervos passam por toda a etapa de tratamento arquivístico, que se inicia com o recolhimento, passando pela seleção, arranjo, descrição, indexação até a representação da informação que é a fase de elaboração dos instrumentos, e o não cumprimento do tratamento arquivístico pode dificultar a recuperação da informação.

GUIMARÃES E SILVA diz que (...) *os processos de Descrição e Representação são, na verdade, ações da equipe técnica do órgão, voltados para a retirada de informações do documento recebido, a fim de*

gerar novas informações, destinadas a permitir e orientar a pesquisa dos usuários. (1996, p.61) Ainda segundo a autora, *a informação gerada nos arquivos sob a forma de Instrumentos de Descrição, pode ser denominada de meta-informação, informação de segundo nível, ou ainda, informação sobre informação.* (1996, p.63)

O primeiro contato do usuário não é com o acervo, mas sim com os instrumentos. Pode-se dizer que os instrumentos de descrição são um acesso indireto que antecede a consulta aos documentos originais; é uma primeira aproximação com o acervo da entidade.

Então, conclui-se que (...) *o acesso aos documentos é mediado pela meta-informação, implicando que tanto a recuperação quanto à transferência de informação, são ações que tem como suporte a meta-informação.* (GUIMARÃES E SILVA, 1996, p.63).

Como são os profissionais da informação que produzem a meta-informação, pode-se dizer que eles exercem importante papel perante a sociedade, pois são os intermediários entre o usuário e o acervo, são a interface usuário X informação arquivística.

Tanto para o arquivista responsável pela organização do acervo, que faz o tratamento técnico, como para o arquivista de referência, responsável pela orientação da localização da informação arquivística, deve estar muito claro que o objetivo final da função que eles exercem é atender ao usuário. Mais do que isso, atender suas necessidades de informação.

Para RUIZ,

(...)Una de las cualidades que debe tener el moderno archivero es ésta del servicio a los usuarios, informando sobre los fondos documentales de su centro. Esta labor debe desarrollarla principalmente a través de la redacción de los medios de descripción documental, que es una de las grandes tareas que tiene encomendadas, pero también personalmente, a través de la ayuda directa a los investigadores. Sin esta voluntad de servicio, tanto del personal como del centro en general, nunca podrá cumplir el archivo su verdadera misión en la sociedad, que no es sólo de tipo cultural, sino de información, de auxilio, de ayuda a los ciudadanos en todos los aspectos de la vida humana. (1999, p.115)

Pode-se dizer que isso é o que se espera alcançar, mas ainda não é uma realidade, pois existem instituições e arquivistas que não visualizam o usuário como uma questão central de todo o processo de tratamento da informação, considerando-o apenas na ponta de todo o processo, na saída, no acesso.

(...)somente nos últimos anos, os arquivistas têm sentido necessidade de empreender uma abordagem mais sistemática sobre o usuário de seus acervos. A profissão esteve, até então, concentrada em desenvolver e redefinir o corpo de teorias e técnicas de avaliação, arranjo e descrição, preservação física e serviços de referência, pouco se preocupando com o problema do uso, com o usuário, e com as implicações desse uso no desenvolvimento do seu trabalho. (DEARSTYNE, 1987, p.77 *apud* KURTZ, 1990, p. 37)

JARDIM e FONSECA mencionam que se torna (...) *fundamental aprofundar, no âmbito da Arquivologia, do ponto de vista teórico e prático, as questões que envolvem o usuário da informação como sujeito do processo arquivístico*. (2000, p.2)

Os profissionais da informação devem sair do modelo 'arquivos direcionados para os arquivistas' e partirem para o modelo 'arquivos direcionados para os usuários'.

A Arquivologia deve estar mais voltada para o usuário da informação. Deve pensar nas questões de transferência e uso da informação e desenvolver serviços de informação que tornem a informação mais acessível para o cidadão, procurando satisfazer as suas necessidades de informação.

PINHEIRO aponta que *o usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação: precisa ser estudado dentro dos sistemas social, político, econômico e outros que possam afetá-lo, levando-se em conta seu "background", motivação e orientação profissional*. (PINHEIRO, 1982, p.6 *apud* KURTZ, 1990, p.32-33)

Torna-se necessário a emergência de *um modelo baseado sobre os usuários da informação e não mais apenas sobre os usos da informação*. (grifo do autor) (JARDIM e FONSECA, 2000, p.2). Isso pode ser denominado como serviço de informação orientado ao usuário, onde deve-se *considerar o usuário e o impacto da informação sobre sua vida, inclusive fora dos espaços físicos dos serviços de informação*. (JARDIM E FONSECA, 2000, p. 2-3)

De acordo com o que foi exposto acima,

(...)os cientistas da informação, bibliotecários e arquivistas devem conhecer quem são seus usuários, que tipo de informação eles buscam, quais são suas necessidades, como eles abordam os documentos e o uso que fazem da informação adquirida. Os profissionais da informação devem, portanto, realizar estudos para determinar perfis de usuários, formas de abordagem de informação e propósitos de uso. (KURTZ, 1990, p.33)

É importante que os profissionais da informação tenham consciência do papel que desempenham perante a sociedade e, devem ter em mente que todas as etapas de seu trabalho devem ser pensadas, estruturadas e desenvolvidas conforme as necessidades dos usuários da informação.

Os serviços de informação virtuais são um fato recente, e ainda necessitam de muitas melhorias, porém o mais importante é que devem ser projetados de forma que o usuário consiga se movimentar de um ponto ao outro na busca das informações desejadas. Deve ser um serviço facilitador e pensado no usuário e nas suas necessidades. Deve-se racionalizar recursos e esforços deste usuário. Para isso devem ser criados canais de comunicação com os usuários, onde sejam identificados suas necessidades e expectativas e, além disso como ele avalia o serviço e seu grau de satisfação. Pode-se ressaltar que este é um modelo emergente, pois observam-se mudanças nos serviços, nos usuários, nos profissionais.

O Emprego do Estudo de Usuários na Concepção e Remodelagem dos Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário

O ano de 1948 pode ser apontado como marco do surgimento de reflexões sobre estudos orientados às necessidades de usuários, pois os autores Bernal e Urquhart, na Conferência de Informação Científica da Royal and Society apresentaram um trabalho *focalizando a maneira como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas*. (FIGUEIREDO, 1979, 1983 *apud* FERREIRA, 1997, p.1)

Ao longo das décadas, os estudos de usuário foram se modificando. Passaram a ser utilizados em várias áreas como nas Ciências Exatas, Aplicadas, Sociais etc. O público também foi aumentando, passando de cientistas, técnicos, tecnólogos, pesquisadores entre outros. Os objetivos de elaboração de estudo de usuários também, com o tempo, foram se modificando. No início eram utilizados para aperfeiçoar os serviços e produtos prestados pelas bibliotecas, depois passaram a enfatizar o comportamento dos usuários, o uso da informação etc.

A partir da década de 60, observa-se um crescimento na literatura internacional. A publicação 'Annual Review of Information Science – ARIST' criou, em 1966, uma seção especial sobre 'Necessidades e Usos da Informação'. No Brasil, os primeiros trabalhos começaram a surgir a partir dos anos 70 mais voltados para o campo da Biblioteconomia.

De acordo com a literatura sobre o tema, até a década de 80, existiam os estudos de usuários que estavam inseridos na abordagem tradicional, também denominada por alguns autores de abordagem demográfica.

Neste tipo de abordagem o foco principal é o sistema de informação, o qual compreende o acervo, as bases de dados, os bibliotecários, bem como os problemas, as barreiras, a satisfação ou insatisfação que envolvem a relação usuário e sistema de informação.

Na realidade o que é analisado nestes estudos é o sistema e não o usuário da informação. São orientados ao uso de um serviço, ou quando tratava do usuário, geralmente era para grupos particulares e, a análise era sobre como eles obtinham a informação necessária para o desempenho de suas atividades profissionais.

Esses estudos, geralmente são conduzidos em populações específicas, como cientistas, físicos, químicos, engenheiros, usuários de bibliotecas públicas, universitárias, especializadas etc.

Neste tipo de abordagem é feita a descrição dos usuários com o intuito de diagnosticar seu comportamento em relação à busca e ao uso da informação, considerando fatores relevantes como: idade, o sexo, a formação acadêmica, o curso, o departamento etc.

De acordo com FERREIRA as características demográficas são válidas, porém (...) *não são indicadores potenciais do comportamento de busca e de uso da informação*. (1997, p.5)

Através destes estudos é feita a identificação e a categorização dos usuários para então ser traçado o perfil de suas necessidades de informação.

Pode-se dizer que os objetivos principais deste tipo de abordagem são: determinar os documentos que são mais utilizados; descobrir como os usuários obtêm as informações nas fontes disponíveis, assim como as formas de busca; analisar a aceitação das inovações tecnológicas; evidenciar o uso feito dos documentos; pesquisar as maneiras utilizadas para se obter o acesso aos documentos e determinar as demoras toleráveis.

O que pode ser subentendido é que neste tipo de abordagem, o estudo era do sistema e, as necessidades de informação dos usuários se encontravam em segundo plano, não era o foco.

A partir da década de 80, surgiu uma nova abordagem de estudo de usuários, denominada abordagem emergente. Neste tipo de abordagem, o foco principal de análise é o usuário e não o sistema.

Enquanto que na abordagem tradicional a atenção era voltada para a identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação, na abordagem emergente, orientada ao usuário, procura-se averiguar quais são as necessidades de informação. De acordo com JARDIM e FONSECA, no modelo emergente, o foco (...) *tem sido direcionado para o que tem sido chamado de 'identificação de necessidades de informação'*. (grifo do autor) (2000, p.3). Neste modelo,

(...)os serviços de informação buscam avaliar o uso das informações que disponibilizam, mas enfatizam a importância de se conhecer que informações devem ser disponibilizadas. Continua-se a buscar identificar o uso, mas é preciso também e, antes de tudo, identificar as necessidades de informação do usuário. (JARDIM E FONSECA, 2000, p.3)

Segundo FERREIRA,

enquanto os estudos passados – centrados no sistema – eram definidos em bases sociológicas, observando-se grupos de usuários (...), atualmente as pesquisas estão centradas no indivíduo, partindo de uma perspectiva cognitiva, buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas. Análises estão sendo feitas sobre as características únicas de cada usuário buscando chegar às cognições comuns à maioria deles. (1995, p.5)

Inserido nesta linha de abordagem emergente encontra-se o Sense Making onde, segundo DERVIN,

(...)esta nova abordagem concebe os indivíduos como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são parte de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação. Os mais importantes atos de comunicação – questionar, planejar, interpretar, criar, resolver, responder, não esquecidos no modelo tradicional – são amplamente valorizados no modelo alternativo. (DERVIN apud FERREIRA, 1995, p.6)

Nesta mesma perspectiva TÁLAMO afirma que *a informação é inseparável do sujeito, tanto daquele que a gera, como daquele que a transforma e a trata, como daquele que a recebe e a aplica, transformando-a ou não em outros conteúdos.* (1996, p.12 apud JARDIM E FONSECA, 2000., p.1)

É sabido que identificar as necessidades de informação é crucial para o bom desempenho de qualquer serviço de informação arquivístico, seja ele tradicional ou virtual. Entretanto, ainda são poucos os trabalhos no campo da Arquivologia, pode-se citar algumas iniciativas, como, por exemplo, a elaboração de Estudo de Usuários no Arquivo Nacional (AN) e na Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ.

KURTZ, em sua dissertação de Mestrado de 1990, intitulada “O Usuário do Arquivo Nacional e o seu Relacionamento com os Serviços Oferecidos para a Satisfação de suas Necessidades de Informação” já apontava este fato e, dez anos mais tarde, no Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica, JARDIM e FONSECA apresentaram um trabalho sobre estudos de usos e usuários da informação, chamado “Estudo de Usuários em Arquivos: em Busca de um Estado da Arte”, afirmaram que *a literatura sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição etc. (...) não se plasma uma literatura que aprofunde este tema do ponto de vista teórico e prático.* (JARDIM E FONSECA, 2000., p.5).

A tendência é de que se tenha um aumento na produção dos estudos, pois é necessário a aplicação de uma metodologia para que os profissionais da informação conheçam quem são seus usuários, o que eles necessitam em matéria de informação, se as suas necessidades estão sendo satisfeitas e como avaliam os serviços de informação.

De acordo com PINHEIRO (...) *estudos sobre usuários da informação constituem-se importantes instrumentos para avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação, levando ao conhecimento do fluxo da informação, sua demanda e a satisfação do usuário em relação aos serviços oferecidos.* (1982, p.1 apud KURTZ, 1990, p.33).

Como já foi dito por JARDIM, com o avanço das TTCs o destaque passa a ser dado ao acesso. Todavia, nesses espaços virtuais, os serviços de informação arquivística não contam com o arquivista de referência para auxiliar as buscas de informação, e o usuário passa a ter total autonomia em suas pesquisas. Esse é um dos fatores que torna ainda mais relevante a questão da concepção de serviços de informação arquivística na Web. Tais serviços devem ser pensados e estruturados procurando satisfazer as necessidades de informação dos usuários. Tanto na parte de conteúdo (informação) como na estrutura do serviço (layout do website).

Relações entre os Serviços de Informação Arquivística na Web e a Ciência da Computação

Para o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web, a barreira do campo da Arquivologia é rompida, e novos conceitos são introduzidos. Navegabilidade, hipertexto, usabilidade, arquitetura da informação etc., que são conceitos da área da Ciência da Computação passam a ser relevantes nesta questão. É necessário que haja uma interdisciplinaridade entre esses campos para que sejam desenvolvidos serviços de informação na Web, com interfaces ‘amigáveis’ e centradas no usuário.

Na Ciência da Computação, o conceito utilizado para o desenvolvimento de interfaces é o da usabilidade. A usabilidade significa pensar no usuário no início, no meio e no fim da construção de interfaces, assim como na Arquivologia o usuário também deve ser pensado em todas as etapas do tratamento arquivístico.

A usabilidade é definida pela Norma ISO 9241 como *a capacidade que apresenta um sistema interativo de ser operado de maneira eficaz, eficiente e agradável, em um determinado contexto de operação, para a realização das tarefas de seus usuários.*

Para CHRIS MCGREGOR, *usabilidade significa concentrar esforços para a facilidade do uso. Significa transformar a tarefa de alcançar uma meta simples, direta e o mais objetiva possível. Ela significa criar um sistema transparente que seja fácil de entender e operar instantaneamente.* (apud ABREU, s.d., s.p.).

Pode-se dizer então que quando se pensa em desenvolver serviços de informação arquivística na Web, a usabilidade é um dos elos de ligação entre o campo da Ciência da Computação e o campo da Arquivologia.

O desenvolvimento de interfaces centradas no usuário também contribui para a eficácia dos serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário. Na Ciência da Computação:

las interfaces gráficas se han diseñado para dar el control directo al usuario sobre la computadora. La meta es cubrir las necesidades de todos los usuarios potenciales, adaptando la tecnología del Web a sus expectativas y no requerir del lector que se conforme con una interfaz que ponga obstáculos innecesarios en su caminos. (DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y AUDITORÍA INFORMÁTICA, 2001, p.10).

Se a interface não for baseada no usuário acabará se tornando uma interface difícil, que segundo a BIREME, *aumentam a carga de trabalho do usuário, trazem conseqüências negativas que vão desde a resistência ao uso, passando pela sub-utilização, chegando ao abandono do sistema.* (2003, p.2).

Como pode ser observado, existe um conjunto de ações a serem executadas para o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário. Deve-se unir esforços, buscar conceitos em outras áreas, interdisciplinaridade entre campos para que o serviço esteja realmente voltado para o usuário.

Na Ciência da Computação existem diversos estudos que tratam sobre layout de websites e estruturação de conteúdos. Isso não quer dizer que o profissional da informação deve 'entender do assunto', porém deve ter uma noção mínima para poder dialogar com os profissionais da Ciência da Computação e, juntos, desenvolverem serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário.

Considerações Finais

O desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web centrado no usuário é apontado aqui como uma questão a ser estudada, a fim de que sejam indicadas, através de reflexões teórico-metodológicas sobre Estudo de Usuários, melhorias no desenvolvimento deste processo. Para isso deve ser analisado todo o processo anterior a disponibilização dos serviços; partindo-se da etapa considerada como a 'caixa-preta', que corresponde ao tratamento técnico da documentação. Isso compreende analisar o acesso intelectual aos serviços de informação arquivística, através da construção de instrumentos de meta-informação, neste caso, os serviços de informação arquivística na Web.

Os profissionais da informação, cada vez mais, estão se conscientizando que desempenham a função social de tornar acessível para a sociedade as informações arquivísticas que constam nos acervos. Com isso, passam a desenvolver serviços de informação arquivística centrados no usuário e, um dos caminhos que pode ser utilizado é o Estudo de Usuários, pois se torna possível identificar os usos e usuários dos acervos, contribuindo para a eficácia no desenvolvimento dos serviços.

Atualmente, com a capilarização da Internet, a tendência é de que os serviços de informação arquivística passem, cada vez mais, a serem disponibilizados na Web e, considerando a ausência do arquivista de referên-

cia, deve-se sempre pensar no usuário e nas suas necessidades de informação, desde a concepção até a atualização destes serviços.

Notas:

1. Pesquisa feita na Internet, no endereço: <http://sources.wikipedia.org/wiki/Declaracu%C3%B3n_Universal_de_los_Derechos_Humanos>. Acesso em: 3 maio 2004.
2. No contexto deste estudo, foi utilizado o termo tradicional para diferenciar dos serviços de informação arquivística em meios virtuais, como na Web por exemplo.
3. Coleção de documentos interconectados por ligações (links) de forma que os usuários possam consultá-los nas mais diversas ordens.

Referências Bibliográficas:

- ABREU, André de. **Usabili...o quê?** Disponível em: <<http://www.terra.com.br/informatica/especial/usabilidade.htm>>. Acesso em: 29 abr.2004.
- ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. Núcleo Regional de São Paulo. **Dicionário de Terminologia Arquivística**. São Paulo: Núcleo Regional de São Paulo; Secretaria Estadual de Cultura, 1996.
- BIREME. **Guia de Navegabilidade e Usabilidade da BVS**. 2003.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Rio de Janeiro: Roma Victor, 3ª ed., 2003. 320p.
- CONARQ. **Diretrizes Gerais para a Construção de Websites de Instituições Arquivísticas**. CONARQ, dez. 2000. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/diretrizes.htm>>. Acesso em: 6 fev.2004.
- COOK, Terry. Archival Science and Postmodernism: new formulations for old concepts. **Archival Science**, v.1, 2001, p.3-24.
- DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y AUDITORÍA INFORMÁTICA. **Evaluación de Sitios Web**. 2001. Disponível em: <http://sistemas.dgsca.unam.mx/publica/pdf/eva_sitios_web.pdf>. Acesso em: 29 abr.2004.
- FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos Paradigmas e Novos Usuários de Informação. **Ciência da Informação**, v.25, n.2, 1995. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/250296/25029610.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2004.
- _____. Estudo de Necessidades de Informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. **Documentos ABEED**, v.2, 1997.
- FONSECA, Maria Odila. **Direito à informação: acesso aos arquivos públicos municipais**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO, 1996.

_____. **Acesso aos Arquivos.** Apostila fornecida pela professora Maria Odila Fonseca na disciplina "Fundamentos Arquivísticos", realizada em 1997, no curso de Graduação em Arquivologia na Universidade Federal Fluminense.

_____. Informação, Arquivos e Instituições Arquivísticas. **Arquivo & Administração.** Rio de Janeiro, v.1, n.1, p. 33-44, jan./jun. 1998.

GUIMARÃES E SILVA, Junia Gomes da Costa. **Socialização da Informação Arquivística: a viabilidade do enfoque participativo na Transferência de Informação.** Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO. 1996. 93p.

JARDIM, José Maria. As Novas Tecnologias da Informação e o Futuro dos Arquivos. **Estudos Históricos.** Rio de Janeiro, v.5, n.10, 1992, p.251-260.

_____. A Produção de Conhecimento Arquivístico. **Ciência da Informação,** v.27, n.3, 1998.

_____. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. Cadernos de Textos. MESA REDONDA NACIONAL DE ARQUIVOS, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/conferencia%20mesa%20redonda/josemaria.htm>>. Acesso em: 6 fev. 2004.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. **Estudos de usuários em Arquivos: em busca de um estado da arte.** IN: Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica. Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, 05-08 de abril de 2000. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/conferencia%20mesa%20redonda/josemaria.htm>>. Acesso em 6 fev. 2004.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação.** Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO, 1990.

LOPES, Luís Carlos. **A Imagem e a Sombra da Arquivística.** Rio de Janeiro: APERJ, 1998.

PEREIRA, Christiane de Oliveira. **Acesso à Informação Arquivística Governamental e Cidadania.** Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Arquivologia da Universidade Federal Fluminense para obtenção do título de Bacharel em Arquivologia. Niterói: UFF, 2004. 58p.

RIBEIRO, Fernanda. Archival Science and Changes in the Paradigm. **Archival Science,** v.1, 2001, p.295-310.

RODRÍGUEZ, David. **Crear páginas Web. Guía básica para archiveros.** Disponível em: <<http://rayuela.uc3m.es/~pirio/textos/archiweb.htm>>. Acesso em: 29 abr. 2004.

RUIZ, Francisco Fuster. Archivistica, Archivo, Documento de Archivo...Necesidad de Clarificar los Conceptos. **Anales de Documentación,** n.2, 1999, p.103-120. Disponível em: <<http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD07-1999.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2004.

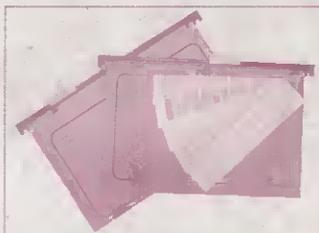
Telos

**Sempre uma solução inteligente
para suas necessidades em
arquivamento.**

**A mais
completa
linha de
Arquivos
Deslizantes**



**Pastas de
diversos tipos
para uso
profissional**



**Grampos
inteligentes e
acessórios
diversos**



**Software de
Gestão de
Acervos
Documentais**



Telos 

Rua Sumidouro, 169/175 - Pinheiros
São Paulo - SP - 05428-070
Tel. 0..11 3815 3866 Fax 3815 3735
telosp@telos.com.br

REPRESENTANTE NO RIO DE JANEIRO



SPARCH

Av. Alm. Barroso, 6 Gr. 1908 - Centro
Rio de Janeiro - RJ - 20031-000
Tel. 0..21 2220 3053 / 2531 0346 Fax 21 2531 1134
atendimento@sparch.com.br
www.sparch.com.br