

# PÁGINAS a&b

arquivos & bibliotecas

4

2015 SÉRIE 3

Passada a época natalícia e estando prestes a findar o ano, *Páginas a&b* surgem para dar cumprimento ao compromisso imposto pela sua periodicidade semestral, que procuramos cumprir com rigor, até porque esse é um requisito *sine qua non* para que a revista possa ser indexada em bases de dados internacionais. Estando desde há largos anos indexada na LISA, estamos agora a diligenciar no sentido da sua indexação no DOAJ – *Directory of Open Access Journals* e esperamos conseguir, aos poucos, o registo em outras bases de dados, para dar visibilidade internacional à produção científica em língua portuguesa, na área da Ciência da Informação (CI).

Este número de *Páginas a&b* apresenta, como habitualmente, um predomínio de trabalhos de autores portugueses e brasileiros, privilegiando, como também tem sido regra, textos que resultam de investigação académica na área da CI, nomeadamente a que vai sendo desenvolvida no âmbito de dissertações de mestrado e teses de doutoramento.

Neste número de *Páginas a&b*, a temática é diversificada e aborda questões muito atuais, que são objeto de investigação e de estudos em curso, havendo uma preponderância de artigos cujo tema se foca mais especificamente em problemas relacionados com os arquivos e com a informação organizacional.

A abrir, temos um trabalho de Fernández Marcial, Gomes e Marques que nos traz uma abordagem teórico-metodológica de sistemas de informação complexos, especificamente de informação orgânica produzida em contexto universitário, a qual apresenta, além do enquadramento teórico, uma componente aplicacional focada no caso da Universidade de Coimbra.

Soares, Pinto e Silva analisam a questão paradigmática na Arquivística e discorrem sobre as relações entre esta disciplina e a Ciência da Informação, fazendo uma relevante revisão de literatura a respeito da problemática discutida no artigo.

Ainda no âmbito dos arquivos e da informação organizacional, Fonseca e Frota analisam a produção, o fluxo e a gestão documental dos arquivos administrativos da Secretaria Municipal de Educação do município de Manaus (Brasil), procurando compreender as razões para “a baixa produtividade na área da documentação” e propondo um modelo básico de gestão baseado nas ferramentas da TQM – *Total Quality Management*, com vista a otimizar a resposta com um elevado nível de qualidade.

Os temas arquivísticos fecham com o artigo de Melo, que analisa as características e os interesses do corpo docente dos cursos de Arquivologia do Brasil, procurando perceber a importância da formação profissional nesta área para o exercício da função docente nesses mesmos cursos.

Numa outra linha de pesquisa, surge o trabalho de Lima, Fernández Marcial e Alvelos, que se resulta de um estudo da utilização de tecnologias *web 2.0* pelas bibliotecas públicas portuguesas, o qual permitiu identificar as plataformas utilizadas, designadamente tecnologias *web 2.0*, além de analisar a evolução da utilização dessas plataformas entre 2012 e 2013, bem como as vantagens e as desvantagens sentidas na sua utilização.

Por último, um texto de Rasteli, que “reflete sobre a evolução dos suportes de escrita e as novas formas de construção de sentido que decorrem das novas tipologias textuais

---

digitais”, bem como sobre as implicações da democratização do acesso à informação impressa e digital nas bibliotecas brasileiras.

Reabrindo um espaço muitas vezes presente em *Páginas a&b*, a secção *Ler Muito Prazer* regressa com um texto de Levi Malho, um autor que já nos habituou a saborear os seus escritos, cuja leitura nos dá sempre um enorme prazer.

Resta-me desejar a todos um Feliz Ano de 2016 e... boas leituras!

**Fernanda Ribeiro**

**Resumo:** Introduce-se o conceito de Sistema de Informação no âmbito da Ciência da Informação e o seu valor operativo quando aplicado a uma organização com um elevado nível de complexidade, no domínio da gestão da informação. Desenvolve-se o conceito e o pensamento sistémico a partir dos estudos da Teoria Geral dos Sistemas de Ludwig von Bertalanffy e da relação estabelecida por Piero Mella entre estrutura ou unidade e sistema de informação. Analisa-se, ainda que de uma forma sincrética, uma das possíveis classificações e tipologias de sistemas: Supersistema e Subsistema. Conclui-se com o estudo de caso do sistema de informação da Universidade de Coimbra, através da análise da sua complexidade e desafios.

**Palavras-chave:** Teoria Geral dos Sistemas; Sistema de Informação; Ciência da Informação; Universidade de Coimbra

**Abstract:** Introduces the concept of Information System within the scope of the Information Science and its operative value when applied to an organization with a high level of complexity, in the field of information management. Develops the concept and systemic thinking from Ludwig von Bertalanffy's studies of the General Theory of Systems and the link established by Piero Mella between structure or unit and information system. Analyses, although in a syncretic manner, one of the possible classifications and typologies of systems: Supersystem and Subsystem. Concludes with the case study of University of Coimbra's information system, through the analysis of its complexity and challenges.

**Keywords:** General Theory of Systems; Information System; Information Science; University of Coimbra.

### **Introdução**

O estudo do conceito Sistema de Informação (SI) é uma dos temas de interesse no âmbito da Ciência da Informação (CI). Com a polissemia habitualmente presente, tem sido utilizado para designar os sistemas de informação baseados em tecnologias e/ou as unidades de informação, sendo esta última a perspetiva deste trabalho. Com este enfoque adotar-se-á a participação de recursos materiais, humanos e informacionais organizados de forma inter-relacionada, de modo a permitir que as entradas se transformem em saídas - produtos e serviços de informação.

Embora não seja propósito deste texto analisar exaustivamente e fazer uma revisão da evolução e aplicação do conceito SI, conquanto seja necessário abordá-lo pelo valor operativo que patenteia, procura-se fazer a sua aplicação no âmbito de uma organização com um elevado nível de complexidade, no que à gestão da informação diz respeito.

Neste contexto, habitualmente, quando é utilizado o referido conceito é para aludir a um tipo de unidade de informação. Assim se estuda um arquivo, uma biblioteca, um centro de documentação ou um museu. Ora, o que acontece quando numa organização coexistem diferentes tipologias de SI que, por sua vez, se subdividem e fragmentam noutros tantos?

Ora, partindo do pressuposto que os conceitos representam uma ideia e que os termos representam os conceitos, consideramos determinante a criação de uma linguagem unívoca que assegure o desenvolvimento de uma área científica em crescimento e consolidação – a CI.

Este trabalho tem como objetivo realizar uma reflexão sobre o conceito de SI, o seu alcance e outros conceitos teóricos afins e aplicá-lo na análise de uma realidade concreta e específica, a da Universidade de Coimbra, procurando assim explicitar uma relação entre a teoria e a *praxis*.

### **1. Sistema de informação: uma aproximação teórica**

#### **1.1. Limites de um sistema de informação**

Para abordarmos os limites de um SI a primeira questão a colocar será definir o que é um sistema? É de consenso generalizado que este será o conjunto de elementos inter-relacionados entre si para atingir um objetivo e, para tal, será necessário transformar as entradas em saídas.

Bertalanffy (1979:36 e seg.), um dos autores consagrados no estudo de sistemas, definiu um sistema como um todo organizado formado por elementos interdependentes, que está rodeado por um meio exterior, uma definição com uso nas diversas ciências, tecnologias e domínios da ação humana e social.

Num estudo sobre o conceito e pensamento sistémico, Piero Mella (1997:25) refere que, para definir um sistema, é necessário entender a sua estrutura como um complexo unitário formado por uma pluralidade de elementos relacionados entre si, pelo que, toda e qualquer estrutura é sempre estruturada (o seu estado deriva dos elementos integrantes) e, simultaneamente, estruturante (o seu estado condiciona o dos seus elementos).

Estrutura e sistema correspondem, pois, a uma conceção que resulta da observação de estados ou situações e de elementos interrelacionados. Assim, um sistema pode ser definido, enquanto estrutura observada, como uma unidade (caraterizada pelo próprio estado/situação e elementos integrantes/condicionados); “não sendo uma estrutura o sistema pressupõe, possui ou integra uma estrutura duradoura com um fluxo de estados no tempo” (SILVA, 2006:161).

Como referimos previamente, um SI é um conceito que tem sido utilizado para definir diferentes realidades. Assim, para Karwowski, Rizzo e Rodrick (2003:18) “Information system (IS) can be defined as technological systems that manipulate, store, process, and disseminate information that has or is expected to have an impact on human organized behavior within any real context and use”. Nesta linha, Morvan (1988:312) afirmou que o sistema tecnológico de informação (STI) é uma infraestrutura tecnológica que combina “todos os meios de recolha, processamento e transmissão de informação de uma aplicação, utilizando um ou mais computadores”

Estas definições restringem o âmbito de aplicação do conceito aos sistemas tecnológicos ou informáticos. Trata-se de uma abordagem possível que reflete a utilização do termo

noutra área. Já em CI, um SI pode também ser interpretado com uma perpétua abrangente, pois não há ainda uma linguagem unívoca.

Para Vickery (1973:1) “An information system is an organisation of people, materials and machines that serves to facilitate the transfer of information from one person to another. Its function is social: to aid human communication”. Três décadas depois, este autor mantém esta visão e, como exemplos de SI, Vickery e Vickery (2004:210) indicam tanto as bibliotecas, como os produtores de base de dados, editores livresiros, e o sistema telefónico.

Weisman (1972:14) adotou a seguinte definição: “Information system refers to the methods, materials, media, producers and recipients involved in an organized way to effect information transfer within a specific field, activity, or organization. An information system consists of a complex collection of information ‘messages’, persons who produce and use them, and a set of behavior patterns, customs, and traditions by which these persons and persons interrelated”. Uma biblioteca ou um centro de informação serão considerados exemplos de SI.

Um sistema de informação será, portanto, aquele que tem como núcleo central a informação e como finalidade a sua gestão. No *Harrod's Librarian's Glossary*, gestão da informação designa um conjunto de atividades orientadas à geração, coordenação, armazenamento ou conservação, busca, recuperação da informação, tanto interna como externa, contido em qualquer suporte (Prytherch, 2000:372). Choo (2002) afirma que a gestão da informação tem como objetivo otimizar os recursos de informação com o fim de alcançar os objetivos da organização. Neste sentido, a prática da gestão de informação traduz-se na criação de canais e meios para transmitir e aceder à informação, bem como acrescentar valor à mesma.

Como área de estudo científico dos profissionais da informação, gestão da informação significa “lidar, administrar, encontrar soluções práticas desde a génese até ao efeito multiplicador do fluxo da informação e compreende um conjunto diversificado de actividades, a saber: produção, tratamento, registo e guarda, comunicação e uso da informação” (SILVA, 2006:148-149).

Não tendo como objetivo problematizar o conceito de informação social, partimos da definição sugerida por Silva e Ribeiro, como o “conjunto estruturado de representações mentais codificadas, (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registadas num suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidireccional” (2002:37). A informação como conjunto lato de representações codificadas, humana e socialmente inteligíveis, não deve, pois, ser confundida com o próprio processo comunicacional. As supramencionadas representações mentais (e emocionais) estão estruturadas e funcionam no interior de SI específicos, em processos diversos que têm como objetivo a sua organização, representação, comunicação e uso.

Um SI é, portanto, sempre constituído pelos diferentes tipos de informação, que pode ser registada num determinado suporte (material/tecnológico), de acordo com uma estrutura, a da entidade produtora/recetora, ao longo do tempo. Em CI um SI apresenta-se como “uma totalidade formada pela interação dinâmica das partes”, possui uma estrutura (entidade produtora/receptora) “duradoura com um fluxo de estados no

tempo”, sendo “constituído pelos diferentes tipos de informação registada ou não externamente ao sujeito”, podendo ter um suporte material/tecnológico (SILVA, 2006:162).

A par do conceito de SI aparece o de serviço de informação. Um SI compreende o conjunto de pessoas, recursos de informação e meios que se organizam e articulam para produzir/receber, organizar e representar, armazenar, recuperar e difundir informação, sendo as saídas do sistema os serviços de informação. Procurando explicitar esta ideia, um serviço de informação será o resultado do funcionamento do SI, pelo que, não são conceitos permutáveis.

Outra questão que se pretende analisar é a seguinte: quando é que nos encontramos perante um SI? Uma primeira resposta seria, um SI não existe na realidade, mas é definido como tal, por qualquer observador que dê significado aos estados (situações) assumidos por uma estrutura (MELLA, 1997). Analisar esta afirmação leva-nos a evidenciar uma componente subjetiva ou artificial dos SI, pois estes só granjeiam pleno sentido e significado desde que devidamente contextualizados.

Para abordar os SI é necessário considerar algumas teorias que abordaram o seu estudo sendo uma das mais relevantes o modelo cibernético ou matemático. Sobre este modelo, Carreras Gargallo (1984:4) indica “que el modelo cibernético es sencillo, se centra en el funcionamiento del sistema y sustituye a los antiguos modelos estableciendo relaciones circulares entre las partes”. Em 1959, Brilloun (citado por CARRERAS GARGALLO, 1984:8) expressou a relação entre ordem e desordem em termos de teoria da informação: “la organización viva supone la construcción en el tiempo de un orden informacional en aparente contradicción con un principio de desorden que se difunde en el tiempo”. Esta afirmação mostra que, sob os princípios da teoria da informação, é precisamente na ausência de organização de um sistema que se alicerçam as bases de uma nova organização. Assim, Carreras Gargallo (1984:10) citando Henry Atlan, expressa: “el orden nace del desorden y se alimenta de él. La información y el ruido no son categorías antagónicas sino mutuamente interrelacionadas. La información tiene lugar en la medida en que comienza a organizar un ruido desordenado y aleatorio. Y es información, en cuanto se opone a este medio del que nace. Pero va más lejos en tanto intenta demostrar que el desorden es organizador”.

Todavía, este modelo cibernético torna-se inadequado para se constituir como único modelo concetual no momento de abordar um SI. Uma vez mais e, segundo Carreras Gargallo (1984:4), apesar das vantagens que o referido modelo apresenta, este tem limitações, pois “se centra en el funcionamiento del sistema pero no en su origen ni en los posibles cambios y los problemas que estos acarrear”. Ojeda (1972:283), na mesma linha, afirma: “el modelo cibernético se vuelve insuficiente cuando se trata de un mundo cambiante y dinámico, flexible como las organizaciones”.

A Teoria Geral de Sistemas (TGS) supera estas limitações pelo que se torna adequada para aplicação no campo da CI. As suas origens radicam nos estudos de Bertalanffy, desenvolvidos a partir dos anos vinte da centúria passada, pois considera-se que congrega uma visão holística e ajusta-se bem ao universo complexo e difuso da Informação.

Tendo na sua génese os estudos desenvolvidos por Bertalanffy, Emery, Rapoport, Einberg e outros, a referida TGS assenta numa visão holística, isto é, uma “concepção, nas ciências

humanas e sociais, que defende a importância da compreensão integral dos fenômenos e não a análise isolada dos seus constituintes” (DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA, 2008-2013).

Segundo a doutrina científica aplicável genericamente a todos os sistemas – a TGS (BERTALANFFY, 1979; MELLA, 1997) –, pode-se falar de sistemas *físicos* e *abstratos* (quando as relações são ou não mensuráveis fisicamente), de sistemas *naturais* e *artificiais* (quando derivam ou não de um ato consciente do ser humano). Do ponto de vista metodológico, podem-se classificar os sistemas em *fechados* (com variáveis endógenas e leis de tipo absoluto, pois o seu comportamento não está sujeito à influência de variáveis externas) e *abertos* (nenhum aspecto do seu comportamento é estritamente determinado a partir de dentro).

Ao procurarmos fazer uma aplicação desta classificação ao campo específico da informação social, verificamos que esta se estrutura em sistemas híbridos: temos relações mensuráveis fisicamente e outras que não o são, a informação deriva de um/vários ato(s) conscientes do ser humano, sendo empiricamente observável que os sistemas de informação com uma máxima organicidade pressupõem também funcionalidade (uso interno da informação e, posteriormente, uso externo), admitindo uma certa abertura ou influência de variáveis externas, logo não é linear a dicotomia entre sistemas *fechados* e *abertos*.

Assim, verifica-se que a TGS, aplicada ao fenómeno e ao processo da informação social, acentua o papel do contexto e da organicidade estrutural na génese da informação. Todos os SI estão, pois, e desde sempre, dinamicamente dependentes do universo orgânico que lhes dá origem, com a complexidade que naturalmente se vai gerando, e é esta realidade que deve ser reconhecida, numa evolução dinâmica diacrónica, como aquela que serviu e serve de contexto sistémico envolvente.

Aplicar a TGS aos SI permite uma valorização do contexto ou meio em que estes se desenvolvem. Em CI, para fixar os contornos/limites de um SI, é essencial identificar a sua estrutura, através da observação e análise orgânico-funcional. A referida estrutura é, por um lado, autónoma mas, por outro, indissociável da informação, pois a pessoa, a família ou a instituição que produz/recebe o fluxo informacional é, apesar de distinta, essencial para que este exista.

De igual forma, a TGS permite relevar que, o estabelecimento de relações de interdependência entre as partes que integram o sistema requer uma clara intencionalidade no seu planeamento, organização e funcionamento. Considerando algumas definições de unidades de informação é possível detetar as *nuances* desta afirmação. Fuster Ruiz (1999:8) propõe “para que un archivo sea considerado como tal y no como almacén de papel viejo o como simple depósito documental de una institución, necesita contar con un *contenido* (el conjunto orgánico de documentos producidos por una institución), un *continente* (los depósitos documentales), un *personal* (los profesionales capacitados científica y técnicamente para las distintas labores archivísticas), una *gestión archivística* (recogida, organización, conservación) y un servicio documental (utilización)”.

Esta definição deixa-nos, ainda, uma componente operativa que deve ser considerada e que permite estabelecer uma linha divisória entre um SI e as coleções ou depósitos. Estes

últimos, por si só, não permitem alcançar ou adquirir o estatuto de SI. Um conjunto de documentos, de qualquer natureza, que se encontra fisicamente num determinado local, produzido e ordenado/armazenado de acordo com um determinado critério, todavia sem tratamento técnico especializado, sem uma organização atualizada e funcional, sem pessoal encarregue da sua gestão e sem serviços ao utilizador/cliente não pode ser considerado um SI.

### **1.2. Sistemas e subsistemas**

No contexto da TGS aparecem dois conceitos operativos com relevância no momento de abordar um SI: supersistema e subsistema. O primeiro refere-se a uma ordem superior em que se integram diferentes sistemas, enquanto que subsistema será uma divisão inferior do sistema. Assim, um ou vários subsistemas compõem um sistema, pelo que o seu nível de especialização é maior. Portanto, um sistema pode integrar outros sistemas, que designamos por subsistemas, e, por sua vez, pode ser integrado num sistema maior, a que chamamos supersistema.

O conceito de supersistema torna-se de especial interesse metodológico quando, numa organização, existem vários sistemas que têm subdivisões. Logo, convém fazer uso dos três conceitos para analisar um SI complexo que, sendo integrado por diversos tipos de unidades de informação será, portanto, um supersistema. Neste caso, teremos as referidas unidades agrupadas em sistemas e, dentro destas, subsistemas (ex. numa organização podem existir museus, bibliotecas e, estas últimas, subdividirem-se em bibliotecas de museus, bibliotecas departamentais, etc.).

Com este enfoque, é necessário aferir se estes subsistemas existem só pelo simples facto de existirem diferentes tipos de unidades de informação, e se um supersistema se reconhece pelo facto de agregar diferentes sistemas. Ora, consideramos que um SI, em qualquer nível hierárquico, requer intencionalidade, isto é, tem que ser planificado e concebido como tal pela organização em que se insere.

A relação entre os sistemas é um tema de especial interesse. A teoria de sistemas de Niklas Luhmann (*apud* Urteaga, 2010) aplicada à sociedade e, em particular, o esboço sobre os subsistemas funcionais serve para defender uma postura oposta. Urteaga (2010:308), sobre a teoria de Luhmann expressa: “La diferenciación en subsistemas funcionales se comprende a través del modelo de la producción por el sistema de lo que lo constituye y de lo que lo limita. Puesto que el sistema social está formado por la comunicación, la evolución hacia la diferenciación depende de la producción de semánticas autónomas, y se traduce por la aparición de secuencias de comunicaciones propias a cada subsistema. Además, cada subsistema observa la sociedad a partir de su propia función. Esta observación, según la cual se orienta, está estructurada por una distinción binaria, que no admite interferencias en la realización de la función: el código. Así, el sistema científico tiene como código la distinción verdad/falso, mientras que el sistema jurídico hace la distinción entre lo legal y lo ilegal. Cualquier información de un sistema es tratado a través de este código. Cada sistema funcional selecciona en función de sus propias distinciones. Por ejemplo, el sistema económico no deja lugar a ninguna orientación por parte de la ciencia”.

Esta postura sobre a relação entre sistemas pouco tem que ver com a realidade de um SI ou de um supersistema. Se existe uma normativa especializada nos arquivos, um código próprio nas bibliotecas, um código diferenciado nos museus e um código distintivo nos centros de documentação é preciso defender uma interação entre as partes, uma adequada permeabilidade e transferência entre os diversos códigos que possam levar a uma verdadeira configuração de um supersistema.

Vickery e Vickery (2004) apresentam uma proposta de caracterização de tipologias de SI, com o enfoque abrangente que têm do conceito, delimitando um total de oito categorias. Sem nos restringirmos a organizações ou tipologias, podemos distinguir, na perspectiva da CI, quatro SI, a saber: o sistema de Bibliotecas, o Sistema de Arquivos, o Sistema de Museus e o Sistema de Centros de Documentação.

Alguns destes SI, de acordo com Smit (2002), não nasceram separados - eles afastaram-se ao longo do tempo. Tanto museus, como arquivos, como centros de documentação ou como bibliotecas têm como denominador comum as suas funções de recolha e/ou aquisição, conservação e difusão/mediação da informação que constitui a memória<sup>1</sup> e o património da humanidade<sup>2</sup>. Assim, e concomitantemente, partilham entre si conceitos, teorias, métodos e técnicas de organização e representação da informação.

No âmbito de uma abordagem pós-custodial e científica da CI, os SI de Arquivo, de Biblioteca, de Museu, etc. devem assumir-se, sobretudo do ponto de vista conceptual, como um todo orgânico, constituído por vários subsistemas, que contribuem para a excelência do funcionamento dos Supersistemas em que se inserem através do incremento substancial do seu valor económico, social, cultural, etc.

Daí que, todas as partes de um sistema têm de se interrelacionar e interagir para que seja possível atingir determinado objetivo, neste caso concreto, conseguir criar conhecimento que permita aumentar a criatividade, a inovação e os índices de produtividade das organizações.

Assim, e no âmbito de uma visão sistémica das organizações, consideramos que a excelência do seu funcionamento e do cumprimento da sua missão depende da relação existente entre os vários subsistemas de informação presentes e da capacidade de os gerir, de uma forma integrada, através de um planeamento, implementação e avaliação permanente. Esta visão gestáltica e global das organizações, privilegia a totalidade (o Sistema de Informação) e as suas partes componentes. Nesta nova abordagem organizacional, o importante é ver o todo e não cada parte isoladamente para visualizar o ambiente sistémico.

### ***1.3. Cultura corporativa e políticas de informação***

O pleno funcionamento de um SI, que se estabelece sobre uma base e que envolve a gestão de informação, não pode ignorar a cultura informacional da organização. Quando

---

<sup>1</sup> Analógica ou digital, coletiva ou individual, ela está em permanente construção, desconstrução e reconstrução, daí o seu carácter intemporal e único.

<sup>2</sup> Independentemente da sua natureza histórica, artística, cultural, material, intangível, virtual ou digital.

falamos de modelos de cultura informacional relevamos os modelos definidos por McGee e Prusak (1993: 153), a saber:

- a) “Technocratic Utopianism: A heavily technical approach to information management which stresses categorization and modeling of an organization’s full information assets, with heavy reliance on emerging technologies”.

Utopismo tecnocrático: uma abordagem fortemente técnica da gestão de informação, que enfatiza a categorização e modelação da totalidade de ativos de informação, com pronunciada dependência em tecnologias emergentes (tradução nossa).

- b) “Anarchy: The absence of any of overall information management policy, which leaves individuals to obtain and manage their own information”.

Anarquia: A ausência de qualquer política global de gestão de informação, que deixa os indivíduos obter e gerir a sua própria informação (tradução nossa).

- c) “Feudalism: The management of information by individual business units or functions, which define their own information needs and report only limited information to the overall corporation”.

Feudalismo: A gestão de informação por unidades de negócio ou funções individuais, que define as suas próprias necessidades de informação e reporta somente informação limitada à corporação no seu todo (tradução nossa).

- d) “Monarchy: Definition of information categories and reporting structures by the leaders of a firm, who may or may not willingly share the information after collecting it”.

Monarquia: Definição de categorias de informação e estruturas transmissoras/reladoras pelos líderes da firma, que poderão ou não partilhar a informação, de livre vontade, após ser recolhida (tradução nossa).

- e) “Federalism: An approach to information management which is based on consensus and negotiation of the key information elements and reporting structures for the organization”.

Federalismo: uma abordagem à gestão de informação que se baseia no consenso e na negociação dos elementos-chave da informação e estruturas transmissoras/reladoras para a organização (tradução nossa).

Os citados autores indicam que a monarquia e o federalismo são os modelos de cultura informacional mais adequados, sendo este último o mais apropriado à realidade das organizações. Não obstante, assinalam também que estabelecer uma cultura desta natureza implica mais tempo e esforço.

A base de toda a cultura informacional de uma organização alicerça-se sobre um conceito mais amplo, a cultura corporativa. Esta é o paradigma de comportamento e de pensamento usualmente partilhado, de forma mais ou menos prolongada, pelos membros de uma organização que está historicamente determinado, e onde há um sistema de valores utilizado pelos seus membros. Este nível de suposições básicas e de crenças atua

de forma não consciente e determina a visão da organização, de si mesma e do meio em que se insere. A cultura organizacional constitui um “código de conduta” que preconiza o modo de proceder e de atuar em face de determinadas situações.

Na análise dos SI e, ainda mais importante, no seu planeamento, deve levar-se em conta a cultura corporativa. O sucesso da implementação de um SI será necessariamente estabelecido sobre a base, o contexto organizacional em que se encontra, onde o conjunto de atitudes, valores e padrões de comportamento adquiridos/vigentes marcam as interações e associações entre os seus componentes.

## **2. O sistema de informação da Universidade de Coimbra: complexidade e desafios**

### **2.1. O contexto institucional do sistema de informação**

Não tendo como objetivo fazer uma abordagem de cariz histórico sobre a origem e evolução multissecular da Universidade de Coimbra (UC) importa, contudo, em traços gerais, apresentar numa breve nota histórica sobre o quadro de desenvolvimento da instituição.

Neste enquadramento, sabemos que já antes de 1290 existiam em Portugal centros religiosos que se dedicavam ao ensino, à difusão da cultura medieval, e que favoreceram o aparecimento da Universidade. Entre outros, podem ser citados: o Mosteiro de Santa Cruz de Coimbra (fundado em 1131 pela Ordem dos Cónegos Regrantes de Santo Agostinho), o Mosteiro de Santa Maria de Alcobaca (Mosteiro dos Cistercienses, fundado em 1153), o Mosteiro beneditino da Vacariça, o Convento de religiosas cistercienses em Lorvão, o Mosteiro de S. Jorge de Coimbra dos Cónegos Regrantes de Santo Agostinho, a Escola Catedralícia da Sé Velha de Coimbra (DIAS, 2002:99-106; RODRIGUES, 1991:6).

A universidade que hoje conhecemos em Coimbra teve a sua origem na criação do “Estudo Geral”, com a assinatura da carta régia *Scientiae thesaurus mirabilis*<sup>3</sup>, de D. Dinis, no dia 1 de março de 1290<sup>4</sup>, em Leiria, confirmada pela bula *De Statu Regni Portugalliae*, do papa Nicolau IV, assinada em Orvieto no dia 9 de agosto do mesmo ano (RODRIGUES, 1991).

A Universidade que começou a funcionar em Lisboa integrava as faculdades de Artes, de Cânones (Direito Canónico), de Leis (Direito Civil) e de Medicina. O “Estudo Geral”, transferido para a Alcáçova Real de Coimbra em 1308, foi alternando entre as duas cidades, Coimbra e Lisboa, sendo definitivamente instalado na cidade do Mondego em 1537, no reinado de D. João III. Data desta altura a reforma dos estudos e a fundação de

---

<sup>3</sup> O documento da fundação da Universidade, “descoberto” pelo Doutor António de Vasconcelos e incorporado no Arquivo Geral da Universidade em 1912, foi publicado pela primeira vez em: *Revista da Universidade de Coimbra*, 1912:363-392.

<sup>4</sup> É no Arquivo Geral da Universidade de Coimbra que encontramos a riquíssima documentação produzida e recebida pela UC. Este Arquivo integra ainda os fundos do Arquivo Distrital (criado pelo Decreto n.º 19.952, de 27 de junho de 1931). Sobre o Arquivo da Universidade de Coimbra pode consultar-se: (VASCONCELOS, 1902-1903:3-51), (VASVONCELOS, 1991) e diversos artigos publicados em: *Boletim do Arquivo da Universidade de Coimbra*, 1973- .

uma rede de colégios, muitos deles ligados às ordens religiosas como o Colégio das Artes, que começou a funcionar em princípios de 1548.

Até ao final do século XVI, a Universidade de Coimbra consolidou a sua posição enquanto centro de formação de elites letradas.

No século XVIII, no reinado de D. José, dá-se uma reforma profunda. A Universidade recebe os “Estatutos Pombalinos” (1772), os quais, entre outros aspetos, criam as Faculdades de Matemática e de Filosofia Natural e reformam os estudos da Medicina. A necessidade de novos estabelecimentos científicos originou a construção de novos edifícios: Laboratório Químico, Observatório Astronómico, Imprensa da Universidade e instalação do núcleo inicial do Jardim Botânico.

No final do século XIX e primeiros anos do século XX, ia crescendo a consciência dos ideais republicanos e da necessidade de reestruturar a Universidade e o ensino em geral.

Após a proclamação da República em 5 de outubro de 1910, legislação diversa foi promulgada com esse objetivo. Com a criação das Universidades de Lisboa e do Porto<sup>5</sup>, Coimbra deixou de ser a única do País. Esta, além das seis faculdades já existentes, incluía também a anexa Escola de Farmácia. Em 1912, foi criada a Faculdade de Letras; as Faculdades de Filosofia Natural e de Matemática foram convertidas em Faculdade de Ciências, sendo ainda instituída a Escola Normal Superior, anexa às Faculdades de Letras e de Ciências, para formação dos futuros professores.

A implantação da República em 1910 deu lugar à Ditadura, após o movimento de 28 de maio de 1926, e depois ao “Estado Novo”, em 1933. Foi durante o governo de Salazar que se realizou a alteração arquitetónica da cidade universitária: “Surgiram, desta forma, as atuais instalações da Faculdade de Letras, da Biblioteca Geral, do Arquivo, da Faculdade de Medicina e da Faculdade de Ciências” (PROSPECTO DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA: 1996-1997:12).

A UC foi a única universidade de Língua Portuguesa no mundo até ao fim da primeira década do século XX, o que constitui uma referência para a língua e cultura portuguesas, com um estatuto reforçado pela classificação da UNESCO, em 2013, como património da humanidade<sup>6</sup>.

### **2.2. O sistema de informação da UC**

O SI da UC está, desde sempre, dinamicamente dependente do seu universo orgânico, com a complexidade estrutural que naturalmente se foi gerando de forma diacrónica.

A identificação dos setores orgânicos produtores é, portanto, imprescindível, para contextualizar a informação no sistema que lhe deu origem. Sem uma estrutura orgânica claramente definida, quer na funcionalidade, quer nas competências próprias, não se

---

<sup>5</sup> Pelo Decreto de 22 de março de 1911, o Governo Provisório da República tomou a decisão de criar as universidades do Porto e de Lisboa.

<sup>6</sup> A Universidade de Coimbra, Alta e Sofia foi inscrita na Lista do Património Mundial em junho de 2013. UNESCO - *University of Coimbra: Alta and Sofia* (informação disponível em: <http://whc.unesco.org/en/list/1387>).

podem fixar as atividades nem, conseqüentemente a informação que é parte integrante do SI organizacional.

Não tendo, como já aludimos, como preocupação fazer uma abordagem de cariz histórico sobre a origem e evolução da primeira Universidade em Portugal, importa, no presente, explicitar a atual estrutura organizacional da UC, de modo a podermos caracterizar o respetivo SI.

Desde a criação por D. Dinis, em 1 de março de 1290, até aos dias de hoje, a UC consolidou a sua posição e confirmou o seu grande prestígio como instituição de ensino superior. Na atualidade, e nos termos dos respetivos Estatutos em vigor, “é uma instituição de criação, análise crítica, transmissão e difusão de cultura, de ciência e de tecnologia que, através da investigação, do ensino e da prestação de serviços à comunidade, contribui para o desenvolvimento económico e social, para a defesa do ambiente, para a promoção da justiça social e da cidadania esclarecida e responsável e para a consolidação da soberania assente no conhecimento”<sup>7</sup>.

De acordo com os *Estatutos da Universidade de Coimbra*, o Governo da UC é exercido pelo Reitor (equipa reitoral), pelo Conselho Geral e pelo Conselho de Gestão.

O Reitor é o órgão superior de governo e de representação externa da Universidade. O Conselho de Gestão é responsável pela gestão administrativa, patrimonial, financeira e dos recursos humanos. O Senado é um órgão de natureza consultiva que coadjuva o Reitor na gestão da Universidade e o Provedor do Estudante na defesa e promoção dos direitos dos estudantes.

A UC integra na sua estrutura dez unidades orgânicas de ensino e investigação, duas unidades de investigação e outras unidades e serviços voltados essencialmente para o apoio às atividades científicas, pedagógicas, culturais, desportivas, administrativas, sociais e de relação com a comunidade, nomeadamente: Administração, Serviços de Ação Social (SASUC), unidades de extensão cultural e de apoio à formação (UECAFS), serviços de apoio direto aos órgãos de governo (Gabinete do Reitor, Gabinete de Auditoria e Controlo Interno) e estruturas de caráter temporário (Projetos especiais e Observatórios).

A gestão corrente da Administração (serviço de apoio central à governação da UC) e dos SASUC (ação social universitária) é exercida pelos respetivos administradores. As unidades orgânicas têm os seus próprios órgãos de governo (por exemplo, nas Faculdades temos a Assembleia, o Diretor, o Conselho Científico e o Conselho Pedagógico).

Constituem unidades orgânicas de ensino e investigação: a Faculdade de Letras (FLUC), a Faculdade de Direito (FDUC), a Faculdade de Medicina (FMUC), a Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCTUC), a Faculdade de Farmácia (FFUC), a Faculdade de Economia (FEUC), a Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação (FPCEUC), a Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física (FCDEFUC), o Instituto de Investigação Interdisciplinar (IIIUC)<sup>8</sup> e o Colégio das Artes (CAUC)<sup>9</sup>. São unidades de investigação: o

---

<sup>7</sup> *Estatutos da Universidade de Coimbra*, art. 2.º, publicados em anexo ao *Despacho Normativo n.º 43/2008*, de 1 de setembro.

<sup>8</sup> O IIIUC “é uma unidade orgânica que congrega unidades de investigação públicas e privadas da Universidade, com vista a favorecer e valorizar as atividades de investigação de natureza interdisciplinar e a assegurar a sua representação nos órgãos da Universidade” (*Estatutos da Universidade de Coimbra*, art. 17.º).

Instituto de Ciências Nucleares Aplicadas à Saúde (ICNAS)<sup>10</sup> e o Tribunal Universitário Judicial Europeu (TUJE).

A partir da análise dos referidos *Estatutos*, facilmente se percebe que as várias unidades orgânicas que integram a estrutura do sistema universitário se apresentam como subsistemas, e não apenas como simples componentes da referida estrutura, internamente dotadas de estruturas mais ou menos complexas.

No conjunto de UECAFS da UC identificamos a Biblioteca-Geral (BGUC), o Arquivo da Universidade (AUC), a Imprensa (IUC), o Centro de Documentação 25 de Abril, o Museu da Ciência, o Teatro Académico de Gil Vicente (TAGV), o Estádio Universitário, a Biblioteca das Ciências da Saúde (BCS) e o Jardim Botânico<sup>11</sup>.

Em 2007, foram criadas pela UC a Fundação Cultural da Universidade de Coimbra (extinta em 2013) e a Fundação Museu da Ciência podendo também participar em organismos públicos ou privados<sup>12</sup>, com intervenção em diversos domínios como a investigação, o empreendedorismo ou a cultura, destacando-se ainda mais de 40 unidades de investigação integradas.

Trata-se, efetivamente, de uma estrutura muito complexa e de grande dimensão, englobando dezenas de unidades e serviços, fisicamente descentralizados e localizados em três polos na cidade de Coimbra e num polo em Alcobça<sup>13</sup>.

Concretizada esta breve descrição da atual estrutura da UC, importa aferir como a instituição universitária emprega o quadro teórico e conceptual explicitado e como entende a gestão do seu próprio SI. Em resultado da investigação já realizada, assinalamos o seguinte:

- Para se alcançar o real conhecimento da estrutura orgânica e funcional da UC, bem como da sua articulação com a informação produzida e recebida, estamos obrigados a levar a cabo um estudo sólido da respetiva organização ao longo do tempo (GOMES, 2012:38-74); só através dele se logrará chegar à caracterização do SI organizacional na sua globalidade;
- No SI da UC, a permanente interação dos fatores natureza orgânica (estrutura produtora) e natureza funcional (serviço/uso) é um aspeto fundamental e, como tal, deve ser apreendido e compreendido, nunca esquecendo que a informação que flui no SI contém a funcionalidade (existe para ser recuperada) e é moldada pela estrutura que a

---

<sup>9</sup> O CAUC “é uma Escola de Estudos Avançados que dá coesão institucional à reflexão científica interdisciplinar nos domínios artísticos e desenvolve o espírito criativo, em diálogo permanente com o conjunto dos saberes cultivados nas várias Faculdades” (*Estatutos da Universidade de Coimbra*, art. 17.º).

<sup>10</sup> “O ICNAS é uma unidade orgânica de investigação com carácter multidisciplinar, que tem como objectivo desenvolver novas técnicas de investigação básica e clínica, bem como prestar serviços especializados de saúde no domínio das aplicações biomédicas das radiações” (*Estatutos da Universidade de Coimbra*, art. 18.º).

<sup>11</sup> *Deliberação (extrato) n.º 76/2015*, de 20 de janeiro de 2015.

<sup>12</sup> *Estatutos da Universidade de Coimbra*, art. 14.º e 15.º.

<sup>13</sup> O Centro de Estudos Superiores da UC funciona em Alcobça, desde 2001, e dedica-se à “divulgação científica e pedagógica, através da realização de palestras e da participação em eventos de divulgação da oferta formativa da Universidade, promovendo também, ações de natureza cultural,” cursos de curta duração e formação pós-graduada (informação disponível em: <http://www.uc.pt/cesuca>).

produz/produziu, sendo essencial um equilíbrio entre a valorização dos contextos de ação e de produção informacional e o seu uso e comunicação;

- Em resultado do trabalho quotidiano na Universidade e da evolução das novas tecnologias, constata-se uma utilização transversal de plataformas informáticas para desmaterializar os processos/tarefas de forma normativa (ex. SAP/R3 – sistema informático de suporte aos processos de gestão financeira, NONIO – sistema informático de gestão académica, LUGUS – sistema informático de gestão de workflow, GPA/SAP – módulo de gestão de projetos e atividades); a gestão do STI é assegurada pelo Serviço de Gestão de Sistemas e Infraestruturas de Informação e Comunicação (SGSIIC)<sup>14</sup>;

- É no conjunto de UECAFS, na direta dependência da Reitoria, que se integra o Arquivo, a Biblioteca Geral, o Centro de Documentação 25 de Abril, o Museu da Ciência e a Biblioteca das Ciências da Saúde (Medicina e Farmácia);

- O Arquivo da Universidade de Coimbra (AUC) é a unidade orgânica que detém e gere a riquíssima documentação produzida e recebida pela Universidade (documentação de conservação permanente ou definitiva); à gestão deste acervo acresce, na qualidade de serviço especializado com funções de Arquivo Distrital, a gestão dos acervos que nele são integrados no âmbito referido;

- Todas as unidades orgânicas e serviços da UC, anteriormente nomeados na sua estrutura orgânica, produzem/recebem, gerem e conservam documentação/informação, não se verificando todavia, uma plena articulação dos serviços produtores com o AUC, um assunto já identificado e problematizado (GOMES e RAMOS, 2014: 427-430);

- Nas oito Faculdades da UC reconhece-se a existência de onze bibliotecas (Biblioteca da FCDEFUC, Biblioteca da FEUC, Biblioteca da FDUC, Biblioteca da FPCEUC, Biblioteca da FLUC, Biblioteca do Polo II – Engenharias e Ciências da Terra, Biblioteca do Departamento de Física, Biblioteca do Departamento de Química, Biblioteca do Departamento de Ciências da Vida - Antropologia, Bioquímica, Botânica e Zoologia; Biblioteca do Departamento de Matemática, Biblioteca do Departamento de Arquitetura);

- A Biblioteca da FLUC (ou Serviços de Biblioteca e Documentação) integra uma coleção geral que se distribui pelos sete pisos da Faculdade (Biblioteca Central e bibliotecas especializadas) e por edifícios localizados no exterior da mesma (Biblioteca do Cinema na Casa das Caldeiras, Biblioteca de Geografia e Biblioteca da Secção de Comunicação no Colégio de S. Jerónimo, Biblioteca de Arqueologia no Palácio de Sub-Ripas); integra igualmente diversas bibliotecas particulares (ex. Carolina Michäelis, Herculano de Carvalho, Paulo Quintela, Vítor de Matos, entre outros);

- O Centro de Documentação Europeia (CDE) é um “Centro europeu de Informação - o primeiro a ser criado em Portugal, em 1974 -, ao abrigo do estatuto concedido pela

---

<sup>14</sup> Integrado no Centro de Serviços Comuns da UC, o SGSIIC desenvolve a sua atividade “no domínio da conceção e planeamento das aplicações informáticas, das comunicações, da infraestrutura de rede, de servidores e de bases de dados e da assessoria técnica à tomada de decisão naqueles domínios, bem como no apoio aos utilizadores (...) - *Regulamento da Administração da Universidade*, art. 12<sup>o</sup>, integralmente republicado em anexo ao *Despacho n.º 4.760/2014*, de 2 de abril. Este serviço atua claramente na área das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), no domínio da gestão dos designados sistemas e infraestruturas de informação e comunicação, que mais não é que o STI da UC.

Comissão das Comunidades Europeias ao Centro Interdisciplinar de Estudos Jurídico-Económicos (CIEJE)”<sup>15</sup>. Foi afeto à FDUC, em julho de 2010;

- Existem também bibliotecas ligadas a centros de investigação, como a Biblioteca Norte/Sul do Centro de Estudos Sociais (CES) e a Biblioteca do Centro de Estudos Interdisciplinares do Séc. XX (CEIS20);

- O Centro de Documentação Braille e Sonoro foi integrado, em 2012, nos SASUC; trata-se de um centro de produção de materiais didáticos em Braille e suporte áudio;

- O RÓMULO Centro Ciência Viva da UC, criado em 2008, localiza-se no Departamento de Física da FCTUC e é um “centro de recursos para o ensino e aprendizagem das ciências e difusão da cultura científica”<sup>16</sup> integrado na Rede Nacional de Centros Ciência Viva;

- O Museu da Ciência<sup>17</sup> é um museu interativo que integra as coleções de instrumentos científicos da UC; o Museu Académico<sup>18</sup> parece ter-se constituído, no presente, como Galeria Académica do referido Museu da Ciência.

Com a breve enumeração das várias unidades componentes da UC, julgamos ter deixado perceptível que, ao procurarmos conhecer e compreender esta organização de ensino superior, podemos aferir a dimensão complexa da realidade que estamos a estudar.

A perspetiva sistémica que sustentou o estudo de caso realizado e a abordagem holística que presidiu ao seu desenvolvimento permitem-nos concluir que, na UC, a *informação social* (mais do que um conjunto de dados ou processos), entendida como fenómeno (humano e social) - conjunto de representações (mentais e emocionais) codificadas, humana e socialmente inteligíveis -, está estruturada e funciona no interior de SI específicos [Arquivo(s), Biblioteca(s), Museu(s)], em processos diversos que têm como objetivo a sua organização, representação, comunicação e uso.

Nos referidos SI não se verifica ainda uma aplicação da visão sistémica na sua gestão; estes configuram-se, de facto, como subsistemas. As disposições estatutárias e todos os

---

<sup>15</sup> Centro de Documentação Europeia da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra (informação disponível em: <http://www.uc.pt/fduc/cde/oferta>).

<sup>16</sup> RÓMULO – Centro Ciência Viva da Universidade de Coimbra (informação disponível em: <http://nautilus.fis.uc.pt/rc/?cat=12>).

<sup>17</sup> O atual projeto do Museu da Ciência da UC procura reunir as coleções acumuladas que deram origem aos museus de ciência da Universidade (Gabinete de História Natural, Gabinete de Física, Teatro Anatómico, Dispensatório Farmacêutico, Laboratório Químico, Observatório Astronómico e Jardim Botânico). As coleções de ciência da UC “são as mais antigas e significativas em Portugal tendo o seu núcleo forte tido origem na Reforma Pombalina da Universidade ocorrida no último quartel do século XVIII e que estabeleceu as bases para o ensino e investigação científica moderna em Portugal” (informação disponível em: <http://www.museudaciencia.org/>). Trata-se de um acervo museológico científico único, a nível nacional, e de grande valor internacional, que integra objetos das coleções de Física, Astronomia, Química, História Natural, Medicina e Farmácia. Faseadamente procura-se juntar todas as coleções científicas da UC, para além das já referidas anteriormente assinala-se a existência de diversas outras, como as de Antropologia, Botânica, Zoologia, Mineralogia e Etnográficas, bem como o acervo de instrumentos científico-tecnológicos.

<sup>18</sup> “O primeiro núcleo museológico dedicado à vida académica na UC foi criado em 1951”. Funciona desde 1987 no Colégio de S. Jerónimo, “integrando testemunhos históricos ligados à vida académica, à Universidade e à cidade de Coimbra, entre os quais se destaca o Núcleo da Canção de Coimbra com instrumentos, discos, gravações, partituras, o Núcleo dos Troféus Desportivos da Associação Académica de Coimbra e o Núcleo Camoniano, entre outros” (informação disponível em: <http://www.museudaciencia.org/index.php?module=events&option=calendar&id=583>).

diplomas legais e regulamentares assumem um papel fundamental para a compreensão da organicidade deste complexo sistema mas também da sua funcionalidade. A profusão e diversidade de dependências orgânicas e de disposições regulamentares internas consubstanciam fins e objetivos que norteiam a ação, que, em última análise, é o que estrutura a própria informação.

### **3. Discussão**

Numa entidade com mais de 725 anos de História, de tão vasta complexidade, o SI é, portanto, constituído pelos diferentes tipos de informação, registados em diversos suportes, ao longo do tempo, de acordo com a estrutura da entidade produtora/recetora e não deve ser confundido com o sistema tecnológico de informação ou informático. O SI da UC é hoje o reflexo da sua história e evolução institucional, e de uma abordagem redutora da gestão da informação.

Os resultados do trabalho já realizado apontam para a assunção da perspetiva sistémica da gestão da informação, em toda a sua complexidade, no presente e futuro, de modo a que, por essa via, se atinja a melhoria da eficiência e da eficácia na organização, no armazenamento e posterior recuperação da informação disponibilizada, sem esquecer a salvaguarda da memória organizacional.

A visão redutora da gestão da informação, em contexto orgânico institucional (por oposição à gestão do SI - uno e indivisível-, gerado pela estrutura organizacional e sustentado por uma eficaz plataforma tecnológica), traz consequências profundamente negativas para o aproveitamento cabal dos recursos de informação disponíveis, seja como elemento probatório, seja como fundamento para a tomada de decisão, seja, finalmente, para a construção do conhecimento.

No âmbito de uma visão sistémica das organizações, consideramos que a excelência do seu funcionamento depende da capacidade de gerir os subsistemas, de uma forma integrada, através de um planeamento, implementação e avaliação permanente do seu SI. Esta visão global privilegia a totalidade e as suas partes componentes, pois o importante é ver o todo e não cada parte isoladamente. Num SI, em sentido lato, que gera e gere informação, a sua maior ou menor complexidade depende, essencialmente, da quantidade e da qualidade dos fluxos de informação existentes.

Assim, o determinismo tecnológico é paralelo ao determinismo ambiental, estrutural, produtivo ou, ainda que em grau menor, humano. Consideramos que as pessoas são o pilar das organizações e uma falha no sistema tecnológico pode ser totalmente colmatada pelo subsistema humano do Sistema de Informação, enquanto que o inverso só muito dificilmente poderá ocorrer.

Desta forma o SI de uma qualquer organização, permite-lhe combater o fenómeno crescente da entropia da informação, ou desordem, nos diversos subsistemas que a constituem.

Como conclusão, podemos afirmar que mais do que modernizar os sistemas de informação, dotando-os de equipamentos e modelos de última geração é urgente uma transformação efetiva das mentalidades, a qual passa por “ver inter-relações, ao invés de

cadeias lineares de causa-efeito, e ver processos de mudança ao invés de instantâneos” (SENGE, 1994:11). Será esta, na nossa opinião, a “receita” para o sucesso das organizações em geral e da UC em particular.

### **Referências bibliográficas**

**BERTALANFFY, Ludwig von**

1979 *Perspectiva en la teoría general de los sistemas*. Madrid: Alianza, 1979.

**BOLETIM DO ARQUIVO DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA**

1973- Coimbra. 1973- .

**CARRERAS GARGALLO, Alberto**

1984 Evolución y teoría de los sistemas. In CONGRESO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE HISTORIA DE LAS CIENCIAS, 2º, Jaca, 1982 – *Actas. Vol. 1 - La Ciencia y la técnica en España entre 1850 y 1936 : comunicaciones*. Coord. Mariano Hormigón Blánquez. Jaca: Sociedad Española de Historia de las Ciencias y de las Técnicas, 1984, p. 351-364.

**CHOO, Chun Wei**

2002 *Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment*. 3<sup>rd</sup> ed. Medford: Information Today, 2002.

**DIAS, Pedro**

2002 *Coimbra: guia para uma visita*. Coimbra: Gráfica de Coimbra, 2002.

**DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA**

2008-2013. [Em linha]. [Consult. 21 out. 2015]. Disponível em: <https://www.priberam.pt/DLPO/Default.aspx>.

**FUSTER RUIZ, Francisco**

1999 Archivística, archivo, documento de archivo... necesidad de clarificar los conceptos. *Anales de documentación : revista de biblioteconomía y documentación*. 2 (1999) 103-120.

**GOMES, Liliana Isabel Esteves**

2012 *A Estrutura orgânica e funcional da Administração da Universidade de Coimbra e a sua projecção no respectivo arquivo*. 2012.

Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10451/12280>.

**GOMES, Liliana Isabel Esteves; RAMOS, Júlio**

2014 Gestão, preservação e acesso à informação digital no Arquivo da UC. *Boletim do Arquivo da Universidade de Coimbra*. Coimbra. 27 (2014) 419-431. Disponível em:

<http://iduc.uc.pt/index.php/boletimauc/article/view/1768>.

**INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS**

2007. *Estatutos del Consejo Internacional de Museos* [Em linha]. [Consult. 20 out. 2015]. Disponível em: [http://archives.icom.museum/statutes\\_spa.pdf](http://archives.icom.museum/statutes_spa.pdf).

**KARWOWSKI, Waldemar; RIZZO, Francesca; RODRICK, David**

2003 Ergonomics. In *Encyclopedia of information systems*. Ed. Hoseein Bidgoli. Amsterdam: Academic Press, 2003, vol. 2, p. 185-202.

**MCGEE, James; PRUSAK, Laurence**

1993 *Managing information strategically*. New York: John Wiley & Sons, 1993.

**MELLA, Piero**

1997 *Dai sistemi al pensiero sistemico : per capire i sistemi e pensare con i sistemi*. Milano: FrancoAngeli, 1997.

**MORVAN, Pierre**

1988 *Dicionário de informática*. [Lisboa]: Círculo de Leitores, 1988.

**MUSEU DA CIÊNCIA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA**

[20--] [Em linha]. [Consult. 29 out. 2015]. Disponível em: <http://www.museudaciencia.org/>.

**OJEDA AMADOR, Francisco**

1972 La Teoría de sistemas y el management como sistema. *Revista española de financiación y contabilidad*. Madrid. 1:2 (1972) 281-296.

**PEARCE-MOSES, Richard**

2005 *A Glossary of archival and records terminology*. Chicago: Society of American Archivists, 2005.

**PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade**

2005 *NP 4041: Informação e Documentação: terminologia arquivística : conceitos básicos*. Caparica : Instituto Português da Qualidade, 2005.

**PORTUGAL. Leis, decretos, etc.**

2008 Despacho Normativo n.º 43/2008. *Diário da República: 2ª série*. 168 (1 set. 2008) 38.329-38.339.

**PORTUGAL. Leis, decretos, etc.**

2014 Despacho n.º 4.760/2014. *Diário da República: 2ª série*. 65 (2 abr. 2014) 8.902-8.907.

**PRYTHERCH, Ray**

2005 *Harrod's librarians' glossary and reference book : a directory of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management*. 10<sup>th</sup> ed. Aldershot; Burlington: Ashgate, 2005.

**REVISTA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA**

1912 Coimbra. 1 (1912).

**RODRIGUES, Manuel Augusto**

1991 *A Universidade de Coimbra : marcos da sua história*. Coimbra: Arquivo da Universidade, 1991.

**RÓMULO**

[19--] *Rómulo: Centro Ciência Viva da Universidade de Coimbra*. [Em linha]. [Consult. 20 out. 2015]. Disponível em: <http://nautilus.fis.uc.pt/rc/?cat=12>.

**SENGE, P. M.**

1994 *A Quinta disciplina : caderno de campo : estratégias para construir uma organização que aprende*. Rio de Janeiro: Quality mark, 1994.

**SILVA, Armando Malheiro da**

2006 *A Informação : da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto : Edições Afrontamento; CETAC.COM, 2006.

**SILVA, Armando Malheiro da**

2007 *Ciência da Informação e Sistemas de Informação : (re)exame de uma relação disciplinar*. *Prisma.com : revista de Ciências e Tecnologias de Informação e Comunicação do CETAC.MEDIA*. 5 (2007) 2-47.

**SILVA, Armando Malheiro da [et al.]**

1999 *Arquivística: teoria e prática de uma Ciência da Informação*. Porto: Edições Afrontamento, 1999.

**SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda**

2002 *Das "Ciências" Documentais à Ciência da Informação : ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Edições Afrontamento, 2002.

**UNESCO**

*University of Coimbra: Alta and Sofia*. [Em linha]. [Consult. 29 Oout. 2015]. Disponível em: <http://whc.unesco.org/en/list/1387>.

**UNIVERSIDADE DE COIMBRA**

[19--] *Centro de Documentação Europeia*. [Em linha]. [Consult. 20 nov. 2015]. Disponível em: <http://www.uc.pt/fduc/cde/oferta>.

**UNIVERSIDADE DE COIMBRA**

[19--] *Centro de Estudos Superiores da Universidade de Coimbra em Alcobaça*. [Em linha]. [Consult. 20 out. 2015]. Disponível em: <http://www.uc.pt/cesuca>.

**UNIVERSIDADE DE COIMBRA**

1996 *Prospecto da Universidade de Coimbra*. Coimbra: Serviço de Documentação e Publicações da Universidade de Coimbra, 1996.

**UNIVERSIDADE DE COIMBRA**

2015 Deliberação (extrato) n.º 76/2015. *Diário da República: 2.ª série*. 13 (20 jan. 2015) 2.012.

**URTEAGA, Eguzki**

2010 La Teoría de sistemas de Niklas Luhmann. *Contrastes: revista internacional de Filosofía*. 15 (2010) 301-317.

**VASCONCELOS, António de**

1902-1903 O Arquivo da Universidade. *Anuário da Universidade de Coimbra*. Coimbra: 97 (1902-1903) 1-51.

**VASCONCELOS, António de**

1991 *O Arquivo da Universidade*. Coimbra: Arquivo da Universidade, 1991.

**VICKERY, Brian Campbell**

1973 *Information Systems*. London: Butterworth, 1973.

**VICKERY, Brian Campbell; Alina VICKERY**

2004 *Information science in theory and practice*. München: K.G. Saur, 2004.

**WEISMAN, Herman M.**

1972 *Information systems, services and centers*. New York: Becker and Hayes, [1972].

**Viviana Fernández Marcial | [viviana.fernandez@udc.es](mailto:viviana.fernandez@udc.es)**

Faculdade de Humanidades e Documentación, Universidade da Coruña, Espanha

**Liliana Isabel Esteves Gomes | [liliana.gomes@fl.uc.pt](mailto:liliana.gomes@fl.uc.pt)**

Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

**Maria Beatriz Marques | [beatrizmarques35@gmail.com](mailto:beatrizmarques35@gmail.com)**

Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

**Resumo:** O presente artigo aborda o paradigma pós-custodial na Arquivística, apresentando algumas mudanças epistemológicas no campo científico da área decorrentes da alteração paradigmática. Inicialmente, aborda os paradigmas que circundam a Arquivística, o custodial e o pós-custodial e suas características. Em seguida, traz as abordagens que tangenciam o paradigma pós-custodial, suas posições epistemológicas quanto ao objeto científico. Por fim, discorre sobre a relação interdisciplinar da Arquivística com a Ciência da Informação.

**Palavras-chave:** Arquivística; Paradigma pós-custodial; Epistemologia

**Abstract:** This paper discusses the post-custodial paradigm in Archivistics, present some epistemological changes in the scientific field of the area resulting from the paradigm shift. Afterwards, describes the paradigms that surround Archivistics, the custodial and post-custodial and their characteristics. Then brings the approaches related to post-custodial paradigm, its epistemological positions about the scientific object. Finally, it discusses the interdisciplinary relationship of Archivistics with the Information Science.

**Keywords:** Archivistics; Post-custodial paradigm; Epistemology

### 1. Introdução

No século XX observam-se profundas mudanças em âmbito global. O desenvolvimento da tecnologia, sobretudo da telecomunicação e computação, criou um novo cenário social, político e econômico, principalmente, a partir do surgimento do computador e sua popularização, bem como da criação da Internet e sua expansão global. Esta sociedade da informação, ainda hoje em expansão, provoca um processo de ressignificação da compreensão de mundo e novas perspectivas em diversos campos do conhecimento.

Disso resultam, no campo científico da Arquivística, mudanças na teoria e prática nos arquivos. Por conseguinte, surgem discussões e reflexões quanto ao seu objeto de estudo, princípios, teorias, relações interdisciplinares, inclusive quando ao seu *status* científico. Assim, diferentes posicionamentos aparecem incorporando o chamado paradigma pós-custodial, trazendo para a Arquivística mudanças epistemológicas, frente ao novo cenário de atuação.

O paradigma pós-custodial, emergente no final do século XX, possui uma perspectiva que coloca a Arquivística no campo da Ciência da Informação, pois entende que o objeto científico da mesma não pode mais ser o documento de arquivo, mas sim a informação. Por esse motivo, esse paradigma contrapõe-se ao paradigma custodial voltado para valorização do documento de arquivo de valor permanente.

Assim, entre os desdobramentos no campo científico da Arquivística situam-se divergências epistemológicas, que refletem sobre o conhecimento já produzido na área, bem como a sua aplicabilidade no cenário atual. Isso é, sem dúvida, um indicativo do desenvolvimento científico da área, uma vez que o mesmo ocorre com o questionamento da construção do conhecimento.

Neste sentido, o presente artigo apresenta, mesmo que de forma breve, análise dos aspectos epistemológicos que envolvem a Arquivística, a partir dos seus paradigmas. Inicialmente, apresenta-se o paradigma custodial e o paradigma pós-custodial na área. Em seguida abordam-se as divergências quanto ao seu *status* científico e objeto de estudo, finalizado com diferentes posições epistemológicas sobre a relação da Arquivística com a Ciência da Informação.

## **2. O Paradigma Custodial x Paradigma Pós-custodial na Arquivística**

Kuhn (1998) em sua obra *A Estrutura das revoluções científicas* traz a definição de paradigma, amplamente utilizada por comunidades científicas de diversos campos do conhecimento. Para Kuhn (1998:13) paradigmas são “as realizações científicas universalmente reconhecidas que, durante algum tempo, fornecem problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes de uma ciência”.

Um paradigma “Indica toda a constelação de crenças, valores, técnicas, etc. [...], partilhadas pelos membros de uma comunidade determinada” (KUHN, 1998:218). Em outras palavras “um paradigma é aquilo que os membros de uma comunidade partilham e, inversamente, uma comunidade científica consiste em homens que partilham um paradigma” (KUHN, 1998:219).

Segundo Kuhn (1998) um novo paradigma surge quando o paradigma dominante passa por uma crise, seus fundamentos e métodos começam a ser questionados pela comunidade científica e, por conseguinte, ocorre o desenvolvimento científico, por meio de uma revolução que indica a mudança de paradigma. A partir dessas considerações são apresentados os paradigmas da Arquivística.

A prática empírica nos arquivos é de origem milenar, quando esses surgiram necessitando serem organizados. Mais precisamente, ao princípio não temos “arquivos” no sentido moderno que surgirá após a Revolução Francesa e no quadro do Estado-Nação, enquanto serviços institucionalizados e especializados para a função de custódia de documentos e com a possibilidade de consulta pública, mas agregados de documentos de diversos tipos em uso normal e cotidiano de quem os produzia/reunia num espaço mais ou menos adequado. Assim, compreende-se que a Arquivística é objetivamente recente, deriva da institucionalização e da necessidade de profissionalização do pessoal alocado a esses serviços e quando surge aglutinando a formação ministrada a essa “massa funcional” assume um viés claramente positivista.

Para Araújo (2014) o modelo positivista influenciou o campo disciplinar da Arquivologia, uma perspectiva patrimonialista em que o arquivo era uma instituição voltada para a custódia de acervos, limitando-se ao desenvolvimento de técnicas para o tratamento desses (preservação, descrição, arranjo e gerenciamento da instituição) sem uma reflexão

sobre sua função social (ARAÚJO, 2014:14-15). Note-se que trata-se, aqui, do paradigma custodial também denominado patrimonialista e tecnicista que, durante muito tempo, norteou as práticas nos arquivos.

Como consequência do movimento positivista a Arquivística obteve a sua desvinculação de outras áreas tais como: História, Literatura, Artes, Bibliotecnomia e Museologia, ocorrendo também a sua formalização como disciplina, a partir da publicação, em 1898, do *Manual de Arranjo e Descrição de Arquivos*, ou “Manual dos Arquivistas Holandeses”, de S. Muller, J. A. Feith e R. Fruin (ARAÚJO, 2014:14). No entanto, o que se observa é um impulso para uma afirmação de cientificidade e uma certa (mais aparente que real) desvinculação das áreas mencionadas.

O referido manual, conforme afirmam alguns autores da área (ARAÚJO, 2014; SILVA *et al.*, 1999; FONSECA, 2005; SANTOS, 2011; entre outros) marca o nascimento da Arquivística. Para Santos (2011:17) o manual serve “[...]como referencial inicial da sistematização de uma prática e de uma teoria arquivística, devido à sua ampla aceitação mundial [...]”. Por outro lado, Silva (2006:18-19) afirma que: “[...] não se vê nenhuma novidade epistemológica subjacente a um instrumento normativo e técnico que raia a racionalidade típica do senso comum”.

Destacam-se, ainda, as considerações de Rousseau e Couture (1998:53) “um *corpus* científico constitui-se de diversas maneiras, mas sobretudo através da publicação de manuais de especialidade e da criação de atividade de formação”. Os autores complementam:

A publicação de manuais representa uma etapa na constituição de uma disciplina científica. Estas obras articulam a teoria e práticas em torno de uma abordagem única e permitem a transmissão do estado dos conhecimentos bem como o estabelecimento de uma tradição (ROUSSEAU e COUTURE, 1998:53).

Subsequente a publicação do “Manual dos Arquivistas Holandeses” foram publicados outros manuais, tais como: *Manual of Archive Administration*, publicado em 1922, na Inglaterra, de autoria de Hilary Jenkinson; *Archivistica*, publicado em 1929, na Itália, por Eugenio Casanova, entre outros manuais e demais obras, os quais evidenciaram e orientaram a prática nos arquivos. Entretanto, Santos (2011:31) menciona que “o que se tem observado são obras normalmente focando práticas locais quando analisam os princípios e funções arquivísticas, como se fossem teorias acabadas sem margem de discussão e revisão”. Para o autor isso contraria o desenvolvimento do conhecimento científico.

É importante, contudo, mencionar que a promulgação do princípio de proveniência foi anterior a publicação dos manuais. Esse princípio é norteador da prática nos arquivos, pois dirige todas as intervenções de ordenação, de classificação, de descrição, de arrumação e de localização e recuperação, de modo a garantir a constituição do fundo de arquivo, isto é, a unidade central das operações arquivísticas (ROUSSEAU e COUTURE, 1998:79). O princípio determina que os conjuntos documentais (os fundos) de uma proveniência não devem ser misturados aos de outras, portanto os documentos devem ser colocados em seus fundos de origem (ROUSSEAU e COUTURE, 1998:82).

O princípio de proveniência surgiu em função do grande acúmulo de documentos no Arquivo Nacional francês, decorrente da Revolução Francesa, atrelado a organização temática adotada pelo mesmo, a qual ocasionou a separação de conjuntos documentais (TOGNOLI, 2010). Assim, em 1841, na França, foi enunciado o princípio por Natalis de Wailly, embora haja divergências quanto a sua origem, com estudos indicando que esse já era aplicado anteriormente em outros países (SILVA *et al.*, 1999).

Passado pouco mais de um século, nasce nos Estados Unidos a teoria do ciclo de vida dos documentos ou “teoria das três idades”, a qual define as idades dos arquivos de acordo com seus valores, a saber: “valores primários, para a própria entidade onde se originam os documentos, e valores secundários, para outras entidades e utilizadores privados [...]” (SCHELLENBERG, 1974:152-153). Além disso, os norte-americanos introduziram o conceito de *record group* e *records management*: o primeiro é uma adaptação do princípio da proveniência, já o segundo refere-se a gestão de documentos administrativos, buscando economia na gestão documental, por meio da intervenção arquivística na primeira idade dos documentos (SILVA *et al.*, 1999).

Essa teoria também encontra sua origem no cenário de guerra. Para Silva *et al.* (1999), na Arquivística ocorreu uma explosão documental, durante o período entre guerras, em virtude da captura de arquivos dos países dominados e do uso da tecnologia, principalmente o microfilme.

O avanço constante da tecnologia, a partir da II Guerra Mundial, afeta a forma de produção e consumo da informação. Silva (2006:22) afirma que os estudos sobre processamento automatizado e eletrônico da informação, que tiveram início desde 1960, apontam para a transição de paradigma em curso e também provocam reflexões epistemológicas nas profissões que trabalham com a gestão da informação.

Todavia, Silva (2006:18) menciona que “a mudança da perspectiva custodial e patrimonialista (fechada através da conotação como “tesouro”) para uma pós-custodial e aberta, dominada pela busca incessante dos conteúdos (informação)”, mesmo que pouco consistente, encontra sua origem nas ideias de Otlet e La Fontaine, os quais destacam a necessidade de acesso rápido e eficiente a documentação, ocasionando a ruptura na prática profissional com o surgimento de um novo perfil de profissional, o documentalista, mas que somente no século XXI configurou-se como um novo paradigma.

Silva *et al.* (1999:210) expõe o processo histórico da Arquivística em três fases, a saber: fase sincrética e custodial, fase técnica e custodial e a fase científica e pós-custodial. A primeira fase, durante o século XVIII-1898, é marcada pelo surgimento dos arquivos históricos e a Arquivística surge ligada a Paleografia e a Diplomática, exercendo função de disciplina auxiliar da História; neste período surgem o princípio da proveniência e a noção de fundo. Na segunda fase, período de 1898 a 1980, ocorre a especialização profissional do arquivista, momento em que os arquivos administrativos passam a ser gerenciados com o controle e avaliação de documentos, em todo seu ciclo de vida. Por fim, na terceira fase, a partir de 1980, o arquivista é um profissional da informação, os arquivos passam a ser vistos como sistemas de informação, introduzindo, portanto, a Arquivística no campo da Ciência da Informação. (SILVA *et al.*, 1999:210).

Ressalta-se, ainda, Silva (2006) que apresenta uma descrição mais específica do paradigma custodial, bem como as características essenciais do paradigma pós-custodial. No quadro 1, são apresentados esses paradigmas.

**Quadro 1 - Paradigma Custodial x Paradigma Pós-custodial**

<b>Paradigma Custodial</b>	<b>Paradigma Pós-custodial</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrevalorização da custódia ou guarda, conservação e restauro do suporte como função basilar da atividade profissional de arquivistas e bibliotecários;</li> <li>- Identificação do serviço/missão custodial e pública do Arquivo e da Biblioteca com a preservação da cultura “erudita” ou “superior” (as artes, as letras, a ciência) de um Povo em antinomia mais ou menos explícita com a cultura popular, “de massas” e os “produtos de entretenimento”;</li> <li>- Ênfase da memória como fonte legitimadora do Estado-Nação e da cultura como reforço identitário do mesmo Estado, sob égide de ideologias de pendor nacionalista;</li> <li>- Importância crescente do acesso ao “conteúdo” através de instrumentos de pesquisa (guias, inventários, catálogos) dos documentos percebidos como objetos patrimonializados, permanecendo, porém, mais forte o valor patrimonial do documento que o imperativo informacional;</li> <li>- Prevalência da divisão e assunção profissional decorrente da criação e desenvolvimento dos serviços/instituições Arquivo e Biblioteca, indutora de um arremido e instintivo espírito corporativo que fomenta a confusão entre profissão e ciência (persiste a ideia equívoca de que a profissão de arquivista ou de bibliotecário gera, naturalmente, disciplinas científicas autônomas como a Arquivística e a Bibliotecologia).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorização da informação enquanto fenômeno humano e social, sendo a materialização num suporte um epifenômeno (ou derivado informacional);</li> <li>- Constatação do incessante e natural dinamismo informacional oposto ao “imobilismo” documental, traduzindo-se aquele no trinômio criação-seleção natural/acesso-uso e o segundo na antinomia efêmero/permanente;</li> <li>- Propriedade máxima concedida ao acesso à informação por todos mediante condições específicas e totalmente definidas e transparentes, pois só o acesso público justifica e legitima a custódia e a preservação;</li> <li>- Imperativo de indagar, compreender e explicar (conhecer) a informação social, através de modelos teórico-científicos cada vez mais exigentes e eficazes, em vez do universo rudimentar e fechado da prática empírica composta por um conjunto uniforme e acrítico de modos/regras de fazer, de procedimentos só aparentemente “assépticos” ou neutrais de criação, classificação, ordenação e recuperação;</li> <li>- Alteração do atual quadro teórico-funcional da atividade disciplinar e profissional por uma postura diferente sintonizada com o universo dinâmico das Ciências Sociais e empenhada na compreensão do social e do cultural, com óbvias implicações nos modelos formativos dos futuros profissionais da informação; e</li> <li>- Substituição da lógica instrumental, patente nas expressões “gestão de</li> </ul>

	documentos” e “gestão da informação”, pela lógica científico-compreensiva da informação na gestão, isto é, a informação social está implicada no processo de gestão de qualquer entidade organizacional e, assim sendo, as práticas informacionais decorrem e articulam-se com as concepções e práticas dos gestores e atores e com a estrutura e cultura organizacionais, devendo o cientista da informação, em vez de estabelecer ou impor regras operativas, compreender o sentido de tais práticas e apresentar dentro de certos modelos teóricos as soluções (retro ou) prospectivas mais adequadas.
--	---

Fonte: SILVA, 2006: 19-22.

O quadro comparativo coloca em evidência as características de paradigmas que, ainda hoje, estão presentes no campo epistemológico da Arquivística. Schmidt (2012:184) comenta que no campo da Arquivologia existem diferentes perspectivas, sendo que algumas movimentam-se em direção do deslocamento da abordagem “tradicional” e “custodial”, preocupada com os documentos históricos e o suporte físico, para uma “pós-moderna” e “pós-custodial”, voltada para a informação e o processo de produção documental.

Com relação, ainda, a esta mudança de paradigma, Santos (2011) faz uma síntese dos paradigmas. No quadro 2, são apresentados os paradigmas em abandono e adoção, segundo o autor mencionado.

**Quadro 2 - Paradigmas na Arquivística: revolução em andamento**

	<b>Paradigma em abandono</b>	<b>Paradigma em adoção</b>
Denominação	Custodial, clássico, moderno, historicista, empírico-patrimonialista, tecnicista, estático.	Pós-custodial, pós-moderno, dinâmico, informacional, científico.
Visão da Arquivística	Histórico-erudita, voltada aos acervos históricos, ou bibliodocumentária, voltada à gestão de documentos; descritiva.	Integrada ou contínua; interpretativa do contexto funcional.
Objetivo da disciplina	Preservação da memória registrada nos arquivos, para comprovação de direitos e obrigações, e resgate da	Eficiência e eficácia administrativa, pelo uso da informação de alta qualidade como instrumento de apoio à tomada de decisões na

	história.	instituição.
Preservação	Guarda e conservação dos documentos (papel) como fonte de memória legitimadora do Estado.	Custódia e preservação das informações pela necessidade de garantir o acesso público.
Objetivo	Instituições de arquivo, fundos documentais, documentos de arquivo.	Informação arquivística, arquivo como sistema de informação.
Profissional	Conservador e guardador de papéis.	Gestor de informações orgânicas e, ao mesmo tempo, construtor da memória.
Acervo	Documentos em papel, fotografias e, com menor ênfase, filmes e sonoros.	Documentos tradicionais e digitais.
Instrumentos	Inventário, protocolo, uniformização das formas documentais, classificação, avaliação.	Gestão de processos de negócio, classificação e avaliação funcional, vocabulário controlado, normas de descrição; retomada dos métodos da Diplomática.

Fonte: SANTOS, 2011:123

A Arquivística, nos últimos anos do século XX, foi marcada pelo desenvolvimento tecnológico, ocasionando o surgimento de novos suportes informacionais, novos usuários, ocorrendo também a introdução da tecnologia na produção documental, provocando nos arquivistas uma reflexão sobre a prática nos arquivos, trazendo para o campo científico as ideias de “informacional” e “pós-moderno”, a Arquivologia passa a revisar seus conceitos, funções, princípios e teorias, de modo que alguns são ampliados, modificados, refutados e assim surgem novas abordagens buscando resolver os desafios contemporâneos (SCHMIDT, 2012:182-184).

Assim, a partir de 1980, o campo epistemológico da Arquivística é incorporado por novas abordagens, tais como: Arquivística Integrada, Diplomática Arquivística Contemporânea, Arquivística Funcional ou Pós-moderna e o *Records Continuum*, as primeiras de origem canadense e a última de origem australiana (SCHMIDT, 2012).

A Arquivística Integrada preocupa-se com o tratamento dos arquivos em todas as suas idades, considerando o princípio de proveniência; já a Diplomática Arquivística Contemporânea é uma perspectiva da Diplomática clássica, mas que preocupa-se, principalmente, com a produção de documentos eletrônicos, sua integridade, autenticidade e confiabilidade, considerando também o princípio da proveniência (TOGNOLI, 2010).

A Arquivística Funcional ou Pós-moderna “busca por uma identidade própria, baseada no estudo dos documentos de arquivo como fontes históricas que fomentam a criação de uma memória coletiva” (TOGNOLI, 2010:58).

O *Records Continuum* opõe-se a teoria do ciclo de vida dos documentos, pois propõe a gestão dos documentos de forma contínua e entende que os documentos possuem ambos os valores de prova e memória (CRUZ MUNDET, 2011).

A inserção da tecnologia na Arquivística trouxe desafios para o trabalho com documentos eletrônicos, além de provocar uma “mudança de paradigma” (SCHMIDT, 2012:62-63). A Arquivística ampliou sua teoria e prática com novas abordagens, a fim de resolver os problemas contemporâneos. Contudo, enfatiza-se que essas possuem perspectivas epistemológicas divergentes.

### 3. Arquivística: status científico e objeto de estudo

A arquivística, desde o seu nascimento enquanto disciplina, no século XIX, vem avançando em sua construção teórica, a fim de construir e solidificar critérios que lhe confirmam cientificidade. Para Silva *et al* (1999:236-237) a Arquivística não tem sido vista como uma ciência, pois encontra duas barreiras: sua fundamentação no paradigma custodial e tecnicista, valorizando a materialidade do documento; tem sido influenciada pelo sincretismo de outras disciplinas.

Neste sentido, no quadro 3, são apresentados alguns dos diferentes entendimentos que os autores da área têm sobre o conceito de Arquivística.

Quadro 3 - Conceitos de Arquivística

Ano	Autor	Conceito de Arquivística
1998	Cruz Mundet	Definitivamente, podemos conceituar a Arquivística como uma <b>ciência emergente</b> . É ciência, pois possui um objeto, os arquivos em sua dupla consideração: os fundos documentais e seus ambientes; possui, além disso, um método, composto por um conjunto de princípios teóricos e procedimentos práticos, cuja evolução constante a contornam com maior nitidez dia a dia. E um fim: fazer a recuperação da informação documental para o seu uso (CRUZ MUNDET, 2001:64 [tradução nossa]).
1998	Rousseau e Couture	A Arquivística é uma <b>disciplina</b> em si mesma que, voltamos a repetir, tem suas próprias bases teóricas, as suas próprias intervenções e os seus próprios métodos de trabalho (ROUSSEAU e COUTURE, 1998:72).
1999	Silva <i>et al.</i>	A Arquivística é uma <b>ciência da informação social</b> , que estuda os arquivos (sistemas de informação (semi-fechados), quer na sua estrutura interna e na sua dinâmica própria, quer na interação com outros sistemas correlativos que coexistem no contexto envolvente (SILVA <i>et al.</i> 1999:214).
2005	Bellotto	Pode-se aceitar como <b>ciência e técnica</b> , pois realmente contém elementos para isso; conceituamos como <b>disciplina</b> que se ocupa da teoria, metodologia e da prática relativa aos arquivos,

		sua natureza, seus documentos/informações e suas funções (BELLOTTO, 2005:5).
2011	Santos	Arquivística é o <b>campo científico</b> cuja doutrina (princípios, teorias, metodologia e técnicas) se ocupa do estudo dos conjuntos documentais orgânicos, seja em seu aspecto unitário (fundo) seja em seu aspecto decomposto (documentos e informações arquivísticas) e de sua organização intelectual e física, desde o planejamento para a sua formação até sua preservação definitiva ou descarte (SANTOS, 2011:112)

**Fonte:** elaboração e grifo dos autores

Constatam-se as divergências entre os autores sobre o *status* científico da Arquivística, perspectivas que entendem essa como ciência emergente, disciplina, ciência da informação social, ciência e técnica e campo científico. Os conceitos refletem o entendimento de cada autor, o qual está relacionado ao seu contexto, inclusive ao que cada um compreende como ciência, disciplina e técnica.

Em seu estudo sobre os fundamentos epistemológicos da Arquivística, Santos (2011), demonstra as divergências quanto ao *status* científico da Arquivística, mas defende essa como um campo científico e ainda afirma que a mesma já está instituída como uma disciplina.

Destacam-se, também, as considerações de Lopes (2000:115): a Arquivística Integrada busca o *status* de disciplina autônoma, levando ao desenvolvimento de uma Arquivística científica. Essa é a proposta da Arquivística pós-custodial, conforme defendem os autores desse paradigma.

Como pode ser observado no quadro 3, os conceitos fazem referência ao arquivo como objeto de estudo da Arquivística. Portando, deve ser mencionado ainda o que os autores da área entendem como arquivo. No quadro 4, são apresentados algumas das definições desse conceito.

**Quadro 4 - Conceito de Arquivo**

Ano	Autor/Fonte	Conceito de Arquivo
1973	S. Muller, J. A. Feith e R. Fruin	Arquivo é o <b>conjunto de documentos</b> escritos, desenhos, material impresso, recebidos ou produzidos oficialmente por determinado órgão administrativo ou por um de seus funcionários, na medida em que tais documentos se destinavam a permanecer na custódia de seu órgão ou funcionário (MULLER, FEITH e FRUIN, 1973:13).
1974	Schellenberg	Os <b>documentos de qualquer instituição pública ou privada</b> que hajam sido considerados de valor, merecendo preservação permanente para fins de referência e de pesquisa e que hajam sido depositados ou selecionados para depósito, num arquivo de <b>custódia permanente</b> (SCHELLENBERG,

		1974, p. 19).
1991	Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991	<b>Conjuntos de documentos</b> produzidos e recebidos por órgãos públicos, <b>instituições de caráter público e entidades privadas</b> , em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (capítulo 1, art. 2º).
1993	Lodolini	O arquivo, em fim, nasce espontaneamente, como sedimentação documental de uma atividade prática, administrativa, jurídica. Por isso está constituído por um <b>conjunto de documentos</b> , unidos entre si reciprocamente por um vínculo original, necessário e determinado, por cada documento condicionado aos demais e esses pelos demais condicionados. Se afirma que o arquivo é a projeção, objetivada nos testemunhos escritos da função reservada ao direito e a regulação da convivência humana (LODOLINI, 1993:24-25, tradução nossa).
1999	Silva <i>et al.</i>	Arquivo é um <b>sistema (semi-)fechado</b> de informação social materializada em qualquer tipo de suporte, configurado por dois fatores essenciais – a natureza orgânica (estrutura) e a natureza funcional (serviço/uso) – a que se associa um terceiro – a memória – imbricado nos anteriores (SILVA <i>et al.</i> 1999:214).
2000	Lopes	1 – Acervos compostos por <b>informações orgânicas</b> originais, contidas em documentos registrados em suporte convencional ou em suportes que permitam a gravação eletrônica, mensurável pela sua ordem binária ( <i>bits</i> ); 2 – Produzidos ou recebidos por pessoa física ou jurídica, decorrentes do desenvolvimento de suas atividades, sejam elas de caráter administrativo, técnico, artístico ou científico, independentemente de suas idades e valores intrínsecos (LOPES, 2000:33).
2005	Bellotto	Arquivos são <b>conjuntos de documentos</b> produzidos/ /recebidos/acumulados por um órgão público, uma organização privada ou uma pessoa, no curso de suas atividades, não importa seu suporte e que passada sua utilização vinculada as razões pelas quais foram criados, podem ser preservados, por seu valor informativo, para fins de investigação científica e testemunho sociocultural. (BELLOTTO, 2005:16, tradução nossa).
2005	Dicionário Brasileiro de Terminologia	1 - <b>Conjunto de documentos</b> produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, <b>pública ou privada, pessoa ou família</b> , no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte. 2 - Instituição ou serviço

	Arquivística	que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos. 3 – Instalações onde funcionam os arquivos. 4 – móvel destinado a guarda de documentos (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005:27).
2007	Paes	1. Designação genérica de um <b>conjunto de documentos</b> produzidos e recebidos por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, caracterizado pela natureza orgânica de sua acumulação e conservado por essas pessoas ou por seus sucessores, para fins de prova e informação. De acordo com a natureza do suporte, o arquivo terá a qualificação respectiva, como, por exemplo: arquivo audiovisual, fotográfico, iconográfico, de microformas, informático. 2. <b>O prédio ou uma de suas partes</b> , onde são guardados os conjuntos arquivísticos. 3. <b>Unidade administrativa</b> cuja função é reunir, ordenar, guardar e dispor para o uso conjunto de documentos, segundo os princípios e técnicas arquivísticos. 4. <b>Móvel</b> destinado a guarda de documentos (PAES, 2007:24).

**Fonte:** elaboração e grifo dos autores

Da análise desses conceitos contata-se a diversidade de significados atribuídos ao arquivo: conjunto de documentos, instituição, sistema, informação orgânica, entre outros. Contudo, observa-se que: “[...] a definição de documento arquivístico está já há muito tempo imbrincada na definição de “arquivo”. Esta relação é tão comum que se poderia dizer que arquivo é o conjunto de documentos arquivísticos” (SANTOS, 2011:140).

Nesse contexto, deve ser mencionado também o que a literatura da área entende como documento arquivístico e informação arquivística. “Documentos arquivísticos: documentos produzidos ou recebidos por uma pessoas ou instituição durante sua gestão ou atividade para o cumprimento de suas finalidades e conservados como prova e informação” (HEREDIA HERRERA, 1991:123 *apud* SANTOS, 2011:137). Rousseau e Couture (1998) definem informação arquivística como aquela criada ou acumulada, em função do desenvolvimento das atividades de uma pessoa ou instituição.

Com relação ao conceito de arquivo como um sistema Araújo (2014) comenta que:

Como decorrência tanto do impacto das reflexões da arquivologia integrada como das tecnologias da informação e dos tipos especiais de arquivo, o arquivo passou a ser cada vez mais caracterizado como um sistema de informação, e o objeto de estudo da arquivologia, como a informação arquivística (ARAÚJO, 2014:86).

Depara-se, portando, com uma importante mudança epistemológica na área, a mudança de objeto de estudo, decorrente do paradigma pós-custodial. Schmidt (2012) realizou um estudo sobre o objeto da Arquivística, apresentando em sua tese as posições epistemológicas das abordagens na área, identificando o objeto de estudo dessas. No quadro 5, é apresentado o objeto de estudo da Arquivística e suas respectivas abordagens.

Quadro 5 - Abordagens ao objeto de estudo da Arquivística

<b>Abordagem</b>	<b>Local</b>	<b>Período</b>	<b>Objeto</b>
<i>Records e Archives, Records Management</i>	Estados Unidos da América	A partir de meados da década de 1940	Ainda que não assim classificado, o documento de arquivo
Sistema de séries	Austrália	A partir da década de 1960	Ainda que não assim classificado, o documento de arquivo
Arquivística integrada	Montreal – Québec/Canadá	Década de 1980	Informação orgânica
Estudos sobre tipologia documental e identificação	Espanha	Década de 1980	Arquivo enquanto conjunto de documentos de arquivo; documentos de arquivo
Diplomática arquivística ou contemporânea	Canadá inglês e Itália	Final de década de 1980	Documento de arquivo
Arquivística funcional ou pós-moderna	Canadá inglês	Final da década de 1980	Informação gerada pelos processos administrativos
<i>Records continuum</i>	Austrália	A partir de metade da década de 1990	Informação gerada pelos processos
Pós-custodial	Portugal	Final da década de 1990	Informação social

**Fonte:** SCHMIDT, 2012:178 e 216-223

Como pode ser observado, quanto ao objeto de estudo da Arquivística existem duas posições: uma que identifica o documento de arquivo, outra a informação. Uma divergência associada as abordagens da Arquivística. Para Jardim (1999:30) existe uma tendência em considerar o arquivo como objeto da Arquivística, um posicionamento de uma escola de pensamento conservadora, originária dos arquivos públicos europeus, já a ideia que situa a informação arquivística como objeto da Arquivística é recente, surgindo nas escolas de Ciência da Informação nos Estados Unidos e Canadá.

#### **4. Arquivística e sua relação com a Ciência da Informação**

O surgimento do paradigma pós-custodial aponta uma nova abordagem dos estudos na área, provocando uma reflexão sobre o posicionando da Arquivística no campo da Ciência da Informação. No artigo “*Information Science: what is it?*”, Borko define essa como “a

disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade ótima” (BORKO, 1968:1).

No mesmo artigo, Borko (1968:2) afirma que a Ciência da Informação é interdisciplinar e relaciona-se com áreas, tais como: matemática, lingüística, ciência da computação, biblioteconomia, administração, e outros campos. Com relação a sua relação com a Arquivística, Fonseca (2005:9-10) menciona o predomínio de uma mútua omissão, uma vez que ambas as áreas não consideram-se afins, embora pareça óbvia essa relação se considerada a informação como seu objeto de estudo. A autora ainda apresenta a perspectiva de alguns autores da Arquivística. No quadro 6, são apresentadas algumas posições epistemológicas que não consideram haver uma relação entre a Ciência da Informação e a Arquivística, conforme autora supracitada.

**Quadro 6 - Autores e suas posições epistemológicas, considerando que a Arquivística não se relaciona com a Ciência da Informação**

Ano	Autor	Abordagem
1993	Heredia	“Importa muito que não percamos de vista a tríplice dimensão do objeto da Arquivologia e sua ordem: arquivos – documentos de arquivo – informação” (HEREDIA <i>apud</i> FONSECA, 2005:10).
1994	Esposel	“[...], a arquivologia é uma disciplina auxiliar da administração e da história, que se refere a criação histórica, organização e função dos arquivos e seus fundamentos legais ou jurídicos” (ESPOSEL <i>apud</i> FONSECA, 2005:10).
2001	Delmas	Arquivologia “é a ciência que estuda os princípios e os procedimentos metodológico empregados na conservação dos documentos de arquivo, permitindo assegurar a preservação dos direitos, dos interesses, do saber e da memória das pessoas físicas e morais” (DELMAS <i>apud</i> FONSECA, 2005:10).

Fonte: FONSECA, 2005:10

No quadro observa-se o posicionamento de autores da área da Arquivística. Deve ser mencionado que alguns autores da Ciência da Informação também defendem a mesma posição, como Pinheiro (1998):

Três áreas surgem como mais fortes nas suas relações de interdisciplinaridade com a Ciência da Informação: Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. Excetuando a primeira, com a qual a interdisciplinaridade é reconhecida pela quase totalidade dos estudiosos, as outras duas têm sua presença acentuada provavelmente por um equívoco entre interdisciplinaridade e aplicações [...] (PINHEIRO, 1998:155).

Por outro lado, há autores que não compartilham desse posicionamento, pelo contrário entendem que ambas se relacionam. Ainda, é interessante destacar que o CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico) considera a Arquivologia como uma área de conhecimento da Ciência da Informação, essas pertencentes as ciências

sociais e aplicadas. No quadro 7, são apresentados alguns autores e suas abordagens considerando que existe uma relação entre a Ciência da Informação e a Arquivística.

**Quadro 7 - Autores e suas posições epistemológicas, considerando a Arquivística uma área no campo da Ciência da Informação**

Ano	Autor	Abordagem
1999	Silva <i>et al.</i>	[...] invocando a era da informação, se afastam dos princípios estruturantes da disciplina e vêem a Arquivística como um corpo de doutrinação empírica (ou um somatório de técnicas), cujo único objetivo é responder pragmaticamente as solicitações informativas da sociedade; finalmente, ainda, surgem os defensores de uma nova corrente que encontra na informação arquivística uma individualidade própria, articulada com um modelo teórico preciso – é a defesa da Arquivística como <i>Ciência da Informação</i> (SILVA <i>et al.</i> , 1998:156).
2000	Lopes	Os conceitos de dados, informação e documento são um pouco mais especializados. Atualmente, estes conceitos são uma das bases dos estudos cognitivistas e de comunicação, administração, lingüística, informática, biblioteconomia, museografia e arquivística. Estas disciplinas são parte integrante, no sentido largo desta concepção, de um conjunto que, apesar de diversas interpretações, chama-se de ciências da informação, porque trata-se de disciplinas interligadas por um objeto de estudo comum: a informação (LOPES, 2000:77).
2005	Fonseca	A ciência da informação constituída por varias ciências da informação, como por exemplo a arquivística, a biblioteconomia, o jornalismo e a comunicação, as quais tem como objeto de pesquisa imediato a transferência da informação (FONSECA, 2005:27).
2012	Rabello	Podem-se mencionar, como exemplos, as explicações que aproximam a CI das teorias e práticas da Biblioteconomia, da Arquivística, da Museologia, da Documentação, da Ciência da Computação, da Ciência Cognitiva, da Comunicação, dentre outras (RABELLO, 2012:8-9).
2013	Silva	CI (estuda desde os campos específicos da informação aplicados, as bibliotecas, arquivos e museus, assim como estudos do fluxo da informação, estudos das conseqüências sociais das tecnologias da informação e estudos sobre a produção de conhecimento) [...] Ademais, podemos afirmar que a marca interdisciplinar entre CI e Biblioteconomia (com extensividade a Arquivologia e Museologia) é a interdisciplinaridade unificadora, uma das modalidades propostas por Heckhausen. Conforme o próprio Heckhausen (1972) a interdisciplinaridade unificadora procede de uma coerência estreita dos domínios do estudo das disciplinas que resulta de uma aproximação dos níveis de integração teórica e dos

		métodos correspondentes (SILVA, 2002:78).
2014	Araújo	[...] consideração da arquivologia, da biblioteconomia, da museologia e da ciência da informação como ciências humanas e sociais. Relacionadas, portando, com a singularidade dos fenômenos, seu caráter contingencial, histórico e contextual, com a complexidade dos processos e com a valorização da diversidade e da pluralidade (ARAÚJO, 2014:167).

**Fonte:** elaboração dos autores

Observam-se no quadro as perspectivas de autores da Arquivística tais como: Silva, Lopes e Fonseca, bem como autores da Ciência da informação: Rabello, Silva e Araújo. Os mesmos compartilham da idéia de que a informação é o elo de relação entre a Arquivística e a Ciência da Informação.

“As relações interdisciplinares com a ciência da informação se mostram mais fortes no cenário brasileiro do que no plano internacional. A associação com a ciência da informação parece ser uma característica da evolução da área arquivística no Brasil” (FONSECA, 2005:101). A autora complementa ao mencionar que dados da sua pesquisa identificaram que os programas de pós-graduação em Ciência da Informação têm acolhido temáticas arquivísticas, mas o mesmo não é observado nos programas de pós-graduação em história, uma área entendida como relacionada a Arquivística.

Neste sentido, Araújo (2014:152-153) afirma que existe uma proximidade entre a Ciência da Informação e a Arquivística evidenciada em eventos, modelos formativos, produção científica; também existe no Brasil uma aproximação entre os cursos de graduação de Arquivologia e as escolas ou faculdades de Ciência da Informação.

Por fim, destaca-se que a Ciência da Informação se constitui diferentemente do modelo custodial, institucional e técnico seguido pela Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia, durante o fim do século XIX e início do século XX. Entretanto o desenvolvimento dessas áreas, as suas perspectivas contemporâneas, direcionam para uma possibilidade de relacionamento, uma vez que essas possuem mais que do que a dimensão informacional em comum, mas também uma dimensão comunicativa, administrativa e educativa. No cenário brasileiro as possibilidades ampliam-se, haja vista as áreas compartilharem do mesmo espaço em escolas e faculdades de Ciência da Informação (ARAÚJO, 2014:160-161).

### **5. Considerações finais**

O presente artigo apresentou uma breve abordagem do paradigma pós-custodial na Arquivística, evidenciando as divergências dele decorrentes, as quais indicam uma mudança de objeto de estudo, bem como a introdução da Arquivística no campo da Ciência da Informação. As posições epistemológicas diferentes precisam ser explicitadas, pois a partir do debate e reflexão a Arquivística desenvolve-se. Com o desenvolvimento do seu campo científico surgem novos desdobramentos, tão necessários, tendo em vista o novo cenário constituído pela tecnologia.

Observa-se que a Arquivística, inicialmente, desenvolveu-se em virtude de problemas relativos a um contexto local/regional. Atualmente pode-se afirmar que seus desafios, problemas são de âmbito global, haja vista o documento eletrônico estar presente em todo mundo. Preocupações quanto a sua recuperação, preservação, autenticidade entre outras são recorrentes entre os arquivistas, e as tendências contemporâneas que surgiram convergem para solução dessas problemáticas.

A partir do diálogo entre Ciência da Informação e a Arquivologia considera-se possível resolver problemas informacionais específicos, conforme sugere Saracevic (1996): uma Ciência da Informação voltada para a solução de problemas informacionais, um campo voltado a pesquisa científica e à prática profissional. Além disso, essa interação pode viabilizar o desenvolvimento do conhecimento científico produzido em conjunto.

### **Referências bibliográficas**

#### **ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila**

2014 *Arquivologia, biblioteconomia, museologia e ciência da informação: o diálogo possível*. Brasília: Briquet de Lemos, 2014.

#### **ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS HOLANDESES**

1973 *Manual de arranjo e descrição de arquivos*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1973.

#### **BELLOTTO, Heloísa Liberalli**

2005 *Arquivística, arquivos y documentos*. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2005.

#### **BORKO, Harold**

1968 Information Science: what is it? [Em linha]. *American Documentation*. 19:1 (Jan. 1968) 3-5. [Consult. 28 mar. 2015]. Disponível em:  
[http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/164799/mod\\_resource/content/1/BO\\_RKO\\_Information%20science%20what%20is%20it%20.pdf](http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/164799/mod_resource/content/1/BO_RKO_Information%20science%20what%20is%20it%20.pdf).

#### **BRASIL. Arquivo Nacional**

2005 *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

#### **BRASIL. Leis, decretos, etc.**

1991 Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Seção I*. Brasília. 129:6 (9 jan. 1991) 455-456.  
Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

#### **CRUZ MUNDET, José Ramón**

2011 Principios, términos y conceptos fundamentales. In *Administración de documentos y archivos: textos fundamentales*. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, 2011, p. 15-36.

#### **FONSECA, Maria Odila**

2005 *Arquivologia e Ciência da Informação*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2005.

**JARDIM, José Maria**

1999 *Transparência e Opacidade do Estado no Brasil*. Niterói: EdUFF, 1999.

**KUHN, Thomas S.**

1998 *A Estrutura das revoluções científicas*. 5ª ed. São Paulo: Editora Perspectiva, 1998.

**LODOLINI, Elio**

1993 *Arquivística: princípios e problemas*. Madrid: Editorial La Muralla, 1993.

**LOPES, Luis Carlos**

2000 *A Nova Arquivística na modernização administrativa*. Rio de Janeiro: Papéis e Sistemas Assessoria, 2000.

**PAES, Marilena Leite**

2007 *Arquivo: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2007.

**PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro**

1998 Campo interdisciplinar da Ciência da Informação: fronteiras remotas e recentes. *Investigación Bibliotecológica*. México. 12:25 (1998) 132-163.

**RABELLO, Rodrigo**

2012 A Ciência da Informação como objeto: epistemologias como lugares de encontro. *Perspectivas em Ciência da Informação*. Belo Horizonte. 17:1 (jan./mar. 2012) 2-36.

**ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol**

1998 *Fundamentos da disciplina arquivística*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

**SANTOS, Vanderlei B.**

2011 *A Teoria arquivística a partir de 1898: em busca da consolidação, da reafirmação e da atualização de seus fundamentos*. Brasília, 2011.  
Tese defendida no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

**SARACEVIC, Tefko**

1996 Ciência da Informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*. Belo Horizonte. 1: 1 (jan./jun. 1996) 41-62.

**SCHELLENBERG, Theodore R.**

1974 *Arquivos modernos: princípios e técnicas*. 2ª tir. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1974.

**SCHMIDT, Clarissa M.S.**

2012 *Arquivologia e a construção do seu objeto científico: concepções, trajetórias, contextualizações*. São Paulo, 2012.  
Tese defendida no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Escola de Comunicações e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP).

**SILVA, Jonathas Luiz Carvalho**

2013 Das concepções disciplinares na Ciência da Informação e/ou de suas configurações epistemológicas: o desiderato percebido da interdisciplinaridade. *Investigación Bibliotecológica*. México. 27:59 (abr. 2013) 67-92.

**SILVA, Armando Malheiro da**

2006 *A Informação: da compreensão do fenômeno e construção do objecto científico*. Porto: Edições Afrontamento; CETAC.com, 2006.

**SILVA, Armando Malheiro da [et al.]**

1999 *Arquivística: teoria e prática de uma Ciência da Informação*. Porto: Edições Afrontamento, 1999.

**TOGNOLI, Natália B.**

2010 *A Construção epistemológica canadense para a construção da arquivística contemporânea*. Marília, 2010.

Dissertação defendida no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista (UNESP).

**Ana Paula Alves Soares** | [ana.paula.soares@ufsc.br](mailto:ana.paula.soares@ufsc.br)

Universidade Federal de Santa Catarina (UFCS), Brasil

**Adilson Luiz Pinto** | [adilson.pinto@ufsc.br](mailto:adilson.pinto@ufsc.br)

Universidade Federal de Santa Catarina (UFCS), Brasil

**Armando Malheiro da Silva** | [malheiro@letras.up.pt](mailto:malheiro@letras.up.pt)

Faculdade de Letras da Universidade do Porto

# A IMPORTÂNCIA DA TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT) NA MAXIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS OPERACIONAIS DOS ARQUIVOS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO: um estudo de caso na Prefeitura de Manaus

THE IMPORTANCE OF TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT) IN MAXIMIZING FILE OPERATIONAL PROCESSES IN THE MUNICIPAL SECRETARY OF EDUCATION: a case study in Manaus city hall

Diego Leonardo de Souza Fonseca | Cláudio Dantas Frota

**Resumo:** Este trabalho visa analisar a produção, o fluxo e a gestão documental dos arquivos administrativos da Secretaria Municipal de Educação do município de Manaus – SEMED/PMM, com o intuito de compreender as problemáticas das relações setoriais dos arquivos administrativos com a baixa produtividade na área da documentação. Por se compreender essa dificuldade, foi necessário verificar os impedimentos nos procedimentos do ciclo documental, para propor um modelo básico de gestão baseado nas ferramentas da TQM – *Total Quality Management*. Para isso, usou-se a metodologia do estudo de caso e um inquérito de dados bibliográficos. No último caso levantaram-se dados do sistema de informações, e além disso, foi essencial a aplicação da pesquisa *in loco*, ou seja, no próprio arquivo administrativo. Nesse espaço percebeu-se que a gestão documental é realizada com o intuito de aumentar a produtividade documental e o atendimento às demandas. Concluiu-se que a SEMED/PMM necessita adequar-se aos novos rumos gerenciais, que exigem cada vez mais das organizações públicas uma postura mais exigente diante da busca pela qualidade.

**Palavras-chave:** Total Quality Management; Gestão Documental; Fluxo Documental; Arquivos públicos

**Abstract:** This paper analyzes the production, the flow and the document management of administrative files of the Municipal Department of Education of the city of Manaus - SEMED/PMM in order to understand the problems of sectorial relations of administrative files with low productivity in the area of the secretariat documentation. By understanding this difficulty, it was necessary to check the problematic procedures of the documentary cycle to propose a basic model of management based on TQM tools - Total Quality Management. For this, we used the case study methodology and survey of bibliographic data. In the latter data were collected from the information system, furthermore, it was essential to implement the research *in loco*, that is, in the own administrative file. In this space it was noted that document management is performed in order to enhance document productivity and attend the demands. Thus, it is concluded that the SEMED/PMM need to be adapted to new managerial direction, which increasingly demand from public organizations a more demanding stance on the search for quality in the documentary management of their files.

**Keywords:** Total Quality Management; Records management; Documentary flow; Public archives

## 1. Introdução

A Secretaria Municipal de Educação – SEMED/PMM – compõe a estrutura administrativa da Prefeitura de Manaus, sendo considerada uma das secretarias de maior importância funcional e administrativa do município. A SEMED gerencia a área educacional do município, nos níveis de Educação Infantil e Ensino Fundamental.

A SEMED/PMM executa todas as etapas da Política Municipal de Educação: planeja, coordena, controla e cumpre atividades que garantem recursos, métodos e profissionais necessários para a prestação de serviços educacionais de qualidade aos cidadãos. Sua

missão, seus objetivos e sua atuação estão relacionados diretamente a todas as atividades de caráter municipal, que dizem respeito à educação básica.

A SEMED/PMM atende à comunidade manauense e as demais regiões ribeirinhas e metropolitanas vinculadas ao poder executivo da Prefeitura. É dividida em setores de Arquivos, subdivididos pelas fases do ciclo documental: o Protocolo, responsável pela fase corrente, o Arquivo Intermediário ou Funcional, incumbido pela fase intermediária, o Arquivo Permanente, responsável pela fase permanente.

## ***2. Arquivos administrativos e produção documental***

A SEMED/PMM possui uma enorme escala de procedimentos administrativos que movimentam todas as atividades ligadas à educação do município de Manaus. Um dos principais processos realizados pela Secretaria é o da produção documental. A gestão de documentos é necessária, nesse sentido a Secretaria conta com três setores de Arquivos para gerir toda massa documental produzida. Além de gerir a documentação, também se realizam nos arquivos atendimentos em caráter interno e externo, ou seja, atende-se tanto a demanda da comunidade - alunos e parceiros -, quanto à demanda interna - servidores e colaboradores.

Como mencionado anteriormente, a SEMED é composta de três Arquivos, divididos em fases do ciclo documental: Protocolo, Cadastro Funcional e Arquivo Central. Estes Arquivos têm a função de gerir todos os processos de gestão documental da Secretaria, desde a produção do documento até seu armazenamento definitivo.

### ***2.1. A atual realidade dos arquivos administrativos da SEMED***

Os Arquivos administrativos da SEMED são responsáveis pela gestão documental de mais de 10 mil servidores públicos. Deve-se, ainda, levar em consideração que o ingresso de servidores está sendo cada vez mais constante devido aos recentes concursos públicos e contratações temporárias realizadas pela Prefeitura.

Diante desse cenário, os Arquivos não conseguem corresponder ao aumento constante da demanda no atendimento, pois além do número crescente de servidores, outro fator dificulta o atendimento à demanda: carência de programas e projetos voltados para a gestão documental. Essa falta acarreta as seguintes consequências: morosidade dos atendimentos de solicitações de documentos feitos por servidores e pela comunidade e acúmulo de procedimentos não padronizados no ciclo do documento. Devido à inexistência de uma política de gestão documental, percebem-se desperdícios no custo e no tempo de resposta aos atendimentos.

Dentre as problemáticas apontadas no ciclo da gestão documental, é relevante dar maior ênfase a dois pontos críticos: a morosidade dos processos de atendimento e o grau de desperdícios de tempo e custo. Ambos são resultantes de uma sequência de processos não padronizados, ocasionados pela ausência de sincronia entre os setores de Arquivo, que ocorre pela falta de uma política de gerenciamento documental.

### **2.1.1. Protocolo**

O setor de Protocolo é responsável pela fase de entrada (protocolização) de todos os documentos gerados pela SEMED/PMM. Nas fases de tramitação documental, o Protocolo é definido como a fase *corrente* da cadeia de etapas do fluxo documental devido ao fluxo mais dinâmico de mobilidade dos documentos.

Segundo Bellotto (2009), o arquivo corrente é chamado de ativo ou momentâneo, por ser vinculado diretamente com o cumprimento das atividades-meio e atividade-fim, justamente por ter uma frequência de consulta maior que os outros arquivos. O papel do Protocolo é fundamental no gerenciamento das tipologias documentais da Secretaria, haja vista que uma das funções do setor é: acompanhar o fluxo dos documentos até a guarda permanente.

Na estrutura de gestão da SEMED/PMM, o setor de Protocolo está diretamente ligado ao DEAFIN. Para o pesquisador, isto subutiliza os recursos humanos e as ferramentas de gestão do setor, restringindo a autonomia na tomada de decisões e isolando-o gerencialmente dos demais arquivos.

### **2.1.2. Cadastro Funcional**

O Cadastro Funcional é o setor responsável pela guarda intermediária dos documentos tramitados na SEMED/PMM. Sua função está centrada no tratamento e gerenciamento dos documentos de servidores ativos (dossiês funcionais).

Segundo Bellotto (2009), os arquivos intermediários são responsáveis pela guarda intermediária de documentos, ou seja, têm pouco uso frequente e por isso são armazenados temporariamente e, em casos específicos, encaminhados para a destinação final – permanente.

Por não haver uma política de gestão documental na SEMED/PMM, o Cadastro Funcional não ocupa formalmente um papel natural de arquivo intermediário, porém, absorve responsabilidades e cumpre funções, tal como um arquivo intermediário, sendo inclusive responsável por receber documentos de todos os outros setores para armazenamento temporário.

### **2.1.3. Arquivo Central**

O Arquivo Central é o setor responsável pela guarda permanente dos documentos produzidos na SEMED/PMM, tanto documentos gerados pelos setores administrativos da Sede quanto os que são produzidos pelas Escolas e demais setores interligados à Secretaria. É o maior arquivo institucional da SEMED/PMM em número de documentos armazenados e espaço físico. Recebe em média 10 a 15 mil documentos por ano e contabiliza cerca de 60 mil documentos armazenados (relatório anual de 2014).

A fim de conceituar o arquivo permanente, Belotto (2009) argumenta que por serem os arquivos que recebem o documento no seu estágio final de processo, assumem um caráter histórico de custódia, cuja função está na tomada de decisão sobre a destinação final dos documentos.

Pelo fato da SEMED/PMM não dispor de uma estrutura política de gestão documental, o Arquivo Central sofre com enormes problemas na sua rotina de trabalho, tais como: espaço físico não apropriado, ausência de padronização no recebimento de documentos, não utilização dos softwares de gestão, dentre outros.

### **3. Gestão Documental, Fluxo Documental e Gestão da Informação**

Para Bellotto (2009) a chamada Gestão Documental (GD) é o processo documental lógico que se estende do surgimento ou criação de um determinado documento até a sua fase de conclusão. A pesquisadora acredita que um documento é gerado por uma determinada razão e para cumprir uma determinada função.

Pela análise da Engenharia de Produção pode-se apontar a gestão documental como um ciclo de produção, em que um bem – produto ou serviço - é produzido a fim de atender uma determinada demanda. Durante o processo de produção e circulação do documento, denominado de Fluxo Documental (FD), existem determinadas etapas de produção, sendo que cada uma delas responde por respectivas finalidades no processo. Bellotto (2009), ainda, conceitua o fluxo documental como uma linha produtiva, o que significa, para a Arquivologia, um encadeamento lógico das etapas funcionais na gestão documental que podem ser refletidas em outras áreas de gestão, como por exemplo a Gestão da Informação.

Valentim (2008) conceitua a gestão da informação como um conjunto de atividades dotado de mecanismos de filtro, monitoramento, elaboração de serviços, avaliação e tarefas de procedimentos decisórios, que podem ser inseridos em quaisquer ambientes organizacionais que lidam com a informação como aporte.

Valentim (2008) faz um paralelo entre a gestão da informação, a gestão do conhecimento e o estudo dos fenômenos da qualidade relacionados com o *know-how* corporativo criado a partir dos processos de inovação, principalmente na área administrativa. Dessa forma, a gestão da informação pode ser atrelada ao desenvolvimento de soluções gerenciais em ambientes organizacionais, inclusive em arquivos.

Silva e Tomáel (2007) argumentam acerca do papel estratégico da gestão da informação dentro dos processos decisórios de uma organização, tendo em vista a sua sintonia com as políticas institucionais e o inter-relacionamento com as demais atividades que compõem o fluxo informacional. O fluxo informacional é o processo de tratamento, organização, difusão, estocagem, compartilhamento e reuso da informação, que se apresenta basicamente em dois aspectos: interno e externo (FERREIRA e PERUCCHI, 2011).

#### **3.1. Gestão documental no serviço público**

Paes (2004) enfatiza a importância social do arquivo como fonte de informação. Dessa forma, o Estado tem o dever de tratar, guardar e fornecer as informações ao cidadão de forma transparente, visto que todos devem ter acesso ao documento público. O arquivo público tem um destaque importante como ator administrativo nesse processo, sendo de suma importância a criação e manutenção de políticas públicas para o seu desenvolvimento institucional.

Roncaglio, Scvarça e Bojanoski (2004) apontam a gestão documental como uma ferramenta administrativa imprescindível para as instituições públicas e privadas na manutenção desses arquivos, isto porque garantem a recuperação da informação e da preservação da memória institucional.

Medeiros, Negreiros e Amaral (2011) argumentam que a produção documental no serviço público é o grande entrave dos últimos anos, haja vista que os arquivos públicos vêm sofrendo um crescimento indiscriminável em todas as áreas administrativas, demandando de projetos que garantam o suporte, manutenção, tratamento, preservação e disseminação da sua documentação.

Delgadillo e Oliveira (2006) reafirmam a preocupação com a gestão e manejo da enorme gama de documentos produzidos na administração pública, haja vista o crescimento desmensurado e a falta de preocupação com a qualidade informacional dos documentos administrativos.

Valentim (2008) aborda a necessidade de se preocupar com a qualidade na informação, em todos os meios e suportes, tendo em vista que o fluxo informacional tem como principal objetivo garantir a eficiência e eficácia dos procedimentos de gestão informacional e atender a necessidade do usuário/receptor.

#### **4. A Gestão da Qualidade Total - Total Quality Management (TQM)**

A Gestão da Qualidade Total – TQM (*Total Quality Management*) é um modelo de gestão baseado na melhoria contínua visando a potencialização dos objetivos, a eficácia e o direcionamento através de um planejamento organizacional sistematizado.

Kasahara e Carvalho (2002) apontam as principais evoluções da TQM, que se deram a partir do aspecto *product out* - que se concentrava apenas no produto -, para o aspecto *market int* -, que visa também à concentração nos aspectos do trabalho e da melhoria contínua. Nesse mesmo enfoque, a TQM teve outras evoluções consideráveis, iniciada no *Toyotismo* e chegando até os moldes organizacionais atuais, podendo apontar o setor de serviços como um dos principais nichos de atuação das ferramentas de qualidade total.

Os métodos e conceitos de avaliação da qualidade surgiram a partir do controle de qualidade no setor industrial, voltados principalmente para os produtos manufaturados. Tofoli (2007) aborda a qualidade em serviços como uma evolução dos programas e modelos de gestão da qualidade implantados em organizações, que foi estendida a outros nichos organizacionais, principalmente na área do serviço público.

Miguel (2001) questiona a respeito da mudança do cenário globalizado e da quebra dos paradigmas de mercado, influenciando diretamente na mudança de perfil do cliente, que se apresenta cada vez mais exigente. Ou seja, há uma tendência latente na evolução do perfil do cliente pela busca de satisfação do serviço ou produto.

Segundo Garvin (1988, *apud* MIGUEL, 2001) as chamadas Dimensões da Qualidade específicas do setor de serviços são: Confiança, Receptividade, Segurança, Aspectos tangíveis e Empatia. Outra abordagem específica de dimensões quanto às prestações de serviços também pode ser visualizada, tais como, conformidade, características dos serviços e, obviamente, atendimento ao cliente.

Nesse sentido, Feigenbaum (1994) destaca a tarefa da organização da qualidade como a operação, que na estrutura do sistema da qualidade total, organiza as atividades de pessoas e grupos que atuam no processo de controle da qualidade total, cujo objetivo é otimizar os processos de gestão e buscar eficiência e eficácia nos processos gerenciais.

#### **4.1. Gestão da qualidade em serviços públicos**

A administração pública vem interagindo com a atual realidade, cujo cenário de mercado é atrelado às novas transformações sociais e tecnológicas. Tendo em vista que o setor público lida com um público cada vez mais exigente quanto à melhorias na prestação de serviços, o gestor público deve saber analisar os novos padrões gerenciais que ditam a relação *serviço públicos x usuário*.

O gestor deve compreender o surgimento de novos fenômenos de trabalho, como a ascensão das novas tecnologias e o uso de modelos gerenciais pautados na qualidade dos serviços. Pimenta (2000) analisa a evolução da gestão da qualidade como um dos fatores mais atenuantes da busca por melhorias nos processos e satisfação do usuário na área de serviço público, haja vista que os setores públicos sempre tiveram como características negativas o descaso e a ineficácia gerencial.

Diante desse paradigma, algumas entidades do setor público vêm assumindo um novo caráter gerencial, pautado nos modelos empresariais do setor privado. Nos setores privados, muitas empresas passaram a se preocupar com a postura dos seus modelos de gestão e com a qualidade dos serviços oferecidos a comunidade. Segundo Pimenta (2000) o serviço público vem absorvendo um caráter de empreendedorismo, intitulado como o fenômeno do “empreendedorismo público”, que se configura como a busca pela sistematização de novos padrões gerenciais a fim de melhorar o desempenho organizacional.

Porém, a implementação de modelos de gestão de qualidade no setor público ainda esbarra em paradigmas antigos, principalmente no que diz respeito à ausência de comprometimento com os resultados e a falta de estímulo por parte dos colaboradores, fatores bastante pertinentes na realidade das entidades públicas.

Para Gariso (2007) as organizações públicas possuem uma cultura de autossuficiência, voltada para o trabalho de rotina, pouco aberta às novas tendências de mercado. Por conseguinte, algumas instituições públicas se fecham para a inserção de novos modelos organizacionais, gerenciais, tecnológicos, etc. Uma das principais razões para esse descaso com a gestão de qualidade, na realidade do serviço público, dessa vez particularmente no Brasil, é a carência de investimentos em programas e projetos de qualidade, pouco presentes nos órgãos públicos.

Em meio a esse atual cenário de transformações culturais nas organizações, as relações humanas são consideradas grandes ferramentas no processo de implementação de um programa de gestão de qualidade total, haja vista a importância de se implantar uma nova mentalidade de postura e comprometimento.

A busca pela qualidade dos produtos e serviços em uma organização resulta das contribuições dos colaboradores atuantes e participantes no processo, envolvendo o uso das habilidades e competências em âmbito de produção. No que se refere ao setor de

serviços à preocupação com os aspectos gerenciais. Feigenbaum (1994) aponta para um maior comprometimento com a qualidade total e afirma que é resultante de um conjunto de fatores e aspectos organizacionais, oriundos de uma estrutura organizacional bem definida e da implantação de um sólido sistema de qualidade total.

Por ser uma filosofia de gestão, a TQM deve ser implantada em caráter globalizado, se estendendo a todos os colaboradores participantes do processo. Esses colaboradores devem compreender a importância do modelo para a otimização dos objetivos e metas da organização. Partindo dessa ideia, Bianca e Salerno (2001) argumentam acerca da relevância da qualidade no processo de melhoria contínua, salientando que a TQM é um investimento de educação global, que gera mudanças de mentalidade nos recursos humanos e propicia ganhos estratégicos à longo prazo.

### **4.2. Ferramentas da Qualidade**

Para que um sistema de gestão da qualidade seja implantado é imprescindível que existam mecanismos de apoio ao processo de implementação gerencial e de tomada de decisões. Simioli (2010) diz que as ferramentas de qualidade são instrumentos básicos que auxiliam no planejamento e na execução de um sistema gerencial da qualidade, tendo em vista as suas variações tipológicas, que abrangem as mais diversas áreas da gestão da qualidade.

Na pesquisa, serão utilizadas três ferramentas da qualidade para a aplicação e análise do estudo: CEP, Ciclo PDCA e CCQ. A definição de escolha das referidas ferramentas partiu da observação de estudos de caso que obtiveram êxito com a implementação de modelos de GQT em unidades de informação, em especial em arquivos.

#### **4.2.1. Controle Estatístico de Processo (CEP)**

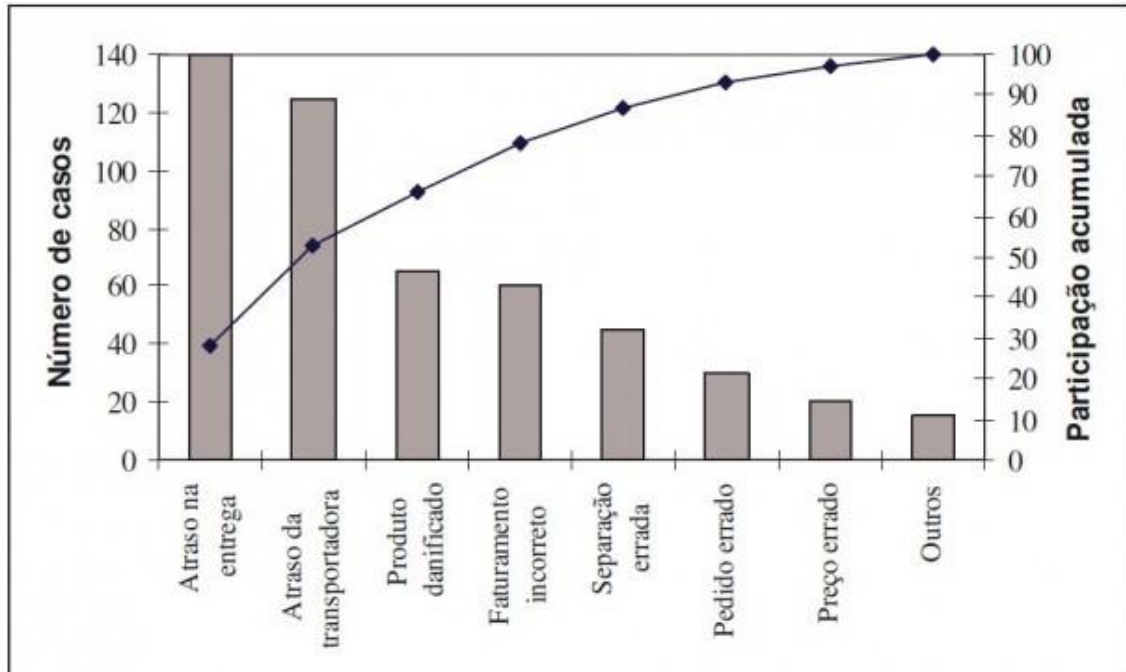
O Controle Estatístico de Processo – CEP é uma ferramenta desenvolvida com o intuito de contribuir na aplicação de técnicas que venham a viabilizar e padronizar procedimentos na busca da qualidade, tendo como objetivo detectar defeitos e propor modificações durante o processo. (MALDONADO *et al.*, 2011).

O início do CEP deu-se na fase de processo na fabricação de produtos na área da indústria, sendo fundamental no processo de inspeção de peças e controle de qualidade. No processo de fabricação de qualquer produto e na elaboração de um serviço, o primeiro método é o controle de qualidade por inspeção, e o segundo, o CEP (ROBLES JUNIOR e BONELLI, 2011).

No âmbito dos setores de serviço, o CEP não tem uma utilização tão presente como outras ferramentas da qualidade, porém, se adaptado aos processos de gestão, pode cumprir um papel fundamental no controle da qualidade.

Montgomery (2004) apresenta sete ferramentas do CEP, com características de inspecionar, avaliar e controlar processos com métodos de ações corretivas. Dentre estas, podemos citar o Gráfico de Pareto (Figura 1) que é um tipo especial de ferramenta que pode ser utilizada em serviços para distinguir os procedimentos relevantes dos menos ou não relevantes, dentro da cadeia de processos.

Figura 1 - Gráfico de Pareto



Fonte: Adaptado do Portal Action – Implantação do Gráfico de Pareto (2013)

#### 4.2.2. Ciclo PDCA

O Ciclo PDCA, Ciclo de Shewhart ou Ciclo de Deming é uma ferramenta de gestão que visa analisar os pontos de melhoria em um processo de tomada de decisões dentro de uma organização, a fim de buscar resoluções para problemas gerenciais. (PACHECO, 2009).

Robles Jr. e Bonelli (2011) argumentam sobre a estrutura do Ciclo PDCA, composta por quatro fases:

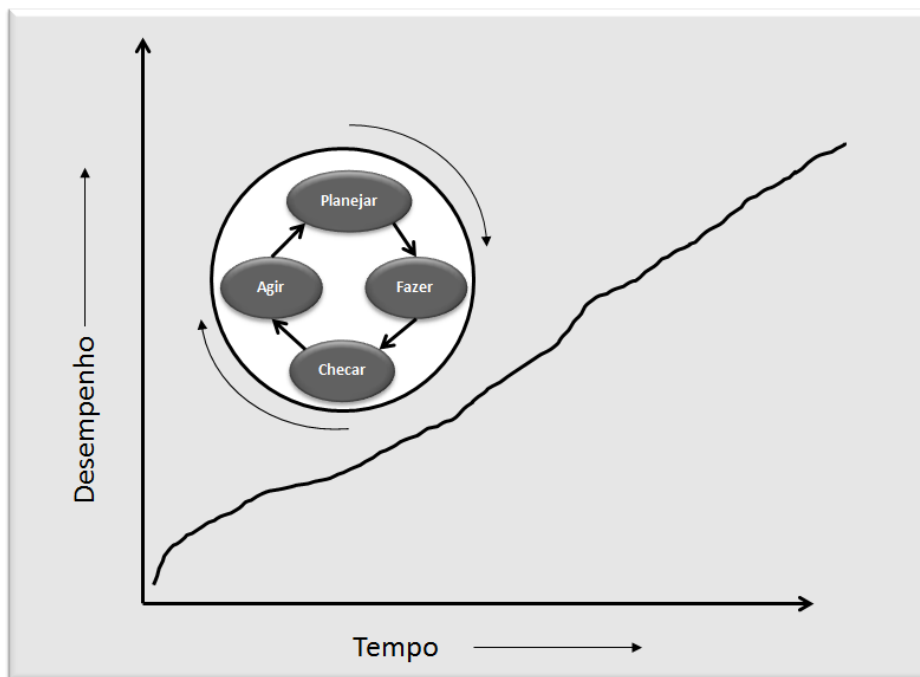
- Planejamento (P)
- Execução (D)
- Verificação (C)
- Ação corretiva (A)

Para cada etapa do ciclo, há uma finalidade para cada processo: Planejar consiste no estabelecimento de metas e métodos e diretrizes; Executar é a etapa da praticidade do processo, a execução do planejamento; Verificar é a etapa de avaliação da tarefa executada e análise de suas resultantes; Ação corretiva é a fase final do ciclo, que é a correção de possíveis erros localizados no processo (SLACK, 1999).

O Ciclo PDCA é de suma importância para o processo de checagem de problemas e otimização na tomada de decisões, tendo por finalidade a melhoria contínua (SLACK, 1999).

Dessa forma, a utilização do Ciclo PDCA ressalta a efetivação da busca pela melhoria contínua em um sistema de gestão organizacional, na qual se busca o aumento de desempenho a partir de um planejamento temporal, conforme mostra a Figura 2:

Figura 2 - Ciclo PDCA e a melhoria contínua



Fonte: Slack (1999)

Pode-se notar que a relação *Desempenho x Tempo* é o eixo que rege a progressão cíclica do PDCA, tendo em vista que a melhoria contínua visa a busca da excelência à longo prazo.

#### 4.2.3. Círculos de Controle de Qualidade (CCQ)

O Círculo de Controle de Qualidade – CCQ originou-se no Japão, em meados dos anos 60, no período do pós-guerra, com o objetivo de fortalecer os ajustes de qualidade dentro dos setores através do aprimoramento da liderança organizacional (ABREU, 1991).

Garnet (2012) argumenta acerca do fenômeno de adesão do CCQ pelas organizações em meados dos anos 80 e a desaceleração de utilização nos 90, principalmente com a ascensão de novas ferramentas de gestão voltadas para a avaliação de liderança.

O objetivo da utilização do CCQ é obter informações inerentes à realidade organizacional dos colaboradores a fim de que seja feita o levantamento de proposições de melhorias e mudança na execução dos processos para otimização na tomada de decisões

#### 4.2.4. Benchmarking

O *Benchmarking* consiste em um processo de análise comparativa, uso de estratégias e compartilhamento de informações a partir da visão holística de um grau de desempenho maior e de renome (CAMP, 1998).

A análise utilizada no *Benchmarking* serve como parâmetro organizacional quanto a posição estratégica de mercado, bastante utilizada nos modelos de planejamento estratégico e metodologias de competitividade no mercado.

As fases de implantação do *Benchmarking* (Figura 3) ocorre de forma cíclica, tendo por base o planejamento à longo prazo como visão de implementação:

Figura 3 - Fases do *Benchmarking*

Fase 1 Planejar	Fase 2 Coletar	Fase 3 Analisar	Fase 4 Adaptar	Fase 5 Melhorar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir onde aplicar o BM e a equipe</li> <li>• Entender o objeto de estudo do BM</li> <li>• Selecionar os parceiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir os métodos de coleta</li> <li>• Coletar dados</li> <li>• Registrar as conclusões</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar o GAP</li> <li>• Identificar as causas do GAP</li> <li>• Projetar desempenho futuro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar e propor alternativas</li> <li>• Obter validação</li> <li>• Definir planos de melhoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar planos de melhoria</li> <li>• Monitorar resultados</li> <li>• Reavaliar metas</li> </ul>

Fonte: <http://www.uniempre.org.br/benchmarking>

## 5. Metodologia

O estudo de caso teve como foco de pesquisa a gestão documental dos Arquivos da SEMED. Essa metodologia foi utilizada para perceber as problemáticas nos procedimentos do fluxo documental dos Arquivos e para analisar os pontos críticos de atendimento às demandas. Depois de realizada essa pesquisa inicial, propuseram-se, a partir de um modelo básico de gestão pautado em algumas ferramentas da TQM,

melhorias e soluções nos processos gerenciais. O prazo de aplicação da pesquisa, desde o estudo de caso até a realização de uma proposta, decorreu num período de 60 dias.

A pesquisa foi dividida em três fases, de acordo com a metodologia de análise citada por Bianco e Salerno (2001), a qual aborda a pesquisa metodológica sobre a TQM nas organizações nas seguintes escalas: adaptação, engajamento e a revisão dos novos padrões. Diante dessa perspectiva metodológica, o estudo foi orientado nas seguintes fases:

- Orientação e treinamento;
- Atribuição de liderança e comandos, descentralização de atividades, encorajamento e estímulo para o uso das ferramentas;
- Alinhamento e padronização para o desenvolvimento das novas práticas.

Devido ao enorme encadeamento de procedimentos, foram analisadas as principais problemáticas no ciclo documental:

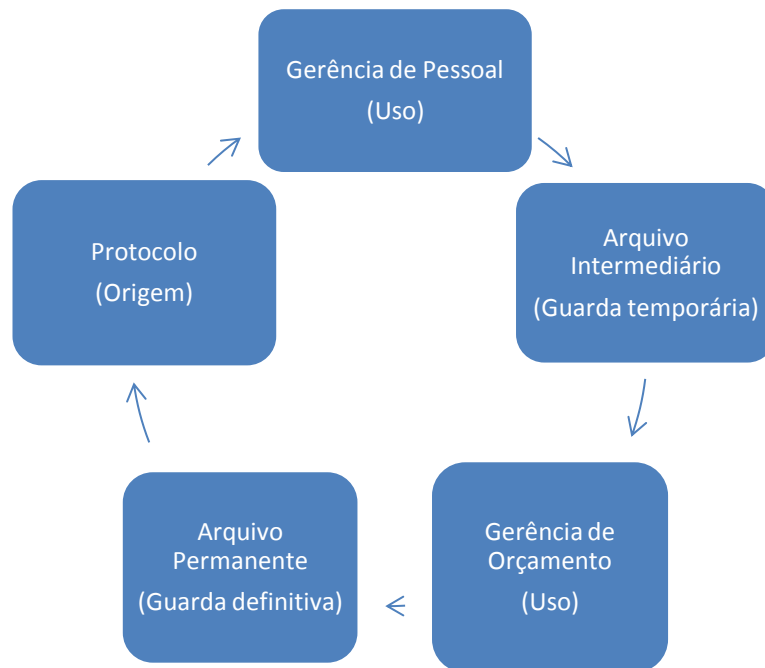
- Morosidade nos processos
- Desperdícios no tempo de resposta
- Acúmulo de tarefas

Nessa pesquisa observou-se e analisaram-se as estatísticas de produção e atendimento de demandas, controlados pelo Sistema de Protocolos e Arquivos da SEMED – SIPAR, responsável pelo gerenciamento estatístico da produção documental e controle de entradas e saídas de documentos na Secretaria, e pelo PROTUS, software que se encarrega de gerenciar os trâmites documentais de todos os documentos internos e externos produzidas pela Secretaria. Por meio do sistema e do software, foi possível visualizar que o ciclo documental que rege o fluxo de produção documental dos Processos de aposentadoria da SEMED (Figura 4) apresentou problemas, mencionados anteriormente, em algumas etapas. Então, a partir dessa análise foram utilizadas ferramentas da TQM a fim de eliminar essas problemáticas e maximizar os processos.

Observado o ciclo documental e os últimos relatórios estatísticos de produção documental no banco de dados do SIPAR, notou-se que a relação **demanda de solicitações x atendimento** estava muito abaixo do ideal para suprir as necessidades dos servidores quanto à homologação final dos Processos.

Mediante essa estatística da produção documental, foram aplicadas as ferramentas de gestão de qualidade: CEP, Círculos de Controle de Qualidade – CCQ, Ciclo PDCA e *Benchmarking*.

Figura 4 - Ciclo de gestão documental dos processos de aposentadoria da SEMED



Fonte: SIPAR (2013) – Gráfico do autor

No início do estudo buscou-se analisar, a priori, o emprego do *benchmarking* como uma ferramenta de qualidade. Essa ferramenta serve para a pesquisa comparativa acerca do desempenho e eficácia dos procedimentos das organizações que possuem um alto nível de excelência na mesma área de atuação. Pelo fato do Arquivo Público Municipal da Secretária Municipal de Administração – SEMAD ser referência municipal no tratamento, organização e planejamento de documentação pública e arquivística, servindo como base para captar e incorporar aspectos relevantes que agreguem valor ao processo de gestão documental da SEMED, por isso foi escolhida para a realização do estudo. Os seguintes pontos analisados:

- Política documental sistematizada e consolidada
- Equipe de trabalho especializada
- Funcionalidades do sistema de informação e TI específicos para tratamento de documentos
- Descentralização das atividades (Departamentalização)

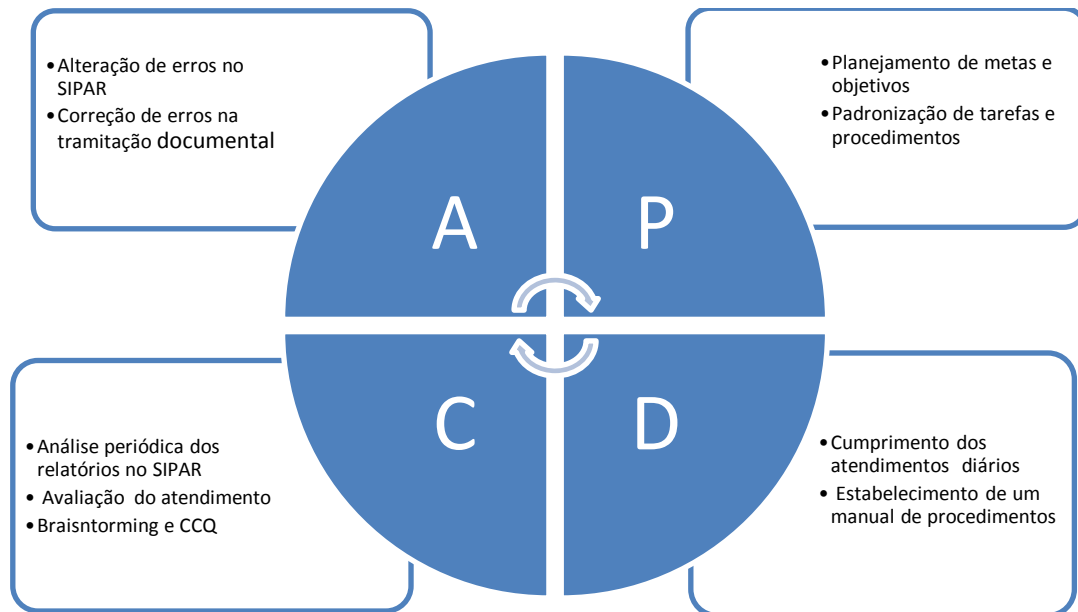
A partir das informações coletadas com o *benchmarking*, foram realizados treinamentos sobre técnicas de arquivamento e introdução acerca da importância do TQM para os objetivos da organização, no qual o uso do CCQ propiciou a oportunidade de disseminação das informações técnicas de gestão de arquivos e a interação entre os colaboradores a partir da troca de informações através do *brainstorming*, com a finalidade de levantar sugestões e novas ideias para a melhoria dos procedimentos.

Os setores possuem no total cerca de 30 servidores, entre bibliotecários, assistentes administrativos e professores readaptados. Isso dificultou, em alguns momentos, a linguagem técnica no decorrer do treinamento, porém com o uso da ferramenta do CCQ determinou-se a estruturação de dois grupos de quinze servidores para a realização de reuniões periódicas, com dias e horários agendados pelos próprios líderes, secretários e coordenadores, que foram eleitos pelos próprios servidores.

Percebeu-se nas atas das reuniões de CCQ que havia pontos de divergência de ideias. Em contrapartida, encontraram-se soluções elaboradas para os problemas enfrentados pelos servidores, tais como, desconhecimento das novas ferramentas do SIPAR, acúmulos de tarefas, falta de capacitação e reciclagem, desconhecimento das recentes normas do CONARQ, recursos humanos reduzidos, dentre outros.

Após a realização do treinamento, foi implantado um ciclo PDCA (Figura 6) para ordenar e organizar o planejamento da rotina de trabalho, baseado nas ideias e nos pontos levantados no processo de treinamento e aplicação dos CCQ. Por conseguinte, a partir do ciclo de etapas do fluxo da gestão documental foram propostas melhorias nos pontos mais críticos da operacionalização dos serviços.

**Figura 5 - Ciclo PDCA a partir do CCQ**



**Fonte:** Adaptado de Pacheco *et al.* (2009)

### **6. Resultados apurados com a metodologia**

Analisou-se que após a implementação do ciclo PDCA houve uma dinamização considerável nos procedimentos da rotina de trabalho, observados a partir da identificação de problemas e, posteriormente, na proposição de melhorias para a

qualidade da gestão documental, ocasionadas pela criação de uma metodologia sistematizada de melhoria contínua. Considera-se, porém, que essa metodologia está em fase de aprimoramento.

A partir da análise feita com CEP, verificou-se nos relatórios estatísticos de produção diária do SIPAR que houve um aumento considerável na escala de atendimentos prestados aos servidores solicitantes de processos de aposentadoria. Contudo, observou-se que o aumento progressivo da demanda exigirá dos setores maior aprimoramento na sistematização de um modelo de gestão de qualidade.

Os relatórios de produção de atendimentos diários consultados são apresentados por meio da sistematização dos dados extraídos do Diagrama de Pareto de acordo com o Quadro 1, que evidencia as melhorias significativas após o uso das ferramentas da TQM. Porém, em contrapartida, alguns pontos fracos devem ter uma atenção mais acentuada, haja vista que precisa ser feito um estudo mais aprofundado e à longo prazo, visando a implementação de uma política de gestão documental.

**Quadro 1 - Informações comparativas na aplicação do estudo de TQM**

<b>Problemáticas</b>	<b>Situação anterior</b>	<b>Ferramentas da TQM</b>	<b>Situação após o estudo</b>	<b>Dados de produção anterior (%)</b>	<b>Dados de produção após o estudo (%)</b>
Morosidade nos processos (I)	Ausência de um manual de procedimentos	Benchmarking/CCQ	Criação do manual de procedimentos de rotina	29,1%	23,4%
Desperdícios no tempo de resposta (II)	Lentidão no atendimento	CCQ/PDCA	Melhoria no atendimento à demanda	65,2%	60,8%
Acúmulo de tarefas (III)	Centralização de atividades	CCQ/PDCA	Descentralização de atividades por função	71,6%	68%

**Fonte:** Dados do relatório do SIPAR (2014); Próprio autor (2015)

Como explicitado no Quadro 1, no (I) percebe-se que com a criação do manual de procedimentos houve uma queda na morosidade dos processos, no (II) houve a diminuição no tempo de resposta no atendimento às demandas, ocasionada pela eliminação de fatores que não aceleravam o processo, e no (III) a descentralização de atividades fez com que o acúmulo de tarefas e a reorganização do espaço de trabalho propiciassem um atendimento com maior dinamicidade. As problemáticas mais críticas

foram melhoradas por meio dos procedimentos sugeridos. Deve-se destacar a tipologia de ferramenta da TQM utilizada e os dados de produção coletados do mês 08/2014 do SIPAR. A partir dessa análise, podem-se apontar algumas melhorias a curto prazo, como foi observado no estudo de caso. No entanto, outros aspectos não puderam ser mensurados devido ao fato do SIPAR apenas coletar informações de produção de atendimento/mês e dados de procedimentos de rotina (%).

Conclui-se que o aumento (%) não foi o maior aspecto de ganho observado no estudo, tendo em vista que o mesmo foi realizado em noventa dias e com o enfoque em apenas três ferramentas da qualidade. Porém, a mudança das rotinas de trabalho e a proposta de uma metodologia de procedimentos ocasionaram, em princípio, a inserção de uma nova mentalidade e cultura gerencial que pode ser aperfeiçoada em longo prazo com a implantação de uma política de gestão documental.

## **7. Conclusão**

As novas tendências organizacionais visam buscar a qualidade, o aprimoramento dos processos de melhorias na prestação de serviços e o oferecimento de produtos. As instituições públicas estão inseridas nessa nova realidade de gestão, por isso, buscam adequar-se a esse novo cenário, a fim de atender a uma demanda cada vez mais exigente por qualidade. Notou-se que a SEMED é uma organização pública que ainda carece de projetos e políticas na área documental, dificultando, assim, a implementação de programas de qualidade.

Contudo, entende-se que apenas a partir da implantação de uma Política de Gestão Documental, a Secretaria poderá corresponder, de maneira sistematizada e qualificada, ao crescente aumento de demanda e das exigências de mercado quanto à qualidade. Para isso, é necessário haver melhorias nos serviços públicos prestados.

## **Referências bibliográficas**

### **ABREU, Romeu Carlos Lopes de**

1191 *CCQ, círculos de controle de qualidade a integração trabalho, homem, qualidade total*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1991.

### **BELLOTTO, Heloísa Liberalli**

2009 *Arquivos permanentes: tratamento documental*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2009.

### **BIANCO, Mônica de Fátima; SALERNO, Mario Sérgio**

2001 Como o TQM opera e o que muda nas empresas? : um estudo a partir de empresas líderes no Brasil. *Gestão & Produção*. São Paulo. 8:1 (abr. 2001) 56-67.

### **CAMP, Robert C.**

1998 *Benchmarking: identificando, analisando e adaptando as melhores práticas da administração que levam à maximização da performance empresarial: o caminho da qualidade total*. 3ª ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

**DELGADILLO, Sandra Maria Lopes Toro; OLIVEIRA, Elias**

2006 Repensando o método 5S para arquivos. *Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Florianópolis. 11:22 (2º sem. 2006) 71-90.

**FEINGENBAUM, Armand V.**

1994 *Controle de qualidade total: estratégias para o gerenciamento e tecnologia da qualidade*. São Paulo: Makron, 1994.

**FÊO, Eliana Alves**

2003 Gestão da qualidade na indústria alimentícia. [Em linha]. *Revista Hórus: revista de Humanidades, Ciências Sociais Aplicadas e Saúde*. Ourinhos. 1 (2003). [Consult. 15 ago. 2015]. Disponível em: <http://portal.estacio.br/media/3708653/eliana-feo.pdf>.

**FERREIRA, Tereza Evânyde Lima Rênor; PERUCHI, Valmira**

2011 Gestão e o fluxo da informação nas organizações: a informação no contexto organizacional. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*. Florianópolis. 16:2 (jul./dez. 2011) 446-463.

**GARISO, Margarida Maria Santos Soares da Rocha**

2007 *Qualidade nos serviços públicos: a gestão da qualidade de um serviço público na perspectiva dos seus funcionários*. [Em linha]. 2007. [Consult. 15 ago. 2015]. Dissertação de Mestrado em Gestão Pública, defendida na Universidade de Aveiro. Disponível em: <http://ria.ua.pt/bitstream/10773/3340/1/2007001106.pdf>.

**GARNET, Eliane**

2012 *Identificação e análise das práticas de CCQ em uma empresa de agronegócios*. 2012. Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção, defendida na Faculdade de Horizontina.

**KASAHARA, E. S.; CARVALHO, M. M.**

2002 *Estudo do TQM e do Programa Six Sigma nas empresas: produção em Iniciação Científica da EPUSP*. [Em linha]. 2002. [Consult. 13 ago. 2015]. Disponível em: [http://publicacoes.sistemas-producao.net/pesquisa/iniciacao-cientifica/producao-em-iniciacao-cientifica-2002/Estudo%20do%20TQM%20e%20do%20Programa%20Six%20Sigma%20nas%20Empresas.pdf](http://publicacoes.sistemas-producao.net/pesquisa/iniciacao-cientifica/producao-em-iniciacao-cientifica/producao-em-iniciacao-cientifica-2002/Estudo%20do%20TQM%20e%20do%20Programa%20Six%20Sigma%20nas%20Empresas.pdf).

**MALDONADO, Magali Rodrigues [et al.]**

[20--] *Controle Estatístico do Processo (CEP)*. [Em linha]. [Consult. 18 abr. 2015]. Disponível em: [http://fgh.escoladenegocios.info/revistaalumni/artigos/ed04/Ed04%20Art\\_05\\_Control\\_e\\_Estatistico\\_Do\\_Processo.pdf](http://fgh.escoladenegocios.info/revistaalumni/artigos/ed04/Ed04%20Art_05_Control_e_Estatistico_Do_Processo.pdf).

**MEDEIROS, Nilcéia Lage de; NEGREIROS, Leandro Ribeiro; AMARAL, Cléia Márcia Gomes do**

2011 A Experiência de arquivamento intermediário em escritórios de advocacia de Belo Horizonte, na ótica da gestão de documentos: estudo de casos múltiplos. *Perspectivas em Ciência da Informação*. Belo Horizonte. 16:2 (abr./jun. 2011) 29-49.

**MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick**

2001 *Qualidade: enfoques e ferramentas*. São Paulo: Artliber Editora, 2001.

**MONTGOMERY, D. C.**

2004 *Introdução ao Controle Estatístico de Qualidade*. Rio de Janeiro: LTC, 2004.

**PACHECO, Ana Paula Reusing [et al.]**

2009 *O Ciclo PDCA na gestão do conhecimento: uma abordagem sistêmica*. Florianópolis: PPGEHC - Programa de Pós Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, apostila, 2009.

**PAES, Marilena Leite**

2004 *Arquivo: teoria e prática*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2004.

**PIMENTA, Roberto da Costa**

2000 *Gestão pela qualidade total na administração pública: o caso da controladoria geral do município do Rio de Janeiro*. [Em linha]. 2000. [Consult. 12 ago. 2015].  
Dissertação de Mestrado em Administração Pública, defendida na-Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro. Disponível em:  
<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/3471>.

**PORTAL ACTION**

[20--] *Gráfico de Pareto*. [Em linha]. [Consult. 1 jul. 2015]. Disponível em:  
<http://www.portalaction.com.br/estatistica-basica/15-diagrama-de-pareto>.

**ROBLES JUNIOR, Antonio; BONELLI, Valério Vitor**

2011 *Gestão da qualidade e do meio ambiente: enfoque econômico, financeiro e patrimonial*. São Paulo: Atlas, 2011.

**RONCAGLIO, Cynthia; SZVARÇA, Décio Roberto; BOJANOSKI, Silvana de Fátima**

2004 Arquivos, gestão de documentos e informação. *Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Florianópolis. Nº. especial (2º sem. 2004) 1-13.

**SILVA, Terezinha Elisabeth da; TOMAÉL, Maria Inês**

2007 A Gestão da informação nas organizações. *Informação & Informação*. Londrina. 12:2 (jul./dez. 2007) 148-149.

**SIMIOLI, Edilene Regina**

2010 *Aplicação de princípios da gestão e ferramentas da qualidade no pólo moveleiro de Votuporanga*. 2010.  
Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção, defendida na Universidade Paulista, São Paulo.

**SLACK, N.**

1999 *Administração da produção*. São Paulo: Atlas, 1999.

**TOFOLI, Eduardo Teraoka**

2007 Gestão da qualidade em serviço: a busca por um diferencial pelas empresas de pequeno porte do setor supermercadista da região noroeste paulista. *GEPROS: Gestão da Produção, Operações e Sistemas*. 2:4 (jul./set. 2007) 139-150.

**VALENTIM, Marta Lígia Pomim**

2008 Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*. [Em linha]. Belo Horizonte. 1:1 (2008). [Consult. 5 jul. 2010]. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/3>.

**Diego Leonardo de Souza Fonseca | [diegoleonardo\\_20@yahoo.com.br](mailto:diegoleonardo_20@yahoo.com.br)**

Instituto Federal do Amazonas (IFAM), Brasil

**Cláudio Dantas Frota | [claudiodantasfrota@gmail.com](mailto:claudiodantasfrota@gmail.com)**

Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Brasil

# O PROFISSIONAL ARQUIVISTA COMO DOCENTE: cenário atual e reflexões sobre o tema

THE PROFESSIONAL ARCHIVIST AS A TEACHER: current situation and thoughts on the subject

Katia Isabelli Melo | Aline Lima Abrão | Mariana Silva Rios

**Resumo:** As reflexões acerca da formação em Arquivologia enfatizam, via de regra, os currículos escolares. Entendendo que a formação é composta pela tríade professor/aluno/conhecimento, o artigo tem como diretriz de investigação o docente dos cursos de quatro Universidades tradicionais de Arquivologia no Brasil. A pesquisa utilizou o método de coleta de dados desenhando um perfil dos docentes e esclarecendo a composição do cenário por trás do quadro de escassez de professores com formação na área. Com aplicação de variáveis quantitativas e qualitativas, indagou-se acerca das interferências na decisão da atuação do profissional arquivista na docência, o grau de satisfação, os fatores motivacionais, os obstáculos apresentados e a composição do corpo docente nos cursos. Os resultados indicam que os fatores que mais influenciaram na decisão de atuar como docente em Arquivologia foram a aptidão natural e as oportunidades que a ciência oferece como um campo de trabalho e pesquisa amplo e multidisciplinar.

**Palavras-chave:** Arquivista; Docente; Arquivologia; Formação

**Abstract:** Reflections regarding the academic background in Archival Science emphasize, usually, school curricula. Considering that this background is constituted by the triad teacher/student/knowledge, this article uses as a research guideline the teacher of the programs with the longest tradition in the field of Archival Science in Brazil. This research, using the data collection method, designed a brief profile of teachers and sought to clarify the causes of the lack of qualified teachers in the field. Using qualitative and quantitative variables, the teachers were asked about the factors that influenced the decision of becoming a teacher, how satisfied they were with that decision, motivational factors, the obstacles they had to overcome and the teaching staff. Results suggest that the key factors on the decision to become a teacher in archival science were the natural aptitude and the opportunities in a rich and multidisciplinary field of research and work.

**Keywords:** Archivist; Teacher; Archival Science; Academic background

## Introdução

A aprendizagem, bem como a passagem de conhecimentos para outros indivíduos, é uma prática antiga e tem início no próprio ambiente familiar, onde ensinamentos básicos para a sobrevivência e o desenvolvimento de um ser humano são transmitidos, como falar e andar. Porém, o “ensinar” como forma de profissão surgiu um pouco mais tarde, como afirma Penin (1980:2): “a atividade de ensino é tão antiga quanto a vida humana, mas o professor somente apareceu como profissional do ensino há pouco mais de 300 anos, no século XVIII”. De acordo com o dicionário Aurélio a palavra docente tem o seguinte significado: “que ou quem ministra ensinamentos. Corpo docente ou os docentes, o conjunto de professores, dos mestres”.

Considera-se que o surgimento da profissão de docente no Brasil ocorreu com a chegada dos padres jesuítas. Estes, com o intuito de catequizar o povo já habitante da região, conseguiram estabelecer uma relação de hierarquia com seus alunos, no caso os catequizados. Além da disciplina e da ordem que o professor nesta época impunha aos

seus alunos, este não era o único fator determinante para ser valorizado. Ao serem considerados os únicos detentores do saber, eles tinham sua profissão engrandecida, já que não haveriam outros métodos conhecidos a se buscar durante este aprendizado. E mesmo sofrendo algumas mudanças ao longo do tempo, a docência, ainda assim, continuava sendo respeitada e valorizada pela sociedade da época.

No cenário atual percebe-se o declínio do reconhecimento e prestígio da profissão. O professor, apesar de indispensável para a existência de todas as outras profissões (visto que sem ele não há transmissão de conhecimentos e experiências), não é valorizado pela sociedade. Para responder a essas demandas, esses profissionais têm buscado se adaptar a esse novo cenário, aprimorando os seus conhecimentos e a didática para disseminar o conteúdo da melhor maneira possível para a assimilação dos alunos.

Dentre outros fatores que contribuem para a desvalorização da profissão podemos citar a falta de reconhecimento por parte dos alunos e o fator salarial que, em alguns casos, é considerado o cerne da questão. Os professores, atualmente, não são devidamente remunerados, especialmente se levarmos em conta a responsabilidade e a quantidade de atribuições que lhes são conferidas.

Os professores não são valorizados socialmente como merecem, não estão nos noticiários da TV, vivem no anonimato da sala de aula, mas são os únicos que têm o poder de causar uma revolução social. Com uma das mãos eles escrevem na lousa, com a outra movem o mundo, pois trabalham com a maior riqueza da sociedade: a juventude. Cada aluno é um diamante que, bem lapidado, brilhará para sempre. (CURY apud MORAIS *et al.*, 2011:1.259).

Feitoza, Cornelsen e Valente (2007), utilizando a visão dos discentes, afirmam serem bons professores aqueles que têm domínio tanto na matéria ministrada em salas de aula quanto na própria área de atuação. Ademais de dedicação e empatia pela área, ter segurança no momento de transmitir o conteúdo também é outro fator determinante para ser um bom professor. No entanto, é necessário muito mais para formar seus alunos, estando isto atrelado a diversos fatores, como a afinidade pela área ministrada.

Entendendo que a formação é composta pela tríade professor/aluno/conhecimento, na qual é "no aluno que se concretiza a aprendizagem, o conhecimento é que constitui o objeto de aprendizagem e o professor é aquele que favorece, pelo ensino, a aprendizagem dos alunos" (COLL apud BOLFER, 2008), o presente artigo tem como diretriz de investigação o docente dos cursos das Universidades que possuem maior tradição na área de Arquivologia no Brasil<sup>1</sup>. Buscando esclarecer a composição do cenário por trás do quadro da escassez de professores na área e estudar os fatores motivacionais associados à docência apresentar-se-á a perspectiva do corpo de professores dos cursos dessas Universidades. Inicialmente, as quatro instituições de ensino superior a ministrarem curso de Arquivologia que seriam o nosso universo de estudo incluem, respectivamente, a Universidade Federal de Santa Maria, UFSM (1976), a Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, UNIRIO (1977), a Universidade Federal Fluminense, UFF (1978) e a Universidade de Brasília, UnB (1990). A ausência de dados sobre o quadro de professores

---

<sup>1</sup>A pesquisa foi desenvolvida no âmbito da disciplina "Seminário em Arquivística 1", do curso de Arquivologia da UnB, que abordou a temática da visibilidade do arquivista.

que constitui o curso de Arquivologia da UFF, mesmo após entrarmos em contato com a instituição solicitando mais informações, levou-nos a estender nosso escopo e incluir a Universidade Estadual de Londrina, UEL (1997), quinta instituição a oferecer o curso de Arquivologia no país. Dessa forma, o nosso universo de estudo fica delimitado às universidades UFSM, UNIRIO, UnB e UEL.

Esta pesquisa abordará o cenário destas universidades que formam profissionais arquivistas, voltando-se em particular para a composição do corpo docente e os fatores que podem influenciar no interesse e desinteresse dos profissionais (inclusive vindos de outra área do saber) pela docência em Arquivologia.

### ***Metodologia***

Para a consecução da pesquisa utilizou-se o método de coleta de dados, adotando como instrumento um questionário semi-estruturado composto por sete blocos. Buscou-se determinar o perfil atual dos professores de Arquivologia e os fatores atrativos ou dificultadores que podem influenciar nessa atuação, tais como, razão pela qual decidiu ser docente, satisfação da docência em diversos aspectos, fatores motivacionais da docência, principais desafios e opinião sobre a atuação de profissionais com outra formação acadêmica.

Na obtenção dos endereços eletrônicos do universo a ser pesquisado para o envio do questionário, preliminarmente foi realizada uma pesquisa nas páginas *web* dos cursos de Arquivologia<sup>2</sup>. Cientes da possibilidade de informações desatualizadas nas páginas *web* inserimos uma solicitação no questionário indicando a vinculação, ou não, do respondente no corpo docente da referida instituição a fim de que pudéssemos atualizar os nossos dados<sup>3</sup>. De posse dos contatos, o questionário foi enviado aos docentes das universidades indicadas adotando, em sua maioria, o endereço eletrônico disponível na Plataforma Lattes, do Conselho Nacional de Pesquisa, CNPq ([www.lattes.cnpq.br](http://www.lattes.cnpq.br)).

### ***O delinear da docência em Arquivologia***

O Arquivo Nacional foi a primeira instituição a ministrar cursos capacitando profissionais para a área da Arquivologia. Esses cursos ofereciam as disciplinas de História, Paleografia, Arqueologia, Diplomática entre outras. Percebe-se, dessa forma, que o curso de Arquivologia estava vinculado à História e à memória social, inicialmente por interferência destas disciplinas, mas, sobretudo por se pensar em Arquivologia como uma área de guarda e conservação de documentos. Souza (2011:85) afirma que “os primeiros cursos de formação nasceram com uma visão para os arquivos de caráter permanente, seguindo a tradição europeia”. Hoje, no entanto, temos os cursos mais expansivos, voltados para a documentação desde sua criação até sua destinação final, direcionados

---

<sup>2</sup> No caso específico da UFSM, os dados foram obtidos diretamente com a coordenadora do curso, Prof<sup>a</sup> Rosanara Pacheco, via correio eletrônico.

<sup>3</sup> Obtivemos três atualizações sendo de um professor da UnB informando não atuar mais na docência e dois professores da UEL, um por não possuir currículo Lattes e, conseqüentemente, não podermos contatá-lo nem verificar sua formação e o outro por não mais atuar na instituição.

também a ensinar a gerenciar esta informação orgânica registrada em vários suportes, inclusive o digital.

Ao se referir à Arquivologia como curso superior no Brasil, temos por base o ano de 1972, com o surgimento da Escola Superior de Arquivologia e os cursos ministrados pela UNIRIO, como o Curso Permanente de Arquivos que, em 1973, recebeu mandato universitário (SOUZA, 2011). Mas foi somente no ano de 1976 que o curso de Arquivologia foi instituído com currículo adequado, estipulado pelo Conselho Federal de Educação (CFE) em 1974, e ofertado como curso superior pela UFSM.

Atualmente contamos com dezasseis instituições de ensino superior ministrando o curso superior em Arquivologia, espalhadas em todas as regiões do Brasil. De acordo com a pesquisa realizada pela Prof<sup>a</sup> Katia Isabelli Souza (2011), pôde-se constatar que a maioria dos arquivistas ingressa no mercado de trabalho atuando em órgãos públicos, ficando em segundo lugar a atuação em instituições privadas e uma pequena percentagem em outros espaços de trabalho. Esta atuação, em sua maioria, se dá para o desenvolvimento de atividades como classificação de documentos, organização, avaliação, descrição e transferência, restando à docência a menor porcentagem de participação.

Para que sejam formados bons profissionais de qualquer área, é importante que haja não somente interesse por parte dos discentes, mas também a transmissão do conhecimento por aqueles que já possuem um maior arcabouço de informações e que essa transmissão possa ser materializada por meio de estudos e práticas.

Em alguns cursos, é possível observar que ainda grande parte dos docentes de graduação tem formação em Biblioteconomia, mas essa situação vem sendo alterada. Existe, atualmente, um contingente significativo de professores com formação em outras áreas do conhecimento, compondo o corpo docente dos cursos de Arquivologia. Essa também é a realidade em termos de pós-graduação. A maioria dos docentes do curso direciona seus estudos para a área de Ciência da Informação, mas muitos estão se lançando em áreas como a Educação, a Administração e a História, entre outras. O universo de professores com experiências em diferentes áreas do conhecimento é interessante para a formação do arquivista. Porém, é fundamental também ter no quadro docente arquivistas, o que em alguns cursos não acontece. (CALDERON, 2011:105).

Em relação à afirmação de Calderon, além dos docentes com formação em Biblioteconomia, há também uma grande incidência de professores graduados em História lecionando nos cursos de Arquivologia. Outra parcela possui graduação em áreas mais distintas como a Engenharia, Letras, etc., conforme demonstrado no decorrer da pesquisa. Outra constatação de Calderon assinala a necessidade de se discutir aspectos referentes à “qualidade do ensino oferecido”.

Entendemos que a pouca participação dos arquivistas na docência, apesar de se revelar como um cenário em mudança, deixa de contribuir com a expansão da Arquivística, escusando-se de produzir pesquisas e outros materiais de relevância científica. Os profissionais dessa área que atuam em órgãos públicos ou empresas privadas preocupam-se em desempenhar bem suas atividades no local de trabalho, inclusive gerenciando todo

um passivo documental, sendo que muitas vezes a produção de conhecimento para a área ocupa o segundo plano.

A UFSM foi fundada em 14 de dezembro de 1960, sendo pioneira no ensino superior da Arquivologia no Brasil. O curso de Arquivologia, por sua vez, foi criado em 1976, e teve seu primeiro quadro de professores composto por nove docentes. Em 1977, foi integrado ao Centro de Ciências Jurídicas, Econômicas e Administrativas (CCJEA) que, posteriormente, viria a ser denominado Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH). O curso de Arquivologia somente veio a integrar o Departamento de Documentação em 1978. Conforme Marques *et al.* (2011) afirmam, para a criação do curso de Arquivologia foi necessária a contribuição de professores de vários departamentos da UFSM e de professores convidados de outras instituições, situação recorrente em outros cursos criados posteriormente.

De acordo com os registros históricos, a compreensão do contexto de criação do curso de graduação em Arquivologia da UFSM revela que ele foi projetado para atender às solicitações do mercado de trabalho emergente do desenvolvimento socioeconômico e cultural em razão da crescente falta de profissionais habilitados para exercerem atividades técnicas e científicas em arquivo. Com isso, professores do Departamento de História da UFSM, sensibilizados pela carência, na região, de pessoal habilitado tiveram um contato inicial com o arquivista e historiador José Pedro Pinto Esposel, professor da Universidade Federal Fluminense, que apoiou a iniciativa da criação de um curso de graduação em Arquivologia no Sul do país. (MARQUES, RONCAGLIO e RODRIGUES 2011:285).

No ano de 1977 eram oferecidas 25 vagas anuais e quatro modalidades de formação para os estudantes: arquivos empresariais, arquivos escolares, arquivos históricos e arquivos médicos. Atualmente o curso oferece 30 vagas e é ministrado em horário diurno, totalizando 2.550 horas, proporcionando aos estudantes contato com laboratórios de Fotografia, Restauração de Documentos, Reprografia e Microfilmagem, e laboratório de Documentos Digitais. Para adequar-se às demandas das diferentes necessidades e mudanças da sociedade, a UFSM constantemente submete seu curso a revisões curriculares, tendo-as realizado em 1980, 1984 e, finalmente em 1994, cujo modelo se encontra vigente até os dias de hoje.

No Projeto Pedagógico do Curso de Arquivologia da UFSM percebe-se também a definição de estratégias que destacam a importância da transmissão do conhecimento dos docentes, a qualificação e o aperfeiçoamento, e a renovação dos conhecimentos como um recurso essencial para provocar mudanças na realidade arquivística. O desenvolvimento de trabalhos em conjunto com áreas que possam agregar conhecimentos em prol do desenvolvimento científico e intelectual também é reconhecido.

A ênfase à interdisciplinaridade e ao trabalho multiprofissional implica na adoção de estratégias que levem ao desenvolvimento de trabalho em grupo de diferentes áreas do conhecimento que possuam afinidades e interesses comuns, na busca da melhoria do ensino. Esta interdisciplinaridade pressupõe mudança de atitude, ou seja, a substituição de uma concepção global do ser humano, criando uma integração de conhecimento” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, [20--]:1).

E, apesar de reconhecer a importância da interdisciplinaridade, a UFSM, em seu projeto político-pedagógico, aponta uma projeção decidida e audaciosa da Arquivologia ao afirmar que:

A Arquivologia, diante dessa realidade, busca, cada vez mais, afirmar-se como ciência independente e não subordinada à História ou à Administração, através do desenvolvimento teórico e prático simultâneo da disciplina, procurando romper o pragmatismo predominante na Arquivística tradicional, dando ênfase especial à pesquisa e ao desenvolvimento da ciência arquivística (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, [20--]:2).

Ciente das transformações, tanto da Arquivística quanto das demais áreas do conhecimento, da disseminação das informações e do constante aperfeiçoamento das novas tecnologias da informação, a UFSM afirma ser necessário que a Arquivologia, e demais áreas, revejam seus paradigmas e métodos de trabalho. Seu corpo docente é composto, majoritariamente, por profissionais com formação em Arquivologia.

Já a UNIRIO teve sua origem em 1969 com a denominação de Federação das Escolas Isoladas do Estado da Guanabara (FEFIEG). Em 1975, a FEFIEG passou a denominar-se Federação das Escolas Federais Isoladas do Estado do Rio de Janeiro (FEFIERJ). Dois anos mais tarde, foram incorporados à FEFIERJ o Curso Permanente de Arquivo (do Arquivo Nacional) e o Curso de Museus (do Museu Histórico Nacional). Em 5 de junho de 1979, pela Lei nº 6.555, a FEFIERJ foi institucionalizada com o nome de Universidade do Rio de Janeiro (UNIRIO). E, em 24 de outubro de 2003, a Lei nº 10.750 alterou o nome da Universidade para Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, mas a sigla foi mantida.

O Curso de Arquivologia foi implantado na UNIRIO quando esta ainda era denominada FEFIERJ, em 1977, tendo seu funcionamento nas dependências do Arquivo Nacional. Atualmente, a Escola de Arquivologia encontra-se vinculada ao Centro de Ciências Humanas e Sociais da UNIRIO na qual possui, de acordo com a página *web* da universidade, aproximadamente, 23 docentes. Tal como a UFSM, a maior parcela do corpo docente é constituída por docentes com formação em Arquivologia.

Na região centro-oeste, a UnB foi inaugurada em 1962, quando a capital completava dois anos de existência. A Universidade foi idealizada por pessoas renomadas, tendo como princípio norteador unir a mais nova tecnologia da época com o ensino superior para fomentar o desenvolvimento do país. A UnB iniciou suas atividades com poucos cursos, chamados de “cursos troncos”, sendo eles Direito, Administração e Economia, Letras Brasileiras e Arquitetura e Urbanismo. Ao longo do tempo a Universidade abriu espaço e começou a ofertar novos cursos.

O curso de Arquivologia foi implantado quase três décadas depois da inauguração da Universidade. Primeiramente foi vinculado ao Departamento de História e Geografia e, em 1990, foi vinculado ao Departamento de Biblioteconomia (SOUZA, 2011). Atualmente, faz parte da Faculdade de Ciência da Informação, que integra os cursos de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. Diferindo das instituições mencionadas anteriormente, a UnB conta somente com três professores com formação em Arquivologia.

No Paraná, o curso de Arquivologia da UEL foi implantado em 1998, em uma parceria do então Departamento de Biblioteconomia com o Departamento de História. Atualmente, o curso de Arquivologia faz parte do Departamento de Ciência da Informação que, por sua vez, está vinculado ao Centro de Educação, Comunicação e Artes. Pesquisas de SOUZA (2011) e MARQUES *et al.* (2011:155) afirmam que a criação do curso foi o resultado de criteriosas pesquisas de mercado e clientela, e que, desde a sua gênese, traz em seu bojo o caráter multidisciplinar que o caracteriza até hoje. Após seis anos de atuação do curso, sua matriz curricular sofreu sua última alteração em 2005.

O curso prevê em suas diretrizes o contínuo aperfeiçoamento e a atualização dos profissionais da área a fim de atender às crescentes demandas de acesso à informação e a construção de um currículo de natureza interdisciplinar, de modo a suprir as demandas de uma realidade heterogênea. Revela uma ênfase especial à formação científica do estudante, articulada com a extensão e às novas tecnologias, não se restringindo a uma profissionalização estrita e especializada, mas também voltada para soluções de problemas profissionais com habilidade e criatividade. Três docentes possuem formação em Arquivologia.

### ***Desvendando o universo dos docentes***

A partir das informações coletadas nas páginas *web* das Universidades sobre o quadro de professores e a pesquisa na Plataforma Lattes, pudemos estabelecer o quantitativo de docentes que possuíam formação em Arquivologia. Esses dados serão o cerne do nosso estudo, pois, através deles poderemos compreender qual é a representação do quadro docente nos cursos de Arquivologia atualmente, se há escassez ou desinteresse dos arquivistas em atuar na docência e quais os fatores que estimulam profissionais com formação em outras áreas a atuarem como professores de Arquivologia.

O resultado aponta uma enorme diferença desse comparativo entre as quatro instituições estudadas. As duas primeiras universidades (UFSM e UNIRIO) possuem uma composição quase absoluta de professores com graduação em Arquivologia. Em contraposição, a composição da UnB e UEL possui, em sua maioria, professores com formação acadêmica diversificada, tais como Biblioteconomia, História, Sociologia, Engenharia de Sistemas, Geografia, entre outros.

Nas quatro instituições estudadas foi identificado e contatado o total de 65 docentes. Desse total, contabilizamos aqueles que responderam à nossa solicitação, seja para responder ao questionário ou informando que não possuíam mais vínculo com a instituição. Para tornar a análise do nosso questionário mais precisa procuramos identificar dentre o total de respondentes, quantos deles possuíam formação em Arquivologia. Na UFSM foram contatados 11 docentes e destes, 4 responderam à pesquisa (todos arquivistas); na UNIRIO contatamos 15 professores e obtivemos 4 respostas (todos arquivistas); na UnB, dos 15 professores contatados, 8 responderam à pesquisa, sendo 2 arquivistas e 6 profissionais com outra formação; dos 27 docentes contatados na UEL, 4 responderam (2 arquivistas, 1 bibliotecário e 1 informou não atuar mais como docente). Dessa forma, o total da nossa amostra corresponde a 19 professores, distribuídos da seguinte maneira: 12 docentes com formação em Arquivologia e 7 com outra formação.

No primeiro *item* do questionário buscamos delimitar a faixa etária apresentada entre docentes. Do universo de 19 professores entrevistados, 32% deles possuem 50 anos ou mais. Pertencentes à faixa de 40 a 49 anos identificamos o maior percentual, 53%, sendo que até 39 anos foram identificados apenas 15% dos docentes.

Um dos quesitos abordados que contribui para o desenho do perfil dos docentes refere-se ao gênero que, segundo os percentuais apresentados, revela pouca discrepância. Com uma pequena margem de diferença nos resultados, o gênero feminino foi indicado por 55% em relação a 45% do gênero masculino.

Uma das questões, de caráter subjetivo, procurou compreender os motivos pelos quais o profissional elegeu a docência como campo de atuação no mercado de trabalho. Analisamos as questões e identificamos nos depoimentos aqueles que, de alguma maneira, já pensavam em atuar na docência, representados por 74%, e aqueles que acabaram por descobrir o ofício de professor, 26%. A maioria dos respondentes já se sentia atraída de alguma maneira a serem educadores. Fatores pessoais como “gostar de ensinar” aparecem entre as respostas obtidas com maior frequência. Na sequência, circunstâncias inerentes às atividades da profissão tais como “aprender sempre”, ou ainda, “trabalhar com pesquisa” foram comuns nas argumentações.

Para melhor ilustrar a nossa análise apresentaremos alguns excertos dos depoimentos apresentados ao questionário, mantendo-se as falas na íntegra. Alguns dados como o vínculo institucional ou o nome das pessoas envolvidas nos testemunhos foram omitidos para resguardar a privacidade dos colaboradores.

### ***Depoimentos dos docentes que já pensavam em atuar***

Escolhi ser professor por vários motivos, mas o principal de todos é a oportunidade que a carreira oferece de sempre estar aprendendo, desde a própria sala de aula, local de constante obtenção de novas visões e elaboração de discussões positivas para a área, bem como a necessidade de estar sempre desenvolvendo novas pesquisas visando aprimorar a nossa área de conhecimento para a melhor qualificação dos futuros arquivistas e assim melhorar as teorias para o melhor atendimento do mercado, motivando a evolução da sociedade sem destruir o nosso meio ambiente.

No período de minha formação tive uma professora dedicada que influenciou significativamente no meu aprendizado. Posteriormente, já atuando na área, surgiu um concurso para docente e me submeti na tentativa de contribuir com a área que tanto amo.

Minha opção pela docência foi o resultado de uma proposta política iniciada no final dos anos 1980 [...]. Nesse processo de formação me deparo com ainda hoje atual invisibilidade social dos arquivos e dos arquivistas. A soma desse conjunto de fatores me permitiu estabelecer uma proposta ideológica que poderia ser levado a efeito a partir da prática docente em Arquivologia, que já cursava na Universidade.

Sempre fui fascinado pela docência, pelo exercício de aprender antes e ensinar depois, mas aprender diferente, mais profundo, não preocupado em aprender só por fazer depois, mas aprender preocupado com a formação, com a liberdade da formação, dos múltiplos referenciais, com as dificuldades, com as minúcias da docência e a retribuição de ver mentalmente o comparativo entre um aluno recém ingressante e um egresso formado e inserido na sociedade.

Em relação àqueles que não pensavam em lecionar, ou seja, abraçaram a docência posteriormente, os dados revelam que para a maioria deles a Arquivologia surgiu como uma inesperada oportunidade profissional e que, aparentemente, levou ao despertar da vocação de mestre. Algumas das razões apresentadas para atuar na docência foram a substituição temporária de professor e a oportunidade apresentada no mercado de trabalho.

### ***Depoimentos dos docentes que não pensavam em atuar***

Estava trabalhando na área [...] tinha experiência em trabalhos arquivísticos e vontade de discutir essa experiência. Surgiu a oportunidade com a criação do curso de Arquivologia na Universidade e aproveitei.

Já trabalhava na Universidade e ao substituir um docente percebi que gostava da atividade. Pouco tempo depois houve um concurso para professor onde fui aprovado.

Na realidade logo que me formei em Arquivologia não pensava em ser docente. Fui trabalhar como arquivista, por alguns anos em instituições públicas e privadas. Posteriormente me tornei docente e definitivamente pela questão da dedicação exclusiva e também para não ser concorrente de meus ex-alunos nunca mais atuei na área, me dedicando ao meu aperfeiçoamento para a docência.

O interesse na docência surgiu no início da atividade profissional, logo após a graduação. Minha primeira atividade profissional foi na Universidade, portanto em um ambiente impregnado de inovações e de profissionais que valorizam acima de tudo a transmissão do conhecimento. Certamente, tal experiência foi decisiva para despertar o desejo de ingressar na Universidade, tanto para realizar o ensino, como a pesquisa.

Um *item* do questionário aferiu o grau de satisfação do docente em relação à diversos fatores que podem interferir no exercício da sua profissão sendo remuneração, envolvimento dos discentes com o curso/disciplina, qualidade do ambiente de trabalho, desenvolvimento de atividades extraclasse, reconhecimento profissional perante a sociedade e fatores motivacionais.

A análise isolada dos resultados apresentados pelos docentes da UnB indica que nenhum dos entrevistados afirma estar “muito satisfeito” com o seu salário sendo que o maior percentual, 50%, revela-se “insatisfeito” com a remuneração. Apenas 25% dos professores afirmaram estar “satisfeito” e o mesmo percentual mostrou-se indiferente à influência da

remuneração na sua profissão. Contrapondo-se a esses valores, o índice geral de 42% dos professores revela-se “satisfeito” com a remuneração. Com relação aos demais índices, 27% apresentaram “insatisfação” e 21% revelaram-se neutros acerca deste quesito. Tal resultado contesta com o cenário já tão conhecido de insuficiência e insatisfação financeira entre os educadores.

Um dos fatores de estímulo presente na docência é o grau de interesse dos alunos. O envolvimento do educando pode tornar a profissão mais gratificante, estimulante e proporcionar uma troca intelectual interessante para ambas as partes envolvidas. Como resultado geral obtivemos um panorama de satisfação dos professores com os alunos de Arquivologia. Um professor, inclusive, acrescentou livremente à avaliação estar “completamente satisfeito” com o envolvimento dos seus alunos. Além desse resultado positivo atestamos que outros 57% dos professores também se revelaram “satisfeitos” com os estudantes. Contudo, 24% dos professores se mostraram descontentes com a participação dos alunos no curso.

No quesito qualidade do ambiente avaliamos como as condições do ambiente no qual os professores desempenham suas atividades podem interferir na sua percepção de satisfação profissional. Mais da metade, 52% dos respondentes, apontou certo grau de satisfação em relação à qualidade do ambiente. Entre os insatisfeitos, que totalizaram 32%, alguns professores apontaram, além dos espaços físicos inadequados, as relações humanas como fator de desprazer na profissão atualmente.

O objetivo do *item* referente ao desenvolvimento de atividades extraclasse foi compreender como se dá, atualmente, o acesso a laboratórios, visitas técnicas e outras atividades necessárias à uma melhor explanação e desenvolvimento do conteúdo ministrado pelo professor. Fatores como esses estimulam e afetam a percepção dos alunos sobre o exercício da profissão. Na análise, o grau de “muita insatisfação” com a possibilidade de desenvolvimento de atividades práticas obteve 22%. O grau de “insatisfação” também foi consideravelmente elevado, 17%, totalizando em sua soma 39% de profissionais descontentes. Contudo, os professores “satisfeitos” contabilizam 44% do resultado geral. Dentre as instituições estudadas, constatou-se que algumas universidades não possuem laboratórios para a prática arquivística, diferentemente da UFSM, que oferece para seus estudantes quatro espaços de atividades práticas: Laboratório de Fotografia, Restauração de Documentos, Reprografia e Microfilmagem, e Laboratório de Documentos Digitais. Consequentemente, o grau de satisfação entre os docentes da UFSM com o desenvolvimento de atividades práticas apresenta 75% de avaliações positivas na escala de contentamento.

O reconhecimento profissional é um dos fatores a serem considerados na trajetória de qualquer carreira. Para aqueles que atuam como docentes no curso de Arquivologia essa manifestação de apreço é frequentemente ignorada, devido à falta de conhecimento da sociedade acerca das atividades do campo da Arquivologia. A maior parte dos docentes, 47%, revelou estar “insatisfeito” com o reconhecimento profissional enquanto que 42% estão “satisfeitos” e 11% posicionaram-se como “neutros”.

Uma questão objetiva do instrumento de pesquisa adotado abordou os fatores motivacionais no labor dos docentes dos cursos de Arquivologia. O principal resultado aponta a ampla área de atuação no mercado de trabalho. Como formadores dos profissionais arquivistas, os professores declararam estar em permanente contato com

diversas áreas de especialização, o que torna o exercício da profissão encorajador. O segundo indicador mais apontado faz menção à realização pessoal, em atuar no que gosta, o que confirma que a maioria dos docentes atua por aptidão, mantendo-se naturalmente motivados no seu ofício. Outro fator importante a ser considerado foi o interesse demonstrado por “alguns alunos”, o que torna o exercício da docência gratificante.

### ***Depoimentos dos fatores motivacionais***

A docência em si é um estímulo. Possibilitar a formação de profissionais que irão atuar em diversas áreas é enriquecedor. Destaco, também, que o processo de ensino-aprendizagem requer uma troca constante entre docente e discente, e isto não deve ser perdido, o docente tem que estar em constante busca de atualização. A sociedade necessita de arquivistas comprometidos socialmente e poder participar da formação deste profissional é um desafio que assumi para a minha vida profissional.

Sem dúvida alguma, o corpo discente. Já tive vontade de desistir mas alguns alunos fazem valer a pena todo o esforço.

Como docente efetivo de uma instituição de ensino posso escolher a temática de pesquisa a qual me dedico. Este é o ponto que mais me motiva a permanecer na carreira docente. Pesquisar, produzir conhecimento sobre determinado assunto e utilizar esse conhecimento no ensino, nas disciplinas que ministro, nas orientações que faço, seja de iniciação científica, de TCC ou de mestrado, me fascina.

Eu imagino que seja a liberdade do perfil da formação do arquivista, a liberdade que a Arquivologia dá para o ingressante ao permitir que este potencialize suas inquietudes e possa se especializar, ou se dedicar à Fotografia, à Paleografia, à Diplomática, ao Direito, à História, à Gestão Digital, à Administração, etc. [...] essa liberdade é importantíssima e rica, libertadora e imagino que seja isso que encante tanto os acadêmicos como os docentes que vêm para a Arquivologia.

Primeiramente o apoio da instituição de ensino, e conseqüentemente, do Departamento e colegiado é fundamental. Observo também que o aluno, estando com mais tempo disponível para os estudos, consegue melhor aproveitar as aulas. A exigência sobre os fatores técnicos de cada área durante uma graduação, em muitos casos, acaba transmitindo aos alunos (por reflexo para o mercado) uma visão muito tecnicista do exercício da profissão, tendo-se por base que a técnica não permitiria tomar quaisquer decisões fora de um padrão preconcebido, por conseqüência, formando arquivistas mais tecnicistas e menos gestores ou intelectuais para o desenvolvimento da área e do mercado.

Uma elevada preocupação dos governos com números para impactarem nos indicadores da educação, desqualifica a formação de pensadores, os quais têm sido desenvolvidos em muitos casos, sob personalidades de pessoas que quiseram sair do sistema, quebrar os padrões, promovendo melhor a

inovação e a visão competitiva diante dos desafios do mercado. Dessa forma, o maior motivador acaba se tornando o próprio mercado, que não se apresenta igual, único, está em constante mudança, necessitando uma visão muito mais sistêmica e ampla do profissional, exigindo das academias uma constante melhoria por melhores matrizes curriculares que consigam cumprir com a satisfação do mercado. No caso da Arquivologia, isso é bem relevante, considerando as atividades que foram incluídas na gestão dos documentos contemporâneos que o arquivista não está dando conta de trabalhar (XML, RDF, Big Data, Cloud Computing, etc.), fazendo o mesmo buscar por outros profissionais, terceirizando as suas funções e tirando ainda mais a visibilidade do arquivista nesse contexto.

Os maiores obstáculos identificados no exercício da profissão referem-se ao excesso de carga de trabalho e a falta de reconhecimento da profissão perante a sociedade. Nesse cenário de muito esforço e pouco reconhecimento, o docente em Arquivologia ainda enfrenta o panorama do pouco interesse dos alunos e o “perfil concurseiro” atrelado à finalidade da formação dos discentes. O perfil desses estudantes na graduação não se direciona para a atuação na área de pesquisa, docência ou especialização, mas para o objetivo de ingressar no serviço público. Dentre os docentes mais desmotivados em relação ao interesse dos alunos, metade deles é da Universidade de Brasília. A outra metade é composta por professores da UFSM e UNIRIO.

### ***Depoimentos dos obstáculos no exercício da docência***

Há vários obstáculos, vou mencionar apenas dois que considero mais difíceis de contornar. O primeiro é o próprio “perfil concurseiro” do corpo discente: grande parte dos alunos é de jovens que nunca trabalharam, o que já torna o curso um tanto abstrato para eles. Mas, além disso, muitos alunos se mostram desinteressados e pouco participativos, e parecem não estar preocupados com sua qualidade como profissional no futuro; tratam o curso como uma formalidade que ‘empurram com a barriga’ e não como oportunidade para de fato aperfeiçoar sua formação. A estrutura curricular inadequada e a falta de ‘laboratórios’ gera, ainda, a dificuldade em fazer exercícios práticos que são fundamentais em uma área técnica; talvez essa questão ajudasse a diminuir o problema. O segundo obstáculo é a própria dinâmica da área de hoje, que faz com que os professores percam muito tempo e energia e reuniões inúteis e em embates desnecessários.

A pouca participação do docente nas políticas arquivísticas do país, podendo vir a ter um número maior de representantes dos docentes dos cursos de Arquivologia, que hoje somam cerca de 16 cursos, no Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ; a falta de uma harmonização nos currículos dos cursos de Arquivologia; a busca efetiva de um diálogo interdisciplinar com outras áreas do conhecimento no conteúdo das disciplinas a serem ministradas, sem perder as características fundamentais do corpo teórico da Arquivologia.

A desvalorização do curso, pelo menos na minha instituição, o curso fica alocado no mesmo departamento do curso de biblioteconomia, bem mais

antigo e a maior parte do corpo docente efetivo é de formação bibliotecária e não dá a devida atenção ao curso de Arquivologia.

As instalações e equipamentos no ambiente da Universidade. Desde a falta de estacionamento, de mesa e cadeira para o professor, até equipamentos eletrônicos em sala de aula. Outro aspecto são essas greves contraproducentes e que tornam os semestres verdadeiras obras de ficção. Como visto, não são problemas da Arquivologia, mas da Universidade como um todo.

Sem ignorar questões estruturais que predominam em minha instituição e o perfil predominante dos alunos que não vêem a leitura de textos como algo fundamental, minha leitura é a de que uma parte significativa dos meus esforços estão direcionados para desnaturalizar a visão distorcida sobre o que é arquivo; a maior parte dos alunos não tem a menor ideia do que seja ou para que serve o arquivo; não reconhecendo minimamente suas dimensões políticas e sociais da Arquivologia, não vêem razões suficientes para investirem em uma formação que não lhe darão status social.

Não se trata exclusivamente do professor de Arquivologia. O professor universitário, além de dar aula, ele as prepara, corrige exercícios, lida com uma série de coisas relacionadas ao estar em sala de aula. Além disso, precisa administrar a universidade, aceitar cargos de chefia, fazer coisas que um secretário deveria fazer, pois não há preparo de recursos humanos na universidade; participar de inúmeras comissões e órgãos colegiados; ser membro de bancas de concurso público e de avaliação dos pares. Se atua na pós-graduação, precisa dar aulas para um nível ainda superior à graduação, com exigências também superiores; precisa orientar, publicar em quantidade e com qualidade, participar de inúmeras bancas de defesa de vários níveis. Enfim, tudo isso representa um obstáculo quando percebemos nosso salário e o comportamento dos alunos em sala de aula.

Pouca sintonia entre os pares. Como em diversas áreas a docência acaba sendo um espaço onde se exerce a massagem do ego, ocorrendo até assédio moral. Tais situações acabam por prejudicar o curso.

Os professores são cobrados de forma ininterrupta por maior titulação; desenvolvimento de projetos de pesquisa, ensino e extensão; produção na pós-graduação; produção de artigos para publicação em revistas classificadas pela Capes como Qualis A1 [...]. Já não lembro mais como é chegar em casa e descansar, de não ter artigo para ler, prova para corrigir, parecer para elaborar [...].

A falta de cursos de Arquivologia no Brasil, que reduz as trocas de experiências, limita a oferta de divulgação científica e dificulta o avanço em várias áreas periféricas da Arquivologia.

Buscamos identificar se a composição do corpo docente dos cursos de Arquivologia deveria ser preferencial àqueles com graduação na área e porquê. Segundo a particularidade na constituição dos cursos de Arquivologia das Universidades estudadas e a composição variada dos corpos docentes, composta de maneira quase exclusivamente

por arquivistas e outros quase exclusivamente por profissionais de outras áreas, apresentaremos as diferentes perspectivas de vantagens, desvantagens, comprometimentos e contribuições para os cursos de Arquivologia em ter em sua composição um corpo docente uniforme ou miscigenado.

Com uma pequena diferença de resultado, 53% dos respondentes dos cursos acreditam que o corpo docente dos cursos de Arquivologia não deveria ser composto preferencialmente por educadores com graduação em Arquivologia e 47% dos entrevistados acredita que deve ser atendido pelos arquivistas. Os professores que discordam do quesito apontam como principais fatores a possibilidade de “enriquecimento” com a contribuição dos profissionais de outras áreas atuando na docência.

### ***Depoimentos dos que não concordam com a docência exclusiva***

A docência é uma consequência ou até o resultado de uma conjuntura, mas não deveria ser o objetivo final da formação do futuro arquivista.

Não. A pós-graduação, que é um caminho natural para a formação de docentes para o ensino superior, não faz essa exigência. A possibilidade de ter profissionais de formações diferentes enriquece o curso.

Vejo que não seria necessário que se torne preferencial, pois se formos condicionar os alunos a terem que fazer pós-graduação para qualificarem para dar as aulas, seria mais relevante darmos disciplinas de didática e instrumentação pedagógica nas graduações em Arquivologia, as quais nem sempre se aplicam para melhorar as aulas, mas ajudam para os que não tem por vocação ser um pessoa que gosta de transmitir o conhecimento. Deveria ser tratada como nas demais áreas, onde deixa-se esclarecida o que é a pesquisa e a docência em Arquivologia e seu vínculo com a ciência da informação, e ao mesmo tempo esclarecendo sobre as possibilidades do arquivista no mercado, desde franquias a consultorias, o empreendedorismo para o arquivista. Então, não precisaria ser preferencial, mas deixar claro que ambas (docência e o arquivista) precisam atuar em conjunto para melhorar a Arquivologia diante dos novos desafios do mercado.

Não concordo! Há mercado tanto para arquivistas docentes quanto para arquivistas técnicos e um mercado muito carente de bons profissionais. Cada um tem que escolher o melhor caminho a seguir e segui-lo da melhor forma possível, com ética, comprometimento sério com a sua atuação.

Não. Acredito que a multidisciplinaridade e a transdisciplinaridade podem contribuir significativamente para o avanço de todas as áreas do conhecimento. Evidentemente, há de existir um núcleo central com formação específica da área, para que as demais compreendam a área, e possam melhor contribuir”.

Dentre os professores que concordam que a composição dos cursos tenha docentes com formação em Arquivologia, a maioria afirma que, dessa forma, haveria uma maior

valorização do profissional e da área, já que em outros cursos o corpo docente é formado por professores com graduação específica. Outros entendem que professores graduados em Arquivologia implicam em maior experiência e vivência na área para transmitir conhecimentos específicos aos alunos.

### ***Depoimentos dos que concordam com a docência exclusiva***

Concordo plenamente. Acho muito estranho que o Curso de Arquivologia no cenário brasileiro ainda se permita - seus pares - que um curso exista sem nenhum bacharel em Arquivologia. É no mínimo muito estranho e denota alguma reserva de mercado às avessas, onde o profissional egresso, bacharel em Arquivologia, ainda sem titulação de Doutorado, mas com uma qualificação de alto nível oriunda de graduação, é deixado de lado. Imagino que isso deva mudar com o tempo, mas existe sim um silêncio sobre isso e muitos pares da área sequer querem entrar nesta discussão, algo que poderia despertar algum desconforto que hoje é necessário e fundamental.

Acho que a docência deveria ser preferencialmente exercida por profissionais com formação em Arquivologia, pois isto irá evidenciar a competência dos profissionais arquivistas, e ajudar na consolidação do pensar e do fazer arquivísticos. Faz-se necessário que o arquivista e o docente tenham uma cultura geral e de sua área específica de forma consistente. Os docentes da área devem manter também uma certa homogeneidade na definição e aplicação dos objetos da Arquivística, dos princípios, da metodologia, dos termos, dos conceitos, da terminologia; enfim da epistemologia do seu campo de atuação, e até da forma didática de trabalho, como já o fazem docentes de outras áreas do conhecimento. Porém, destaca-se que não quer dizer que o docente não possa ter pós-graduação em outras áreas afins, como em outros campos do conhecimento citados acima.

Sim, com certeza. Fala-se em ensino multidisciplinar mas quando realizamos uma analogia com a Biblioteconomia, que atua em todas as áreas do conhecimento, percebemos que os docentes possuem a formação específica.

Sim, o corpo docente deveria ter a maioria de professores com formação em Arquivologia, assim como todos os cursos tem a composição de seu corpo docente formada por maioria de profissionais da área.

Sou defensor de que nos DEPARTAMENTOS DE ARQUIVOS devemos ter prioritariamente Arquivistas. Não podemos ignorar o fato de que as estruturas universitárias facilitam ou dificultam essa possibilidade, mas não é possível termos um curso de Arquivologia onde não há arquivistas. Em que outra formação universitária encontramos essa realidade? Onde temos um curso de História sem historiador? De Medicina sem médico? De Física sem físico? Temos muitos docentes que nunca viram um arquivo! Nunca participaram de atividades de organização dos arquivos. Como ensinar a alguém a fazer algo do qual você não sabe fazer? Isso não significa uma tecnicidade, nem o desprezo por outras disciplinas. Essas outras leituras

serão dadas a partir dos demais docentes dos outros departamentos. Sem eles nossa formação será sempre incompleta.

Acho importante que parte dos professores tenha graduação em Arquivologia; acho fundamental que todos, ou quase todos os professores tenham algum tipo de formação na área (fora graduação) e experiência em arquivos; acho, ainda, que seria muito prejudicial à formação dos alunos se o corpo docente fosse formado exclusivamente por pessoas graduadas em Arquivologia. A diversidade de formações básicas (história, administração, tecnologias, etc.), desde que a pessoa tenha, de fato, conhecimento e experiência na área, enriquece a formação dos alunos, permitindo aprofundar certos temas, ampliar o leque de experiências, apresentar o ponto de vista de outros profissionais com quem o arquivista precisa aprender a trabalhar, etc.

### **Conclusão**

Em um cenário onde a grade curricular de determinados cursos de Arquivologia está em processo de reformulação, analisar a ação de um dos atores da tríade professor/aluno/conhecimento contribui para um melhor entendimento desse profissional, o docente. A primeira reflexão sobre esses questionamentos reside no fato de que a experiência dos professores da área, que possuem em média 41 a 50 anos, deve estar associada a despertar nos discentes o interesse por novos conhecimentos, pelo aprimoramento da prática por pesquisas na área e pela vocação em lecionar. Apesar da carência de profissionais e cientes que o exercício da docência foi apontado como uma vocação natural podemos afirmar que a presente pesquisa nos revelou um cenário relativamente positivo em relação ao futuro do ensino de Arquivologia.

No universo pesquisado, dentre os 19 entrevistados, 12 eram arquivistas, e destes, apenas 2 respondentes não possuíam, inicialmente, interesse ou encanto pela docência. No entanto, concluímos que a maioria dos arquivistas, 10 profissionais, já revelava a admiração e o desejo de lecionar. Compreendemos que os fatores que mais influenciaram na possível decisão de atuar como docente em Arquivologia foram a aptidão natural e as oportunidades que a ciência oferece como um campo de trabalho e pesquisa amplo e multidisciplinar.

Ao mesmo tempo em que a multidisciplinaridade se apresenta como a peça-chave na gênese da Arquivologia, ela também é vista como o maior ponto de debate para o crescimento da área. Constatamos que, independentemente da formação do professor e mesmo com a atual composição heterogênea do corpo docente, de modo geral, a divisão de opiniões sobre a preferência de arquivistas lecionando nos respectivos departamentos converge no reconhecimento que a multidisciplinaridade é parte relevante e indissociável da Arquivologia. O desafio para a consolidação e progressão da profissão consiste em alcançar o equilíbrio entre preservar e fomentar essa troca de conhecimento entre as disciplinas, sem, no entanto, permitir que a multidisciplinaridade possa “canibalizar” a Arquivologia.

Outros fatores a serem considerados são os obstáculos apontados pelos professores que revelam uma tríade a ser revertida: a falta de reconhecimento da profissão, a falta de condições práticas e o desinteresse dos alunos. Fatores que parecem estar intimamente ligados à desvalorização desses profissionais e da ciência arquivística como um todo. A síntese desse quadro é composta pela falta de laboratórios onde os professores possam demonstrar suas habilidades aos alunos, a falta de aplicabilidade dos conhecimentos transmitidos pelos docentes em contextos da vida real e o currículo acadêmico, que não se propõe a acompanhar e pesquisar reais soluções para os desafios que a Ciência da Informação enfrenta, tornando a atividade do docente desimportante e maçante. A ausência dessas conexões intelectuais faz com que a maioria dos alunos conclua a graduação sem descobrir suas aptidões e interesses na área, sem produzir questionamentos e nenhum conhecimento sob o aspecto acadêmico e científico, longe de qualquer perspectiva de docência.

Por fim, acreditamos que somente com a proposição de reflexões sobre a Arquivologia e seus desdobramentos profissionais, tanto no cenário universitário (envolvendo os alunos, os professores arquivistas e professores com formação em outras áreas) quanto na sociedade poderemos dar o primeiro passo para a construção de uma nova Era para a Arquivologia. Essas reflexões são benéficas principalmente pelo reconhecimento do profissional docente como pela própria e indissociável integralização e aplicabilidade de conhecimentos da Arquivologia na realidade de todos esses atores envolvidos.

### ***Referências bibliográficas***

**BARROS, Solange Silva Pereira de; PISCIOTTA, Renato Matsui**

2012 Profissão docente: o conceito da docência no âmbito social. *Revista Interfaces*. Suzano. 4: 3 (abr. 2012) 45-47.

**BOLFER, Maura Maria Morais de Oliveira**

2008 *Reflexões sobre prática docente: estudo de caso sobre formação continuada de professores universitários*. 2008.

Tese de Doutorado em Educação, defendida na Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Metodista de Piracicaba.

**BRASIL. Conselho Nacional de Pesquisa**

[20--] *Plataforma Lattes*. [Em linha]. Disponível em: <http://www.lattes.cnpq.br/>

**CALDERON, Wilmara Rodrigues**

2011 *O Arquivo e a Informação Arquivística: da literatura científica à prática pedagógica no Brasil*. 2011.

Tese de Doutorado em Ciência da Informação, defendida na Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista (UNESP).

**COLL SALVADOR, César**

1992 *Aprendizaje escolar y construcción del conocimiento*. 2ª ed. Barcelona: Paidós, 1992.

**FEITOZA, Leonina Amanda; CORNELSEN, Julce Mary; VALENTE, Silza Maria Pasello**

2007 Representação do bom professor na perspectiva dos alunos de Arquivologia. *Perspectivas em Ciência da Informação*. Belo Horizonte. 12:2 (maio/ago. 2007) 158-167.

**MARQUES, Angélica Alves da Cunha; RONCAGLIO, Cynthia; RODRIGUES, Georgete Medleg, org.**

2011. *A Formação e a pesquisa em Arquivologia nas universidades públicas brasileiras*. Brasília: Thesaurus, 2011.

**MORAIS, Maquézia [et al.]**

2011 A Desvalorização na docência: um processo histórico social. In: SEMINÁRIO NACIONAL DO ENSINO MÉDIO HISTÓRIA, MOBILIZAÇÃO, PERSPECTIVA, 1º, Mossoró - *Anais*. Mossoró: UERN, 2011, p. 1.254-1.264.

**PENIN, Sonia Terezinha de Souza**

1980 *Profissão docente*. São Paulo: PUC-SP, 1980.

**SOUZA, Katia Isabelli Melo de**

2011 *Arquivista, visibilidade profissional: formação, associativismo e mercado de trabalho*. Brasília: Starprint, 2011.

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

[20--] *Curso de Arquivologia: Histórico*. [Em linha]. [Consult. 16 set. 2013]. Disponível em: <http://arquivologia.fci.unb.br/index.php/home>.

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

[20--] *Curso de Arquivologia: Professores do Curso de Arquivologia*. [Em linha]. [Consult. 16 set. 2013]. Disponível em: <http://arquivologia.fci.unb.br/index.php/professores?limitstart=0>.

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

[20--] *História da Universidade de Brasília*. [Em linha]. [Consult. 21 set. 2013]. Disponível em: <http://www.unb.br/unb/historia/resumo.php>.

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

[20--] *História, principais capítulos: Redemocratização*. [Em linha]. [Consult. 21 set. 2013]. Disponível em: [http://www.unb.br/sobre/principais\\_capitulos/redemocratizacao](http://www.unb.br/sobre/principais_capitulos/redemocratizacao).

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA**

[20--] *Departamento de Ciência da Informação*. [Em linha]. [Consult. 5 out. 2013]. Disponível em: <http://www.uel.br/ceca/cin/>.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

[20--] *Corpo Docente: Linha de Pesquisa, Arquivos, Arquivologia e Sociedade*. [Em linha]. [Consult. 2 out. 2013]. Disponível em: <http://www2.unirio.br/unirio/cchs/ppggda/corpo-docente>.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

[20--] *Escola de Arquivologia*. [Em linha]. [Consult. 2 out. 2013]. Disponível em: <http://www2.unirio.br/unirio/cchs/arquivologia/a-escola>.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

[20--] *História da Instituição*. [Em linha]. [Consult. 2 out. 2013]. Disponível em: <http://www.unirio.br/institucional/historia>.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA**

[20--] *Projeto pedagógico do curso de Arquivologia*. [Em linha]. [Consult. 5 out. 2013]. Disponível em: <http://w3.ufsm.br/prograd/cursos/ARQUIVOLOGIA/>.

**Katia Isabelli Melo | isabelli@unb.br**

Universidade de Brasília

**Aline Lima Abrão | alinelimaabrao@gmail.com**

Universidade de Brasília

**Mariana Silva Rios | melryrios@gmail.com**

Universidade de Brasília

**Resumo:** No presente artigo, é apresentado um estudo da utilização de tecnologias *web* 2.0 pelas bibliotecas públicas portuguesas<sup>1</sup>. Para o efeito, foi feita uma prospeção estruturante à escala nacional que consistiu, numa primeira fase, realizada em 2012, na identificação de plataformas *web* utilizadas pelas bibliotecas públicas através do método de observação direta; e, numa segunda fase, em 2013, na realização de um inquérito enviado para todas as bibliotecas públicas portuguesas identificadas no portal da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB). Este estudo, faseado em dois momentos distintos, permitiu identificar plataformas *web* utilizadas, designadamente tecnologias *web* 2.0, e ações de comunicação desenvolvidas neste contexto, analisar a evolução da utilização destas plataformas registada entre 2012 e 2013, identificar os principais fatores que determinam a utilização ou não utilização de um conjunto de tecnologias *web* 2.0, bem como vantagens e desvantagens sentidas na sua utilização.

**Palavras-chave:** Biblioteca 2.0; Biblioteca pública portuguesa; Investigação empírica

**Abstract:** In this paper, it is presented a study of the use of web 2.0 technologies by Portuguese public libraries. To this end, a structural exploration was made on a national scale phased in two different moments: in a first phase, in 2012, web platforms used by public libraries were identified through the method of direct observation; in a second phase, in 2013, a survey was carried out to all Portuguese public libraries identified on Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB) website. This study, developed at two different moments, allowed the identification of web platforms used by the libraries, namely web 2.0 technologies, communication practices carried out in this context, the analysis of the use of these technologies registered between 2012 and 2013, the identification of the main factors that determine the use or non-use of a set of web 2.0 technologies, as well as advantages and disadvantages experienced in their use.

**Keywords:** Library 2.0; Portuguese public library; Empirical research

## Introdução

Nas últimas duas décadas, o desenvolvimento de tecnologias *web*, e sobretudo tecnologias *web* 2.0, contribuiu significativamente para uma mudança de paradigma social, cujo impacto se tem manifestado também, e naturalmente, no setor das bibliotecas públicas. Se o advento da *internet* favoreceu formas de virtualização da sociedade (LEVY, 1997) e promoveu a proliferação da informação, o desenvolvimento de tecnologias *web* 2.0 estabeleceu as condições ideais para a articulação de saberes isolados e distanciados. A arquitetura participativa destas

---

<sup>1</sup> Estudo desenvolvido no contexto da tese de doutoramento “Biblioteca em rede: comunicação integrada no contexto das culturas participativas” desenvolvida no âmbito do Programa Doutoral em Media Digitais da Universidade do Porto e da Universidade Nova de Lisboa e em colaboração com a Universidade do Texas em Austin, e com o apoio financeiro da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT).

tecnologias encorajou uma participação coletiva dos cidadãos na criação de conteúdos, impulsionando a formação do que Jenkins (2008, 2009) designou como cultura da participação.

A expansão do acesso à *internet*, aliada ao seu baixo custo, favoreceram, assim, o desenvolvimento de uma nova geração de indivíduos que transita continuamente entre o espaço *online* e o espaço *offline* para a realização das mais diversas tarefas e atividades quotidianas, e que participa ativamente na produção de conteúdos, seja numa forma mais simples, como a atualização de perfis em redes sociais, seja de uma forma mais *criativa*, como a atribuição de *tags* a conteúdos existentes ou a produção e partilha de conteúdos como música ou vídeo (PALFREY e GASSER, 2008). São, por isso, gerações que alimentam o desenvolvimento das culturas participativas, que não se limitam a consumir informação, mas também a fornecem, difundem, partilham com outros utilizadores e moldam o seu fluxo (JENKINS, 2009; SEOANE-GARCÍA, 2009), e são gerações que tendem a estar permanentemente conectadas via *web* através de várias plataformas, entre as quais, o computador, o telemóvel ou o *tablet* (CHAVES *et al.*, 2007).

Esta mudança de paradigma refletiu-se também nos hábitos de pesquisa da sociedade, em parte, porque a *web* passou a concentrar uma rede infindável de informação, mas também pela facilidade com que esta informação pode ser atualizada, muito superior ao de qualquer informação impressa (SHIRKY, 2010). A *web* tornou-se, por isso, num meio de eleição para a elaboração de pesquisas, designadamente no contexto das gerações mais jovens (DUNN e MENCHACA, 2009; FURNIVAL e GRACIOSO, 2011; PAISANA e LIMA, 2012; PALFREY e GASSER, 2008).

Ao longo dos últimos séculos, a biblioteca pública tem assumido um papel essencial na sociedade, tendo sido proclamada pelo Manifesto da UNESCO (1994) como uma “força viva para a educação, cultura e informação”. Caracteriza-se pela sua natureza inclusiva, disponibilizando gratuitamente o acesso ao conhecimento e informação a todo e qualquer cidadão independentemente da sua condição social, raça ou credo, idade e género, condição física ou mental, e tornando-se assim num verdadeiro contributo para a formação do cidadão ao longo da vida. Por ser um centro de informação de livre acesso e aberto a todos, pela diversidade de conteúdos e formatos que apresenta e pelo vasto conhecimento, ideias e opiniões que disponibiliza, assume especial relevância para o “desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática” (KOONTZ e GUBBIN, 2013:13).

Constitui também um espaço de sociabilização e assume um papel preponderante na dinamização cultural, designadamente no contexto da comunidade onde se insere, promovendo atividades ligadas à leitura, entre as quais encontros com escritores, oficinas de escrita criativa, colóquios, teatros ou exposições, e atividades relacionadas com a comunidade local que em muito contribuem para a sua identidade cultural. A biblioteca pública inscreve-se “numa lógica de democratização, alargamento de públicos e acesso aos bens culturais”, constituindo um lugar incontornável “em qualquer estratégia pública de desenvolvimento e descentralização cultural” e reforçando “o ideal de esfera pública que faz delas [bibliotecas] lugares de encontro, de discussão, de partilha, de cidadania, de descoberta, de criação e de fruição artística” (VENTURA, 2002:120).

Pela sua natureza inclusiva e pelo papel que desempenha na comunidade, nomeadamente no contexto social, cultural e económico, a biblioteca pública, enquanto instituição pública, “é ao mesmo tempo causa e consequência da sociedade” (USHERWOOD, 1999:19), é um produto específico do contexto cultural e social em que se insere e, portanto, evolui e configura-se de acordo com este contexto (MIKSA, 1996). Neste sentido, as mudanças de paradigma social que se verificaram desde a constituição das primeiras bibliotecas públicas têm influído o percurso da sua história e provocaram profundas alterações na sua estrutura, na sua oferta e nas suas estratégias de ação e comunicação.

Assim, a mudança de paradigma social impulsionada, em parte, pelo desenvolvimento de tecnologias *web*, e sobretudo tecnologias *web 2.0*, repercutiu-se também no setor bibliotecário. O papel das bibliotecas enquanto “portais” de informação passou a ser partilhado com outras fontes (CASEY e SAVASTINUK, 2007; DUNN e MENCHACA, 2009; JAIN, 2013), de acesso mais fácil e rápido, e, ainda que a sua credibilidade e qualidade possam ser questionáveis, o facto é que estas fontes tornaram-se mais apelativas, designadamente para as gerações mais jovens, vendo-se a biblioteca pública, com regularidade, numa situação de marginalização pelos cidadãos (DUNN e MENCHACA, 2009; FURNIVAL e GRACIOSO, 2011).

Neste contexto, a IFLA salientou, por um lado, a importância da biblioteca pública na orientação ao utente para fontes de informação de qualidade garantida e objetivas em relação às suas necessidades, tornando-se a biblioteca num mediador, nomeadamente entre o cidadão e a informação digital, auxiliando-o a “transpôr o «fosso digital» em direção a um futuro melhor” (KOONTZ e GUBBIN, 2013:49) e auxiliando-o na seleção de informação fiável. Por outro lado, a IFLA observou que o planeamento do desenvolvimento da biblioteca deve ser feito partindo dos serviços, pelo que a atuação desta não deve cingir-se ao seu espaço físico, devendo antes aproveitar o potencial das tecnologias da informação e comunicação “para levar os serviços de informação e biblioteca diretamente” aos utentes onde quer que estes estejam (KOONTZ e GUBBIN, 2013:20). A *internet surge*, então, como um meio privilegiado para consolidar uma das mais importantes premissas da biblioteca pública: o acesso generalizado a todos (KOONTZ e GUBBIN, 2013; UNESCO, 1994).

A importância das bibliotecas reverem os seus programas e serviços, bem como o seu posicionamento para uma resposta mais adequada às necessidades e expectativas dos seus utentes e para um melhor enquadramento no atual paradigma social, tem sido, aliás, salientada por diversos autores (CASEY e SAVASTINUK, 2007; CHAD e MILLER, 2005; SEOANE-GARCÍA, 2009; VENTURA, 2002). Neste sentido, surgiu o conceito de biblioteca 2.0, propondo um novo modelo de biblioteca e serviços bibliotecários centrados na sua comunidade de utentes e concebidos a partir do seu contributo e participação efetiva (BOLAN, CANADA e CULLIN, 2007; CASEY e SAVASTINUK, 2007; CHAD e MILLER, 2005; MARGAIX-ARNAL, 2007, 2008; SEOANE-GARCÍA, 2009). Descreve-se como um modelo flexível e responsivo que parte do aproveitamento do potencial tecnológico e dos contributos da comunidade para o desenvolvimento de serviços adequados às necessidades e expectativas dos cidadãos utentes e potenciais utentes (BOLAN, CANADA e CULLIN, 2007; CHAD e MILLER, 2005).

Ainda que a utilização de tecnologias *web*, designadamente tecnologias *web 2.0*, para o desenvolvimento deste modelo de biblioteca 2.0 não deva ser entendida como um fim em si mesmo, os autores têm sido unânimes ao destacar a importância da utilização destas tecnologias enquanto canais de comunicação multidirecionais e enquanto meios complementares de prestação de serviços (BOLAN, CANADA e CULLIN, 2007; CASEY e SAVASTINUK, 2007; CHAD e MILLER, 2005; FARKAS, 2007; MARGAIX-ARNAL, 2007, 2008; SEOANE-GARCÍA, 2009). Entre as diversas vantagens mencionadas, salientam-se a possibilidade de ampliar o alcance de serviços da biblioteca e coleções eventualmente digitalizadas a uma comunidade mais abrangente e geograficamente distante, descentralizando-os do seu espaço físico; a disponibilização de serviços 24 horas por dia e 7 dias por semana; a possibilidade de uma interação mais efetiva e continuada entre utentes e bibliotecários, permitindo um melhor conhecimento das necessidades e expectativas destes utentes e, por conseguinte, a criação de serviços mais adequados; entre outras (ARROYO-VÁSQUEZ, 2008; FARKAS, 2007; SEOANE-GARCÍA 2009).

Ao ampliarem o alcance da biblioteca para além do seu espaço físico, estas tecnologias dão-lhe, também, maior visibilidade e possibilitam a identificação de novos públicos potenciais utentes (ALKINDI e AL-SUQRI, 2013; FARKAS, 2007). Estabelecem as condições para uma oferta de serviços mais eficiente e para uma maior integração da biblioteca na comunidade onde se insere, contribuindo, assim, para a criação de um modelo verdadeiramente *destinado* à comunidade e criado com a comunidade (CHAD e MILLER, 2005; MANESS, 2007).

Neste sentido, Casey e Savastinuk (2007:105) consideram que “muito do sucesso da biblioteca depende não só da utilidade da coleção, mas também da funcionalidade do [seu] *website*”, sendo que este deve ser visto como uma extensão do espaço físico da biblioteca. Hilbuln (2011) observa também que as páginas *web* das bibliotecas não devem ser apenas um meio complementar para disponibilização de recursos de informação, mas refletir uma envolvimento com a comunidade, promover a sociabilização e dinamizar atividades que fomentem o desenvolvimento cultural e intelectual dos seus membros. Alkindi e Al-Suqri (2013), bem como Jain (2013), consideram a utilização de tecnologias *web*, nomeadamente *web 2.0*, determinantes no desenvolvimento de estratégias de *marketing* e promoção de serviços bibliotecários, apontando várias vantagens apresentadas por plataformas, entre as quais, redes sociais como o Facebook ou Twitter, *sites* de partilha de imagens como o Flickr, *sites* de partilha de vídeos como o YouTube ou blogues. Entre as vantagens referidas destacam-se o seu baixo custo, o menor tempo que requerem na sua implementação e gestão, o facto de serem utilizadas universalmente e chegarem instantaneamente à comunidade, o facto de permitirem uma maior aproximação entre os funcionários da biblioteca e a comunidade onde esta se insere, por serem colaborativas e interativas, e o facto de estarem sempre disponíveis.

Estas vantagens têm sido também percebidas pelas bibliotecas públicas, onde se tem verificado um aumento significativo da utilização de tecnologias *web 2.0*, sobretudo para efeitos de *marketing* e promoção de serviços (ABBAS e AGOSTO, 2011; JAIN, 2013; ROGERS, 2010). O Facebook é, atualmente, a plataforma mais utilizada (ALKINDI e AL-SUQRI, 2013; AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION,

2014; JAIN, 2013; ROGERS, 2010), sendo o Twitter, o YouTube e o Flickr outras plataformas amplamente utilizadas (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2014; BOSS, 2009; ROGERS, 2010). Já a utilização de blogues pelas bibliotecas, apesar de ter sido acentuada no início deste século (ROGERS, 2010), tem-se tornado menos expressiva nos últimos anos (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2014; ROGERS, 2010).

Segundo Rogers (2010), a utilização de redes sociais tem sido considerada pelos profissionais das bibliotecas como uma das mais eficientes para cumprir os objetivos das suas campanhas de *marketing* e promover os serviços bibliotecários, seguida da utilização de plataformas de partilha de vídeos e de partilha de imagens, dos serviços de mensagem instantânea e dos blogues. Estes profissionais têm mesmo considerado a utilização das tecnologias *web 2.0* como determinante para o sucesso destas campanhas, designadamente para promover eventos e atividades da biblioteca; para apresentar fotografias e vídeos da instituição e de atividades desenvolvidas; para disponibilizar hiperligações para o seu *site* institucional e para outros *sites* de interesse, entre os quais, blogues desenvolvidos pelos bibliotecários; para publicar informação mais genérica de interesse para a comunidade, como por exemplo, divulgação de notícias e eventos ou prémios literários; para anunciar novidades nas suas coleções; para fazer sugestões e recomendações de obras ou outros materiais das suas coleções; entre outros aspetos (ABBAS e AGOSTO, 2011; ALKINDI e AL-SUQRI, 2013).

Não obstante a crescente utilização de tecnologias *web 2.0* pelas bibliotecas públicas, vários autores têm alertado para o facto de a sua implementação e utilização nem sempre ser enquadrada num plano estratégico (CASELLA, 2010; FARKAS, 2010). A popularidade do Facebook levou a que bibliotecários criassem páginas sem uma planificação precisa e sem a consciência do que implica uma opção como esta, prevalecendo, frequentemente, a iniciativa pessoal e a improvisação de um único bibliotecário sobre a planificação desta página, quando a sua criação deveria surgir de um projeto coletivo de partilha de todos os funcionários da biblioteca (CASELLA, 2010). Verifica-se também que estas tecnologias têm sido utilizadas fundamentalmente para uma comunicação unidirecional, ficando por explorar o seu carácter participativo (BOSS, 2009; CASEY, 2011; FARKAS, 2007; LIMA e ALVELOS, 2014).

De facto, “o software social oferece possibilidades para a comunicação, colaboração e construção de comunidades com os seus utentes sem precedentes”, não obstante as “tecnologias [*web 2.0*] são apenas ferramentas” (FARKAS, 2007:282). Neste sentido, o foco dos bibliotecários deve centrar-se nos utentes e em como fornecer-lhes melhores serviços através da *web 2.0*, designadamente através de uma maior interlocução e interação com eles e do seu envolvimento, da sua colaboração e participação efetiva. E isto pressupõe, naturalmente, uma mudança de atitude dos responsáveis pelas bibliotecas em relação aos seus utentes, sobretudo, pressupõe uma “confiança total no utilizador” bem como no potencial do seu contributo, e sem a qual não faz “sentido abrir espaços para a participação” (MARGAIX-ARNAL, 2007:100).

### ***1. O sistema de bibliotecas públicas portuguesas***

Antes de caracterizar a atuação das bibliotecas públicas na rede, nomeadamente os usos feitos de tecnologias *web 2.0*, considera-se necessária uma breve contextualização do sistema de bibliotecas públicas português. Em Portugal, apesar de as primeiras bibliotecas públicas distritais datarem da primeira metade do século XIX (NUNES, H. B., 1998; NUNES, M. B., 2003; MELO, 2004; VENTURA, 2002), só em finais da década de 80 do século XX foi criado um sistema de bibliotecas públicas, atualmente designado como Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), perspetivando dotar os concelhos portugueses de bibliotecas públicas municipais devidamente equipadas, facultar o livre acesso à informação, estimular o gosto pela leitura e desenvolver atividades culturais para os diferentes tipos de público da comunidade local e promovendo, assim, a inclusão social e a cidadania (MELO, 2004; PINTO, 2007). Para o efeito, foi criado um programa de cooperação técnica entre os municípios e o Estado, através do Instituto Português do Livro e da Leitura (IPLL), cabendo aos municípios a disponibilização do espaço para a criação da biblioteca e meios necessários para a sua construção e funcionamento, bem como constituir e atualizar regularmente os fundos documentais e definir programas de atividades culturais (MELO, 2004), e cabendo ao IPLL a comparticipação de 50% dos custos da obra na construção de bibliotecas municipais, a fundo perdido, e apoiar na seleção bibliográfica, na formação de funcionários e na criação de atividades de animação e promoção da leitura (MELO, 2004; NUNES, 1998; PINTO, 2007).

A criação da RNBP, ainda que tardia, teve um impacto muito significativo no desenvolvimento de bibliotecas públicas em Portugal, até então em número reduzido, com escassez de recursos financeiros e, frequentemente, funcionando aquém dos pressupostos proclamados pelo Manifesto da Unesco (BRANCO *et al.*, 1983). Volvidos 25 anos, haviam sido criadas as bases para a construção de quase 200 bibliotecas (PORTUGAL. Direção-Geral..., 2012b, 2013a), cujo papel se revelou essencial, não só para a disseminação e promoção da leitura pública no país, mas também como mediadoras no acesso à informação, enquanto espaços de socialização e enquanto espaços de dinamização cultural (VENTURA, 2002).

Não obstante uma grande parte das bibliotecas públicas portuguesas fazer parte da RNBP e, por isso, criada com o apoio do Estado através do IPLL e, desde 2012, com o apoio da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), estas bibliotecas, após a sua construção, passaram a ser pertença do município onde se inserem, ficando sob a tutela das Câmaras (à semelhança das demais bibliotecas públicas municipais). Ou seja, passaram a ser financiadas por fundos públicos maioritariamente provenientes da administração local e a obedecer às estratégias e políticas definidas pelas Câmaras, e não necessariamente a uma política global definida para o sistema de bibliotecas públicas português, ficando, por isso, vulneráveis e dependentes de fatores como “flutuações políticas, das mudanças de vereadores”, entre outros (NUNES, M. B., comunicação pessoal, 5 dez. 2013).

Este aspeto refletiu-se no setor bibliotecário, culminando, sobretudo, em problemas de cariz financeiro e na insuficiência de recursos humanos nestas instituições. Segundo um estudo realizado por Oleiro e Heitor (2010:7), a grande maioria das bibliotecas públicas municipais da RNBP não cumpre os parâmetros

mínimos estipulados pela DGLAB, nomeadamente “no que se refere a recursos de informação, humanos e tecnológicos”, mais de 60% destas bibliotecas não respeitavam a dimensão mínima das coleções aquando da sua abertura a público, e o número de funcionários de grande parte destas instituições é inferior ao recomendado.

Assim, não sendo, atualmente, a DGLAB um organismo regulador das bibliotecas da RNBP, embora trace um conjunto de diretrizes sob as quais as bibliotecas podem e devem orientar-se, verifica-se que estas se afastam tendencialmente do conceito de rede idealizado, que pressupunha funcionarem com objetivos semelhantes e colaborarem entre si, funcionando de forma isolada a partir das diretrizes estabelecidas pela respetiva tutela.

Segundo o portal de bibliotecas da DGLAB, em janeiro de 2013 existiam em Portugal 300 bibliotecas públicas municipais, das quais 194 pertenciam à RNBP<sup>2</sup>. Estas representam a grande maioria das bibliotecas públicas portuguesas financiadas por fundos públicos, maioritariamente provenientes da administração local, e cujos princípios se inscrevem nos pressupostos proclamados pelo Manifesto da Unesco (1994) e nas diretrizes da IFLA (KOONTZ & GUBBIN, 2013). Por isso mesmo, e parafraseando M. B. Nunes (comunicação pessoal, 5 dez. 2013), ainda que biblioteca pública e biblioteca municipal não sejam conceitos necessariamente idênticos, em Portugal uma biblioteca municipal é, por natureza, uma biblioteca pública, pelo que, o presente estudo teve em consideração o universo das bibliotecas municipais portuguesas, servindo a designação de biblioteca pública portuguesa para especificar estas bibliotecas municipais, quer pertençam ou não à RNBP.

## ***2. Bibliotecas públicas portuguesas e tecnologias 2.0***

Em Portugal, à semelhança do que aconteceu em outros países, fez-se sentir uma mudança de paradigma social impulsionada, em parte, pela expansão do acesso à *internet* a baixos custos e pela proliferação de tecnologias *web 2.0* que resultou no crescimento de uma cultura participativa. Deste modo, e porque a *internet* se tornou num recurso predominantemente utilizado pelos internautas para pesquisa de informação (INE/UMIC, 2012; PAISANA e LIMA, 2012), vários autores têm salientado a importância da utilização deste meio como canal complementar de comunicação e para prestação de serviços bibliotecários (ALVIM, 2007, 2011; ALVIM e NUNES, 2010; LEITÃO, 2009, 2010; LEITÃO e CALIXTO, 2012; LIMA e ALVELOS, 2012; NUNES, 2003; VENTURA, 2002).

---

<sup>2</sup> Números retirados da lista de Bibliotecas da RNBP e na lista de Bibliotecas Públicas Municipais  
<http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Documents/BibliotecasRNBP22Jan2013.xls>;  
e  
<http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Documents/BibliotecasPublicasMunicipais22Jan2013.xls> - respetivamente, a 7 de jun. de 2013.

Embora sejam poucos os estudos realizados sobre a utilização de plataformas *web* pelas bibliotecas públicas portuguesas, nomeadamente sobre tecnologias *web 2.0*<sup>3</sup>, estes estudos têm evidenciado a importância da utilização de plataformas *web* para divulgação de programas e atividades das bibliotecas públicas portuguesas, bem como, para ampliar o alcance de determinados serviços a uma comunidade mais ampla (ALVIM, 2007, 2011; LEITÃO e CALIXTO, 2012; NUNES, 2003; LIMA e ALVELOS, 2012). Não obstante, verifica-se que a utilização destas plataformas pelas bibliotecas públicas portuguesas revela-se reduzida (ALVIM, 2007, 2011; LEITÃO e CALIXTO, 2012), não sendo a participação dos utilizadores através das tecnologias *web 2.0* particularmente estimulada (LIMA e ALVELOS, 2012).

Segundo Alvim (2011), no início de 2010, a percentagem de bibliotecas públicas que utilizava tecnologias *web 2.0* era reduzida (18,4%), e nem sempre era aproveitado o seu potencial para melhorar os serviços de informação e comunicação com o público. A utilização destas tecnologias era, então, “muito dispersa, experimental e de forma não contínua”, denunciando a ausência de uma “política de comunicação bem estruturada para sua aplicação” (ALVIM, 2011:113).

Os blogues eram as ferramentas 2.0 mais utilizadas pelas bibliotecas públicas, tendo sido identificados 31 blogues, mas a sua utilização demonstrava adequar-se mais para a disseminação de informação sobre os serviços da instituição e atividades, para *marketing* e promoção de serviços, e para atualização e agregação de conteúdos, sendo escassa a interação entre bibliotecários e utilizadores. O Facebook era utilizado por 15 bibliotecas, tendo grande parte delas optado pela criação de um perfil e não de uma página, ficando, assim, por aproveitar o potencial de ferramentas fornecidas nas páginas de Facebook, tais como as ferramentas de análise de dados estatísticos de acesso à página. O Hi5 era utilizado por 16 bibliotecas, sendo escassa a utilização de outras tecnologias que melhor se identificam com serviços tradicionalmente desenvolvidos por estas instituições, entre as quais o Delicious, RSS de novidades bibliográficas ou Wikis.

Face aos resultados do seu estudo, a autora concluiu que as tecnologias *web 2.0* apareciam nestas bibliotecas por serem “uma novidade e uma oportunidade, sem conhecimento por parte delas das potenciais vantagens da sua utilização e sem nenhuma agenda estratégica para a sua realização” (ALVIM, 2011:117).

Em 2013, um estudo realizado pela DGLAB (PORTUGAL. Direção-Geral..., 2013b) ao universo das bibliotecas públicas da RBNP indicava que 56% destas bibliotecas tinham um sítio *web*, entendendo-se por sítio *web* um “domínio próprio na *internet* constituindo um conjunto de páginas publicadas pela biblioteca para acesso a informação e recursos bibliotecários” (PORTUGAL. Direção-Geral..., 2012a:9); 57% indicaram estar presentes em redes sociais, tais como Facebook ou Twitter, e 16% indicaram ter um blogue (PORTUGAL. Direção-Geral..., 2013b).

Quanto à utilização de tecnologias *web 2.0* nos catálogos das bibliotecas que permitam enriquecer os seus conteúdos através de contributos dos utilizadores,

---

<sup>3</sup>A grande maioria destes estudos tem sido desenvolvida no âmbito de investigações de mestrado ou doutoramento, como é o caso da tese de mestrado de Alvim (2011) e das teses de doutoramento de Nunes (2003) e de Leitão (2014).

esta também se tem revelado diminuta. Segundo um estudo de Leitão e Calixto, publicado em 2012, apenas 18,8% dos catálogos de bibliotecas públicas da RBNP permitiam a participação do utilizador, sendo a mesma consubstanciada essencialmente em três possibilidades: atribuir palavras-chave (*tags*) aos registos bibliográficos, adicionar comentários às obras do catálogo ou classificá-las a partir de uma escala pré definida (LEITÃO e CALIXTO, 2012). Os autores observaram uma reduzida taxa de participação dos utilizadores nestes catálogos, tendo sido os comentários produzidos por estes praticamente nulos, e tendo sido o sistema de classificação um pouco mais utilizado. Segundo Leitão e Calixto, a abordagem das bibliotecas públicas nestes catálogos ainda se enquadrava dentro do paradigma anterior, ou seja, pouco exploravam o potencial da participação e dos contributos dos utilizadores para enriquecer o catálogo e melhorar o sistema de pesquisa, adequando-o melhor aos interesses de cada utilizador.

Os estudos realizados no âmbito da utilização de tecnologias *web 2.0*, embora demonstrem um aumento gradual da utilização destas tecnologias pelas bibliotecas públicas portuguesas, têm evidenciado a ausência de estratégias de comunicação nestas plataformas, o que se reflete na falta de aproveitamento do seu potencial participativo para estabelecerem uma maior interação com os cidadãos, para envolvê-los nas atividades e serviços da biblioteca e para ampliarem o alcance destes potenciais utentes. Neste sentido, M. B. Nunes (comunicação pessoal, 5 dez. 2013) salientou que grande parte dos profissionais das bibliotecas poderá ainda não ter compreendido bem a sociedade contemporânea e, portanto, ainda não terão assimilado devidamente “o uso (...) da internet, e muito menos, da *web 2.0*”, bem como, o conceito de biblioteca 2.0. Verifica-se, por isso, que estas tecnologias tendem a ser utilizadas enquanto ferramentas de *marketing* para uma comunicação unidirecional, “e não potenciando as suas valências”. Segundo a autora, isto deve-se, em parte, a dois fatores, designadamente a “falta de formação base de muitos bibliotecários” e a “falta de recursos humanos”, pelo que a atuação nestas plataformas poderá estar mais relacionada com o perfil e apetência do bibliotecário do que com uma estratégia de *marketing* e de comunicação definida pelos órgãos superiores da biblioteca.

### **3. Bibliotecas públicas portuguesas 2.0? Resultados de um estudo**

#### **3.1. Metodologia**

Para o estudo de presenças na *web* de bibliotecas públicas portuguesas, numa primeira fase, foram identificadas plataformas utilizadas por estas bibliotecas através do método de observação direta, recorrendo a pesquisas na *internet* e a fontes bibliográficas onde eram identificadas plataformas utilizadas por estas instituições. Esta primeira fase decorreu entre abril e julho de 2012 e perspetivou não só a identificação de plataformas *web* mais utilizadas por estas instituições, mas também a identificação do tipo de ações de comunicação desenvolvidas neste contexto. O universo de estudo foi composto pelas 277 bibliotecas públicas municipais de Portugal Continental apresentadas numa listagem do portal das

bibliotecas da DGLAB<sup>4</sup> e os dados recolhidos foram analisados utilizando o *software Statistical Package for Social Sciences*® (SPSS), versão 21.

Em determinados casos de bibliotecas com maior presença em plataformas *web* 2.0, foram observadas ações de comunicação realizadas nestas plataformas, procurando identificar, essencialmente, o tipo de conteúdos publicados e estratégias utilizadas para estimular a participação dos cidadãos.

Face à constatação de uma limitada utilização de plataformas *web* 2.0 por grande parte das bibliotecas públicas portuguesas, foi realizado um questionário com questões de resposta aberta aos responsáveis de 19 bibliotecas, a maior parte delas pertencentes a capitais de distrito. Pretendia-se compreender as principais razões para esta limitada utilização de tecnologias *web* 2.0, e conhecer as principais vantagens e desvantagens sentidas pelos que utilizam estas tecnologias. Este questionário, de administração direta, foi enviado por *email*, tendo sido recebidas respostas de 17 inquiridos.

Partindo dos dados obtidos na primeira fase deste mapeamento, foi realizado um inquérito *online*, entre junho e julho de 2013, perspetivando novamente a identificação de plataformas *web*, designadamente tecnologias *web* 2.0 mais utilizadas pelas bibliotecas públicas portuguesas, analisar a evolução face a 2012, bem como, identificar os principais fatores que determinam a utilização ou não utilização de um conjunto de tecnologias *web* 2.0 disponíveis gratuitamente na *internet*, vantagens e desvantagens sentidas da sua utilização.

Este inquérito foi enviado às 300 bibliotecas públicas municipais portuguesas identificadas na lista apresentada à data no portal da DGLAB<sup>5</sup>. Era constituído por várias questões de resposta fechada, de escolha fixa e escolha múltipla, e duas questões finais de resposta aberta, visando fornecer aos inquiridos um espaço para que pudessem desenvolver melhor determinadas respostas ou ideias e para que pudessem fazer sugestões no âmbito do tema abordado (HANSEN *et al.*, 1998).

Procurando garantir uma maior fiabilidade nas respostas, e estando cientes de que a identificação do participante numa iniciativa como esta poderia, em determinados casos, comprometer esta fiabilidade, optou-se por conferir, desde logo, o anonimato ao inquérito, ainda que esta opção possa ter sacrificado uma interlocução pessoal posterior que permitisse aprofundar determinadas respostas.

Foram obtidas respostas de 139 bibliotecas, tendo um inquérito sido invalidado devido a um conjunto de respostas dadas que, no seu conjunto, se revelaram inconsistentes, levando a questionar a sua fiabilidade. Deste modo, foram validadas e analisadas respostas de 138 bibliotecas, correspondente a 46% das bibliotecas públicas municipais portuguesas, tendo sido utilizado para o efeito o *software Statistical Package for Social Sciences*® (SPSS), versão 22.

---

<sup>4</sup> <http://rcbp.dglib.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Paginas/default.aspx>. [Em linha]. [Consult. 23 abr. 2012].

<sup>5</sup> <http://rcbp.dglib.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Documents/BibliotecasPublicasMunicipais2Jan2013.xls> [Em linha]. [Consult. 7 jun. 2013].

### 3.2. Resultados e discussão

Na primeira fase do mapeamento de presenças na *web* de bibliotecas públicas portuguesas, realizada em 2012, ficou evidenciada uma reduzida utilização de plataformas *web* e, sobretudo, de tecnologias *web* 2.0 por estas instituições.

Apenas 31% das bibliotecas apresentavam um *site* próprio, não raras vezes com problemas como ligações corrompidas e páginas com mensagens de erro.

Grande parte das bibliotecas (54,6%) apresentava uma página *web* inserida no *site* da Câmara Municipal ou noutra *site* do município, como por exemplo o portal do município, o portal da cultura ou o portal da educação. Nestes casos, o tipo de página podia ser muito variado quanto aos seus conteúdos: foram encontrados casos em que as páginas continham apenas uma breve apresentação da biblioteca, sem qualquer menção ao seu horário de funcionamento ou aos seus contactos; e foram encontradas páginas com maior informação, designadamente com a descrição dos seus objetivos, missão, serviços, instalações e atividades, bem como uma hiperligação para o seu OPAC<sup>6</sup>.

Verificou-se também que a página da biblioteca municipal podia surgir sob diferentes menus do *site* onde estava inserida: por exemplo, no caso da Biblioteca Municipal de Olhão a informação surgia sob o menu “cultura”<sup>7</sup>, no caso da Biblioteca Municipal de Monchique surgia sob o menu “serviços municipais”<sup>8</sup> e no caso da Biblioteca Municipal de Murtosa surgia sob o submenu “cultura” que se encontrava no menu “áreas de atuação”<sup>9</sup>. O facto de estas páginas se encontrarem inseridas numa pequena área de um *site* onde abundam informações diversas sobre o município e o facto de não existir um padrão no percurso para encontrar estas páginas, dificulta o acesso à informação das bibliotecas, nomeadamente para públicos utentes de diferentes instituições, caso de estudantes, de investigadores ou de indivíduos que trabalham numa localidade e residem noutra, por exemplo. Por outro lado, evidencia a dependência orgânica da biblioteca em relação à Câmara Municipal e a ausência da definição de uma estratégia de comunicação na *web* pensada a nível global para as bibliotecas públicas portuguesas.

Foram ainda identificadas páginas cujo endereço *web* era excessivamente grande, inviabilizando a sua memorização por parte dos cidadãos e dificultando a sua

---

<sup>6</sup> Sigla utilizada para designar *Online Public Access Catalog* (Catálogo Online de Acesso Público).

<sup>7</sup> <http://www.cm-olhao.pt/areasatuacao/cultura>. [Consult. 2 jul. 2012].

<sup>8</sup> [http://www.cm-monchique.pt/portal\\_autarquico/monchique/v\\_pt-pt/menu\\_municipe/servicos\\_municipais/biblioteca](http://www.cm-monchique.pt/portal_autarquico/monchique/v_pt-pt/menu_municipe/servicos_municipais/biblioteca). [Consult. 2 jul. 2012].

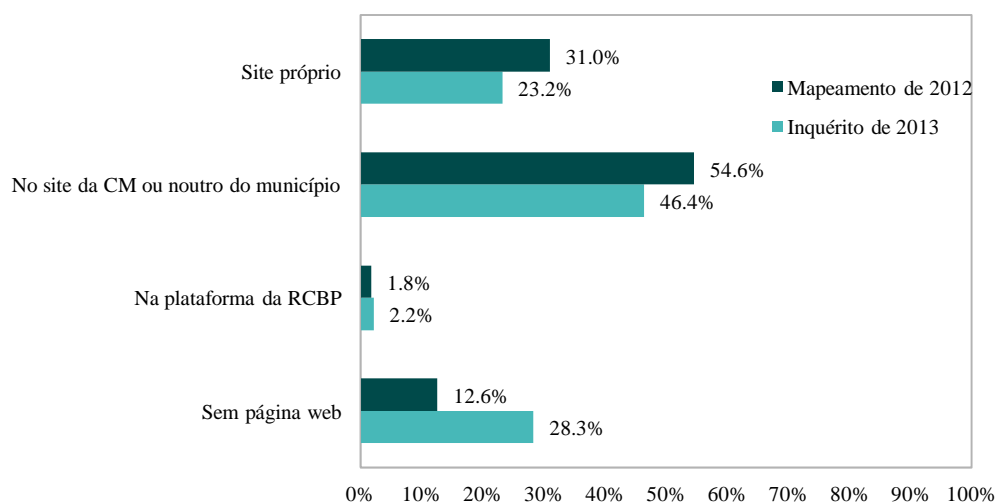
<sup>9</sup> [http://www.cm-murtosa.pt/Templates/GenericDetails.aspx?id\\_object=2309&divName=819s131s132&id\\_cl ass=132](http://www.cm-murtosa.pt/Templates/GenericDetails.aspx?id_object=2309&divName=819s131s132&id_cl ass=132) [Consult. 2 jul. 2012].

divulgação, servindo de exemplo a Biblioteca Municipal de Marco de Canavezes<sup>10</sup> ou a Biblioteca Municipal de Monchique<sup>11</sup>.

Nesta primeira fase do mapeamento, foram também identificadas bibliotecas cuja página *web* se encontrava inserida no portal da RCBP, atualmente designado como portal das bibliotecas da DGLAB (5 bibliotecas, correspondente a 1,8% do universo em estudo), e não foi encontrada nenhuma página *web* para 12,6% das bibliotecas públicas.

Em 2013, a análise das 138 respostas obtidas no inquérito realizado às bibliotecas públicas do país revelou uma menor percentagem de bibliotecas com *site* próprio (23,2%) ou com página *web* inserida numa plataforma da Câmara ou do município onde se insere (46,4%), revelou uma maior percentagem de bibliotecas com página inserida no portal da RCBP (2,2%), mas, sobretudo, uma maior percentagem de bibliotecas sem página *web* (28,3%) (Gráfico 1).

**Gráfico 1 - Tipo de página *web* das bibliotecas públicas portuguesas registado no mapeamento de 2012 e no inquérito de 2013**



**Fonte:** Elaboração própria

Assim, comparando os resultados obtidos em 2012 e os resultados obtidos em 2013, evidenciou-se uma diminuição da percentagem de bibliotecas com *site* próprio ou página *web* inserida no *site* da Câmara ou noutra plataforma do município onde se localizam, e um aumento da percentagem de bibliotecas sem *site* ou página institucional na *web*. Sendo o método aplicado no primeiro mapeamento

<sup>10</sup><http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=YTooOntzOjQ6Im1lbnUiO3M6MzoiY2FtIjtzOjM6Im1pZCI7YTozOntpOjA7czoyOiIyNyI7aToxO3M6MjoiMjkiO2k6MjtzOjI6IjM5Ijt9czozOiJjaWQiO3M6MoiMzkiO3M6MTM6InZlcnNhbn19oYWJlbGEiO3M6Njoib25saW5lIjt9>. [Consult. 2 jul. 2012].

<sup>11</sup>[http://www.cm-monchique.pt/portal\\_autarquico/monchique/v\\_pt-pt/menu\\_municepe/servicos\\_municipais/biblioteca](http://www.cm-monchique.pt/portal_autarquico/monchique/v_pt-pt/menu_municepe/servicos_municipais/biblioteca). [Consult. 2 jul. 2012].

o de observação direta e, portanto, não existindo uma interlocução com os funcionários das instituições em estudo, e tendo-se optado, em 2013, pelo anonimato nas respostas ao inquérito, o que impediu uma posterior interlocução com os inquiridos que permitisse averiguar as causas destas diferenças percentuais, podem-se aventar duas hipóteses para estas diferenças, remetendo-se para futuros estudos a sua verificação, a saber:

1. Na impossibilidade de proceder à atualização do *site* ou conteúdos da página *web*, várias bibliotecas terão optado por não considerar como página institucional uma eventual presença que possuem em plataformas *web*.
2. Existem bibliotecas que não consideram que a página *web* com informação sua, presente no *site* da Câmara ou noutra plataforma do município onde se localizam, constitui uma página *web* institucional.

No que respeita à utilização de tecnologias *web* 2.0, em 2012, foram encontradas presenças em plataformas como blogues, Facebook, Twitter, Youtube, Flickr e Delicious, mas apenas de 23,5% das bibliotecas. Salienta-se, no entanto, a dificuldade sentida na pesquisa de várias destas páginas devido à ausência de identificação ou menção da sua existência no *site* oficial das bibliotecas ou mesmo no portal das bibliotecas da DGLAB, um aspeto que denunciava deficiências na prática de um plano de comunicação integrada.

Em 2013, verificou-se um aumento substancial da percentagem de bibliotecas a utilizar estas plataformas, passando esta a situar-se nos 47,8%. As plataformas utilizadas eram aproximadamente as mesmas, ainda que com percentagens de utilização diferentes.

Em 2012, a plataforma mais utilizada era o blogue, por 17,3% das bibliotecas públicas: 13,7% das bibliotecas possuíam um blogue próprio e 11 bibliotecas (4%) participavam num blogue colaborativo da Associação de Municípios da Região de Setúbal<sup>12</sup>. No que respeita a este blogue colaborativo, verificou-se, contudo, que as bibliotecas envolvidas não participavam de igual modo. Numa análise realizada às publicações feitas no primeiro quadrimestre de 2012 – entre 1 de janeiro e 30 de abril –, não foi encontrada qualquer publicação proveniente de 4 bibliotecas e parte das restantes bibliotecas fez várias publicações num mesmo dia, mas publicou poucos dias por mês.

Entre as bibliotecas com blogue próprio, existiam casos pontuais que apresentavam mais do que um blogue, visando uma interlocução mais eficaz com públicos específicos, entre os quais:

- a Biblioteca Municipal de Almodôvar, com um blogue para crianças<sup>13</sup> e outro para adultos<sup>14</sup>;

---

<sup>12</sup> <http://gtbib-amrs.blogspot.pt>. [Consult. 2 jul. 2012].

<sup>13</sup> <http://biblioblog-almოდovar.blogspot.pt>. [Consult. 3 jul. 2012].

<sup>14</sup> <http://biblioleitura-almოდovar.blogspot.pt>. [Consult. 3 jul. 2012].

- a Biblioteca Municipal de Arganil, também com um blogue para crianças<sup>15</sup> e outro para adultos<sup>16</sup>;

-ou a Biblioteca Municipal de Beja, com um blogue da biblioteca<sup>17</sup> e um blogue do clube de leitura<sup>18</sup>.

Em 2013, a percentagem de bibliotecas que indicou utilizar blogues nas suas ações de comunicação era ligeiramente inferior (15,8%), tendo 10,1% das bibliotecas um blogue próprio, 4,3% mais do que um blogue e 1,4% participavam num blogue colaborativo. A periodicidade de atualização de conteúdos era muito variável, podendo ser diária, semanal, mensal ou mesmo menos de uma vez por mês, consoante a biblioteca.

Em 2012, o Facebook era a segunda plataforma *web 2.0* mais utilizada pelas bibliotecas, por 8,7%. Nem todas faziam uma manutenção regular e continuada da sua página, existindo páginas que apresentavam meses sem qualquer atividade. O início das páginas identificadas datava de 2009 ou data posterior.

Em 2013, verificou-se um aumento significativo da utilização desta rede social nas ações de comunicação da biblioteca. O Facebook passara a ser utilizado por 34,8% das bibliotecas, tornando-se esta a plataforma mais utilizada por estas instituições e relegando para segundo lugar a utilização de blogues. A atualização de conteúdos revelou-se mais frequente e regular, sendo essencialmente diária ou semanal.

Em 2012, a utilização de outras tecnologias *web 2.0*, para além de blogues ou Facebook, revelou-se residual, tendo sido encontradas muito poucas bibliotecas em plataformas como o Twitter (3,6%), o Flickr (1,4%), o Delicious (1,1%), o YouTube (0,7%) ou o Vimeo (0,4%).

Em 2013, as percentagens de bibliotecas a utilizar estas tecnologias mantinham-se muito reduzidas, à exceção do YouTube onde a percentagem aumentou para os 9,4%. A atualização de conteúdos nesta plataforma era, então, essencialmente mensal, trimestral ou inferior a uma vez por mês. O Twitter passara a ser utilizado por 5,1% da bibliotecas, o Flickr por 2,2%, o Delicious por 1,5% e o Vimeo por 0,7%. Foram ainda identificadas presenças noutras plataformas por casos individuais, entre as quais, Scribd, Pinterest, LinkedIn e Google+ (Gráfico 2).

Ainda que os resultados obtidos em 2012 tenham revelado uma baixa utilização de tecnologias *web 2.0* nas ações de comunicação das bibliotecas públicas portuguesas, destacou-se um reduzido número de bibliotecas que se evidenciou pela utilização que fazia destas tecnologias, conjugando diferentes plataformas nas suas ações e procurando, desta forma, uma maior aproximação ao seu público e um maior envolvimento deste nas suas atividades e programas. Destacou-se, neste âmbito, o caso da Biblioteca Pública de Évora, com uma página no Facebook e outra no Twitter, dois blogues (*Gazeta da BPE* e *Intencidade - Visões, neurónios e afectos*) e uma página no Flickr; destacou-se o caso da Rede de Bibliotecas

---

<sup>15</sup> <http://biblioactivaler.blogspot.pt>. [Consult. 3 jul. 2012].

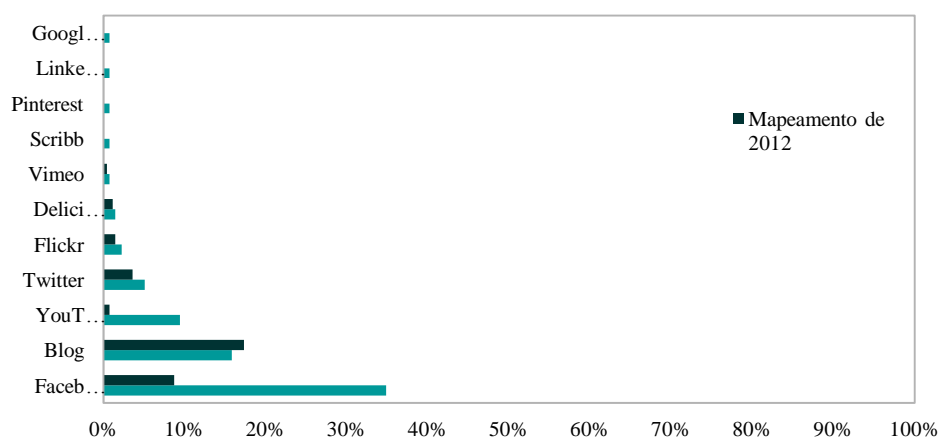
<sup>16</sup> <http://leituras-cruzadas.blogspot.pt>. [Consult. 3 jul. 2012].

<sup>17</sup> <http://www.bibliotecaandarilha.blogspot.pt>. [Consult. 3 jul. 2012].

<sup>18</sup> <http://clubeleiturabmbeja.blogspot.pt>. [Consult. 3 jul. 2012].

Municipais de Oeiras, com páginas no Facebook, no Twitter, no Flickr e no Delicious, com um canal no YouTube e um blogue (*Oeiras a Ler*); e destacou-se a Biblioteca Municipal de Celorico de Basto – Biblioteca Municipal Prof. Doutor Marcelo Rebelo de Sousa – com páginas no Facebook, no Twitter, no Delicious e com um blogue (*A Arca dos Contos*).

**Gráfico 2 - Tecnologias web 2.0 mais utilizadas pelas bibliotecas públicas portuguesas: comparação dos resultados obtidos em 2012 e em 2013**



**Fonte:** Elaboração própria

Não obstante a conjugação de diferentes tecnologias por estas bibliotecas e a periodicidade de atualização de conteúdos ser frequente, verificou-se que o incentivo à participação era limitado, sendo pouca a interação efetiva com os cidadãos. Este limitado incentivo à participação e a reduzida interação com os cidadãos ficaram, aliás, evidenciados em grande parte das ações de comunicação nas plataformas *web* das bibliotecas públicas portuguesas analisadas, sendo o mais frequente a prática de uma comunicação unidirecional. Por outro lado, as formas de estímulo à participação encontradas eram, também elas, limitadas, descrevendo-se, sobretudo, na possibilidade de fazer comentários a publicações feitas pela instituição, na possibilidade de sugerir leituras ou aquisição de obras e no serviço “pergunte-nos”, geralmente de resposta assíncrona e podendo esta tardar dois a cinco dias úteis.

Em 2013, foi igualmente limitado o número de bibliotecas que indicou conjugar diferentes tecnologias *web* 2.0 nas suas ações de comunicação. Destacou-se, neste contexto, uma biblioteca que indicou ter página no Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, blogue (mais do que um), Google+ e Delicious, sendo a periodicidade de atualização de conteúdos nestas plataformas diária (no caso do Facebook e Twitter), semanal, ou trimestral (no caso do YouTube). Destacou-se uma biblioteca que indicou ter página no Facebook, Flickr, YouTube, Scribb, Delicious e Pinterest, sendo a atualização de conteúdos semanal ou mensal, consoante a plataforma em

questão, ou menos de uma vez por trimestre, no caso do YouTube. Destacou-se uma biblioteca que indicou ter página no Facebook, Twitter, YouTube e blogue, sendo a atualização de conteúdos diária, semanal ou trimestral (no caso do YouTube). E destacaram-se duas bibliotecas que indicaram ter página no Facebook, YouTube e um blogue, sendo a atualização de conteúdos diária ou semanal.

Nestes casos, e porque o inquérito era anónimo, não foi possível analisar o tipo de publicações que faziam nestas plataformas e identificar o grau e tipo de participação possível. No entanto, na questão colocada aos inquiridos que utilizavam tecnologias *web 2.0* sobre quem eram os principais responsáveis pela publicação e atualização de conteúdos, todos os que responderam, incluindo os exemplos destacados, indicaram ser um funcionário da biblioteca.

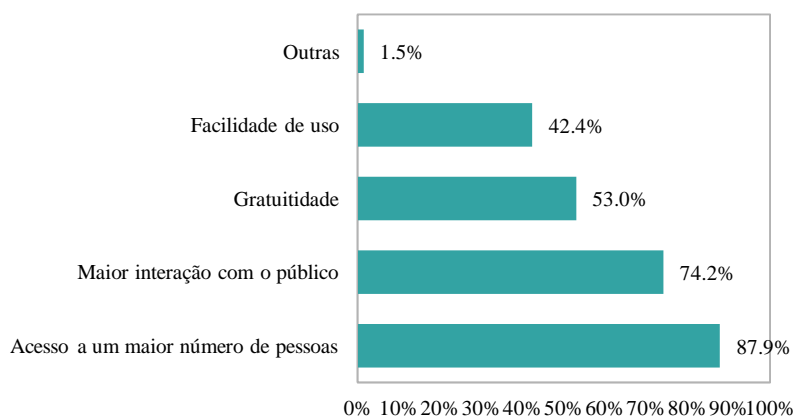
Face à limitada utilização de tecnologias *web 2.0*, verificada em 2012, foi enviado um questionário aos diretores de 19 bibliotecas públicas portuguesas onde se pretendia, essencialmente, determinar os principais fatores que justificavam esta limitada utilização, bem como identificar vantagens e desvantagens sentidas por aqueles que utilizavam estas tecnologias nas suas ações de comunicação. Ficou, então, evidenciado um conjunto de constrangimentos sentidos na grande maioria destas bibliotecas que, segundo reportado pelos seus diretores, dificultavam e, por vezes, inviabilizavam práticas de comunicação mais eficazes através de plataformas *web*, a saber: a escassez de recursos humanos, a falta de autorização por parte da tutela para desenvolver ações nestas plataformas, a ausência de capacidades no domínio das tecnologias *web 2.0* e a falta de orçamento para formar funcionários neste âmbito ou para manter um funcionário dedicado a estas plataformas.

Parte destes constrangimentos foi também mencionada no inquérito realizado em 2013. Das bibliotecas inquiridas que indicaram não utilizar tecnologias *web 2.0* nas suas ações de comunicação, 26,4% apontaram como principal razão a falta de autorização por parte da tutela, 25% indicaram a escassez de recursos humanos, 20,8% a ausência de capacidades técnicas no domínio destas plataformas, 5,6% a falta de tempo para o fazer. Foram ainda apontadas outras razões como, por exemplo, o facto de a biblioteca utilizar as redes sociais do município onde se insere. Não obstante a ausência nestas plataformas, 98,6% destas bibliotecas considerou ser vantajosa a utilização de tecnologias *web 2.0* nas ações de comunicação de bibliotecas públicas.

Quanto às bibliotecas que utilizavam tecnologias *web 2.0*, no questionário realizado em 2012, foram apontadas como principais vantagens destas tecnologias a sua gratuitidade e facilidade de utilização, a possibilidade de alcançar um público mais vasto, nomeadamente entre as gerações mais novas, e o seu potencial para disseminar e reutilizar conteúdos. Não foram mencionadas desvantagens, ainda que um inquirido tenha referido como potencial desvantagem “a necessidade de investir tempo num meio volátil e em constante mutação, o risco de dispersão e a dificuldade em traçar o perfil dos utilizadores dessas plataformas”, e outro inquirido tenha referido a importância de se proceder com certo cuidado uma vez que estas plataformas “abrem uma porta para o público entrar e participar um pouco na nossa organização” e a necessidade de um planeamento nestas ações de comunicação.

Em 2013, 87,9% das bibliotecas inquiridas que utilizavam tecnologias *web 2.0* indicaram como uma das vantagens destas tecnologias o acesso a um maior número de pessoas, 74,2% referiram a viabilidade de uma maior interação com o público, 53% mencionaram o facto de estas plataformas serem gratuitas, 42,4% a sua fácil utilização e apenas uma biblioteca alegou outras razões, não tendo especificado quais. Note-se que, apesar de estas tecnologias serem caracterizadas pela sua arquitetura participativa e potencial colaborativo, a possibilidade de uma maior interação com o público não foi a vantagem mais referida pelos inquiridos, ainda que tenha sido muito mencionada. Este aspeto é, por si só, sugestivo da ausência de uma compreensão clara do atual paradigma social caracterizado pelas culturas participativas e dos potenciais usos das tecnologias *web 2.0* neste contexto, bem como do conceito de biblioteca 2.0 (Gráfico 3).

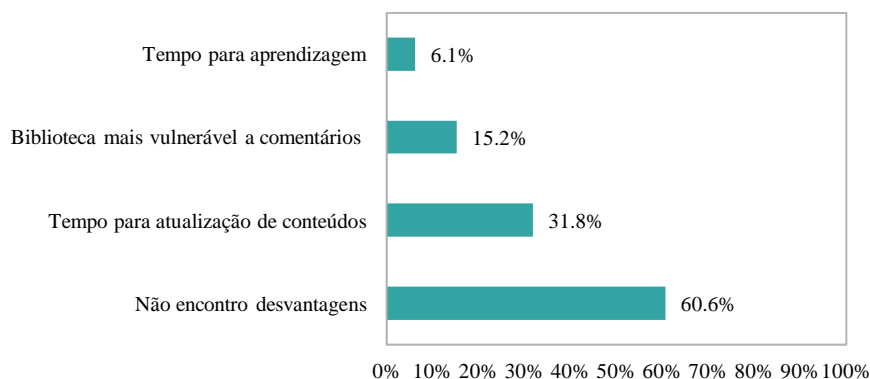
**Gráfico 3 - Principais vantagens sentidas pelas bibliotecas públicas portuguesas na utilização de tecnologias *web 2.0*, em 2013**



**Fonte:** Elaboração própria

Em relação a desvantagens sentidas na utilização dessas tecnologias, grande parte das bibliotecas (60,6%) indicou não existirem, 31,8% assinalaram o demasiado tempo que requerem na atualização de conteúdos, 15,2% o facto de tornarem a instituição vulnerável a comentários menos agradáveis e 6,1% indicaram o tempo necessário na sua aprendizagem (Gráfico 4).

**Gráfico 4 - Principais desvantagens sentidas pelas bibliotecas públicas portuguesas na utilização de tecnologias *web 2.0*, em 2013**



**Fonte:** Elaboração própria

Por fim, importa referir que, apesar de uma das razões mais apontadas para a não atuação em tecnologias *web 2.0* ser a escassez de recursos humanos, os resultados do inquérito realizado em 2013 não sugeriram uma relação entre o maior ou menor número de funcionários e o facto de estarem ou não presentes nestas plataformas. Existe, sim, uma aparente relação entre a presença nestas plataformas e o facto de a biblioteca ter um funcionário dedicado às suas plataformas digitais, mesmo que a tempo parcial. No entanto, nem sempre este fator se manifestou numa maior frequência no que respeita à atualização de conteúdos. Ou seja, a presença e frequência de atuação em tecnologias *web 2.0* não estará tão relacionada com a dimensão dos recursos humanos da biblioteca, podendo, em vez disso, estar mais relacionada com políticas comunicacionais, da tutela ou da própria biblioteca, ou com o perfil do responsável pela instituição, eventualmente mais adepto e familiarizado com estas tecnologias.

Neste sentido, a definição de estratégias de comunicação e linhas orientadoras na gestão destas tecnologias a nível global para as bibliotecas públicas portuguesas (sejam da RBNP ou não) poderá constituir uma mais-valia para o desenvolvimento de práticas de comunicação que explorem melhor o potencial participativo e colaborativo destas tecnologias e que possibilitem uma maior interlocução entre profissionais das bibliotecas e os cidadãos, permitindo, deste modo, o desenvolvimento de serviços e programas mais adequados às necessidades e expectativas da comunidade.

#### **4. Conclusão**

Os resultados do mapeamento de presenças na *web* de bibliotecas públicas portuguesas, realizado em duas fases, uma em 2012 e outra em 2013, evidenciaram uma crescente consciencialização dos responsáveis destas bibliotecas no que respeita à importância de um relacionamento mais próximo e de uma interação mais efetiva entre funcionários da biblioteca e utentes, constituindo as tecnologias

*web* 2.0 disponíveis gratuitamente na *web*, meios privilegiados para se efetivar esta interação de uma forma continuada. E, de facto, tem-se assistido a um aumento significativo da percentagem de bibliotecas a utilizar estas tecnologias, embora esta ainda não tenha atingido os 50%.

Muito embora uma das principais razões apontadas para a não utilização de tecnologias *web* 2.0 tenha sido a escassez de recursos humanos, não ficou evidenciada uma relação explícita entre este fator e a atuação (ou não atuação) das bibliotecas nestas tecnologias. Neste sentido, ainda que os escassos recursos humanos constituam um problema real presente em grande parte destas instituições, verifica-se que a limitada utilização destas tecnologias não dependerá necessariamente do número de funcionários da biblioteca, podendo antes sugerir outras hipóteses, entre as quais a falta de políticas que definam estratégias para as ações de comunicação das bibliotecas públicas portuguesas e a ausência de linhas orientadoras na gestão de plataformas *web*.

O Facebook tornou-se na tecnologia mais utilizada por estas bibliotecas, à semelhança do que tem vindo a acontecer noutros países, seguida dos blogues e do YouTube. Não obstante, a crescente consciencialização da importância de uma interação mais efetiva com os utentes, reportada pelos responsáveis das bibliotecas inquiridas, o potencial colaborativo destas tecnologias é pouco explorado, sendo limitado o estímulo e as possibilidades de participação dos cidadãos através das mesmas. Assim, a abordagem de comunicação nestas plataformas permanece essencialmente unidirecional, sugerindo que estes responsáveis poderão, de facto, não ter ainda compreendido efetivamente os princípios subjacentes à utilização destas tecnologias. Deste modo, podemos concluir que as bibliotecas públicas portuguesas encontram-se aquém da criação de um modelo de biblioteca 2.0, que parte da interação contínua com os utentes reais e potenciais, e dos seus contributos, designadamente através de tecnologias *web* 2.0, para o desenvolvimento de serviços e atividades mais adequados às suas necessidades e expectativas.

### **Referências bibliográficas**

**ABBAS, June; AGOSTO, Denise E.**

2011 What do public librarians really do with social networking? : profiles of five public libraries. In *Teens, libraries and social networking : what librarians need to know*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited, 2011, p. 1-12.

**ALKINDI, Salim Said; AL-SUQRI, Mohammed Nasser**

2013 Social networking sites as marketing and outreach tools of library and information services [Em linha]. *Global Journal of Human Social Sciences*. 23:2 (2013) 1-14. [Consult. 9 set. 2014]. Disponível em: [https://globaljournals.org/GJHSS\\_Volume13/1-Social-Networking-Sites-as-Marketing.pdf](https://globaljournals.org/GJHSS_Volume13/1-Social-Networking-Sites-as-Marketing.pdf).

**ALVIM, Luísa**

2007 Blogues e Bibliotecas: construir redes na Web 2.0 [Em linha]. *Cadernos BAD*. Lisboa. 1 (2007) 38-74. [Consult. 19 jul. 2012]. Disponível em: <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno12007/LAlvimCBAD107.pdf>.

**ALVIM, Luísa**

2011 *As Redes de Comunicação nas Bibliotecas*. [Em linha]. 2011. Dissertação de Mestrado defendida na Universidade Portucalense Infante D. Henrique, 2011. [Consult. 19 jul. 2012]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11328/30>.

**ALVIM, Luísa; NUNES, Manuela Barreto**

2010 *As Bibliotecas 2.0 são redes de comunicação?: Contributo para o estudo sobre a utilização das tecnologias da web 2.0 nas estratégias de comunicação nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas*. CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10º, Guimarães, 2010 - *Actas*. [Em linha]. [Consult. 28 dez. 2012]. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/204/200>.

**AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION**

2014 *The State of America's Libraries* [Em linha]. 2014. [Consult. 11 set. 2014]. Disponível em: <http://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/2014-State-of-Americas-Libraries-Report.pdf>.

**ARROYO-VÁSQUEZ, Natalia**

2008 *Bibliotecas públicas y sitios de redes sociales : una cuestión de visibilidad?* In CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 4º, La Coruña, 2008 - *Bibliotecas públicas, bibliotecas plurales* [Em linha]. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2008, p. 285-299. [Consult. 28 mar. 2012]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10421/545>.

**BOLAN, Kimberly; CANADA, Meg; CULLIN, Rob**

2007 *Web, library, and teen services 2.0. Young adult library services* [Em linha] 5:2 (2007) 40-43. [Consult. 20 jan. 2012]. Disponível em: [http://www.jasonmorrison.net/iakm/cited/Bolan teen services 2.0.pdf](http://www.jasonmorrison.net/iakm/cited/Bolan%20teen%20services%202.0.pdf).

**BOSS, Richard W.**

2009 *Social networking sites and libraries: paper prepared for the Public Library Association* [Em linha]. 2009. [Consult. 28 mar. 2012]. Disponível em: <https://alair.ala.org/bitstream/handle/11213/258/Social%20Networking.pdf?sequence=109&isAllowed=y>.

**BRANCO, Alberto [et al.]**

1983 *A Leitura pública em Portugal: manifesto*. *Cadernos BAD* [Em linha] 6 (1983) 11-14. [Consult. 13 maio 2014]. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/932/93>

**CASELLA, Maria**

2010 *Comunicare con gli utenti: Facebook nella biblioteca accademica*. *Biblioteche oggi* [Em linha]. 28:6 (Uglio/Ago. 2010) 3-12. [Consult. 5 nov. 2013]. Disponível em: <http://www.bibliotecheoggi.it/content/20100600301.pdf>.

**CASEY, Michael E.**

2011 *Revisiting Participatory Service in trying times: a TTW guest post by Michael Casey* [Web log post]. 20 Oct. 2011. [Consult. 3 set. 2014]. Disponível em: <http://tametheweb.com/2011/10/20/revisiting-participatory-service-in-trying-times-a-ttw-guest-post-by-michael-casey>.

**CASEY, Michael E.; SAVASTINUK, Laura C.**

2007 *Library 2.0: a guide to participatory library service*. New Jersey: Information Today, 2007.

**CHAD, Ken; MILLER, Paul**

2005 Do libraries matter?: The rise of library 2.0 [Em linha]. *Talis*. 2005. [Consult. 22 fev. 2012]. Disponível em: [http://www.capita-libraries.co.uk/downloads/white\\_papers/DoLibrariesMatter.pdf](http://www.capita-libraries.co.uk/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf).

**CHAVES, Mónica [et al.]**

2007 *Kids' power: a geração net em Portugal*. Corroios: Plátano Editora, 2007.

**DUNN, Ronald; MENCHACA, Frank**

2009 The Present is another country: academic libraries, learning technologies and relevance. *Journal of Library Administration* [Em linha] 49:5 (2009) 469-479. [Consult. 18 jan. 2012]. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1080/01930820903089120>.

**FARKAS, Meredith G.**

2007 *Social Software in Libraries: Building Collaboration, Communication, and Community Online*. Medford; New Jersey: Information Today, 2007.

**FARKAS, Meredith G.**

2010 Effective 2.0 library services. *Panlibus Magazine* [Em linha]. 17 (Summer 2010) 6-7. [Consult. 6 ago. 2012]. Disponível em: <http://www.capita-softwareandmanagementservices.co.uk/software/Documents/libraries-panlibus17.PDF>.

**FURNIVAL, Ariadne Chloe; GRACIOSO, Luciana de Souza**

2011 M-Libraries e Information Commons: novos espaços, novas práticas. *Revista Geminis* [Em linha]. 2:1 (2011) 86-105. [Consult. 12 dez. 2011]. Disponível em: <http://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/41>

**HANSEN, Anders [et al.]**

1998 *Mass communication research methods*. Basingstoke: Palgrave MacMillan, 1998.

**HILBULN, Janet**

2011 Using social networking sites to connect teens with young adult literature. In *Teens, libraries and social networking: what librarians need to know*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited, 2011, p. 97-113.

**JAIN, Priti**

2013 Application of social media in marketing library & information services: a global perspective. *European Journal of Business, Economics and Accountancy* [Em linha]. 1 (2013) 1-13. [Consult. 9 set. 2014]. Disponível em: <http://www.idpublications.org/wp-content/uploads/2014/07/APPLICATION.pdf>

**JENKINS, Henry**

2008 *Cultura da convergência*. São Paulo: Aleph, 2008.

**JENKINS, Henry**

2009 *Confronting the Challenges of Participatory Culture*. Lanham: Scarecrow Press, 2009.

**KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara**

2013 *Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública*. 2ª ed. Lisboa: Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013.

**LEITÃO, Paulo**

2009 Livros, leituras e redes sociais. In *Bibliotecas para a vida. II - Bibliotecas e leitura*. Ed. José António Calixto. Lisboa: Colibri; CIDEHUS/EU - Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades da Universidade de Évora; Biblioteca Pública de Évora, 2009, p. 435-458.

**LEITÃO, Paulo**

2010 A Revolução RSS e as bibliotecas. CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10º, Guimarães, 2010 - *Políticas de informação na sociedade em rede: actas* [Em linha]. [S. l.]: BAD, 2010. [Consult. 31 jan. 2013]. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/188>.

**LEITÃO, Paulo; CALIXTO, José António**

2012 O Catálogo 2.0 e os catálogos das bibliotecas públicas em Portugal. CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11º, Lisboa, 2012 - *Integração, acesso e valor social: actas* [Em linha]. Lisboa: BAD, 2012. [Consult. 28 dez. 2012]. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/322>.

**LEITÃO, Paulo**

2014 *A biblioteca 2.0 e as bibliotecas públicas: o caso português*. 2014. Tese de doutoramento defendida na Universidade de Évora, 2014.

**LÉVY, Pierre**

1997 *Cibercultura*. Lisboa: Instituto Piaget, 1997.

**LIMA, Cláudia; ALVELOS, Heitor**

2012 Virtualização da biblioteca: novas abordagens face à emergência de culturas digitais. In INTERNATIONAL CONFERENCE ON DIGITAL ARTS, 6th, Artech 2012 - *Crossing digital boundaries: proceedings*. Faro: Grupo Português de Computação Gráfica; ARTECH International, 2012, p. 295-301.

**LIMA, Cláudia; ALVELOS, Heitor**

2014 A Descentralização da comunicação enquanto forma de promoção e expansão do conhecimento e desenvolvimento intelectual. In CONGRESSO "LITERACIA, MEDIA E CIDADANIA", 2º, Lisboa, 2014 - *Atas* [Em linha]. Lisboa: Gabinete para os Meios de Comunicação Social, 2014, p. 796-811. [Consult. 8 ago. 2014]. Disponível em : <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/29811>.

**MANESS, Jack M.**

2007 Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. *Informação & Sociedade: estudos* [Em linha]. 17:1 (2007) 43-51. [Consult. 9 fev. 2012]. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831>.

**MARGAIX-ARNAL, Dídac**

2007 Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El Profesional de la información* [Em linha]. 16:2 (2007) 95-105. [Consult. 24 abr. 2012]. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/9521#.T5a-t45qMy4>.

**MARGAIX-ARNAL, Dídac**

2008 *Informe APEI sobre web social, 2008* [Em linha]. Gijón: APEI - Asociación Profesional de Especialistas en Información, 2008. [Consult. 13 mar. 2012]. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12506/1/informeapeiwebsocial.pdf>

**MELO, Daniel**

2004 *A Leitura Pública no Portugal Contemporâneo : 1926-1987*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, 2004.

**MIKSA, Francis**

1996 The Cultural legacy of the 'Modern Library' for the future. *Journal of Education for Library and Information Science* [Em linha]. 37:2 (1996) 100-119. [Consult. 11 fev. 2013]. Disponível em: <URL:http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/105630/1/Miksa.pdf>.

**NUNES, Henrique Barreto**

1998 *Da biblioteca ao leitor*. 2ª ed. Braga: Autores de Braga, 1998.

**NUNES, Manuela Barreto**

2003 *El Medio es el servicio: sitios web de bibliotecas públicas en Portugal y España* [Em linha]. Granada: Facultad de Bibliotecología y Documentación, 2003. [Consult. 5 dez. 2013]. Tese de Doutoramento. Disponível em: <http://repositorio.uportu.pt/xmlui/bitstream/handle/11328/581/Nunes-El-Medio-es-el-Servicio.pdf?sequence=2>.

**OLEIRO, Margarida; HEITOR, Célia**

2010 20 anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: um balanço (possível) do grau de cumprimento do Programa. CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10º, Guimarães, 2010 - *Políticas de informação na sociedade em rede: actas* [Em linha]. [S. l.]: BAD, 2010. [Consult. 21 jan. 2014]. Disponível em: [http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Comunicacao\\_MOleiro\\_CHeitor\\_10CongBAD.pdf](http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Comunicacao_MOleiro_CHeitor_10CongBAD.pdf).

**PAISANA, Miguel; LIMA, Tiago**

2012 *Estudo OberCom: sociedade em rede: a internet em Portugal 2012* [Em linha]. Lisboa: OberCom - Observatório da Comunicação, 2012. [Consult. 6 jun. 2014]. Disponível em: <http://www.obercom.pt/client/?newsId=548&fileName=sociedadeRede2012.pdf>.

**PALFREY, John; GASSER, Urs**

2008 *Born digital: understanding the first generation of digital natives*. New York: Basic Books, 2008.

**PINTO, Maria Leonor Cardoso Sérgio**

2007 *O Marketing nas Bibliotecas Públicas Portuguesas*. Lisboa: Edições Colibri, 2007.

**PORTUGAL. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas**

2012a *Questionário de recolha de dados estatísticos 2012*. [Em linha]. Lisboa: DGLAB, 2012. [Consult. 11 fev. 2014]. Disponível em: [http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/Questionario\\_2012.pdf](http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/Questionario_2012.pdf).

**PORTUGAL. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas**

2012b *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: relatório estatístico 2012*. [Em linha]. Lisboa: DGLAB, 2012. [Consult. 11 fev. 2014]. Disponível em: [http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO\\_Estatistico\\_2012\\_DGLAB.pdf](http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO_Estatistico_2012_DGLAB.pdf).

**PORTUGAL. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas**

2013a *Bibliotecas da RNBP*. [Em linha]. Lisboa: DGLAB, 2013. [Consult. 19 maio 2014]. Disponível em: <http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Bibliotecas/Paginas/default.aspx>.

**PORTUGAL. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas**

2013b *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Relatório estatístico 2013*. [Em linha]. Lisboa: DGLAB, 2013. [Consult. 19 maio 2014]. Disponível em: [http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO\\_Estatistico\\_2013\\_DGLAB.pdf](http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO_Estatistico_2013_DGLAB.pdf).

**PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística; UMIC**

2012 *Inquérito à utilização de tecnologias da informação e da comunicação pelas famílias: 2012*. [Em linha]. Lisboa: INE; UMIC, 2012. [Consult. 22 nov. 2013]. Disponível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1143160>.

**ROGERS, Curtis R.**

2010 *Social media, libraries and web 2.0: how American libraries are using new tools for public relations and to attract new users : third survey November 2010* [Em linha]. Columbia: South Carolina State Library, 2010. [Consult. 6 jun. 2014]. Disponível em: [http://www.statelibrary.sc.gov/docs/pr/201012\\_pr\\_social\\_media\\_survey.pdf](http://www.statelibrary.sc.gov/docs/pr/201012_pr_social_media_survey.pdf).

**SEOANE-GARCÍA, Catuxa**

2009 *La Biblioteca 2.0: de la biblioteca expositiva a la biblioteca interativa*. In *Bibliotecas para a vida. II - Bibliotecas e leitura*. Ed. José António Calixto. Lisboa: Colibri; CIDEHUS/EU - Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades da Universidade de Évora; Biblioteca Pública de Évora, 2009, p. 399-413.

**SHIRKY, Clay**

2010 *Eles vêm aí: o poder de organizar sem organizações*. Lisboa: Actual Editora, 2010.

**UNESCO**

1994 *UNESCO public library manifesto* [Em linha]. [S. l.]: UNESCO, 1994. [Consult. 22 nov. 2012]. Disponível em: <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>.

**USHERWOOD, Bob**

1999 *A Biblioteca pública como conhecimento público*. Lisboa: Editorial Caminho, 1999.

**VENTURA, João J. B.**

2002 *Bibliotecas e esfera pública*. Oeiras: Celta Editora, 2002.

Cláudia Raquel Lima | [claudiaaquellima@gmail.com](mailto:claudiaaquellima@gmail.com)

ID+ (Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura)

Viviana Fernández Marcial | [vivianafm@gmail.com](mailto:vivianafm@gmail.com)

Universidade de A Coruña

Heitor Alvelos | [halvelos@gmail.com](mailto:halvelos@gmail.com)

Universidade do Porto / ID+ (Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura)

# A EVOLUÇÃO DA PALAVRA ESCRITA E O ACESSO ÀS NOVAS FORMAS DE CONSTRUÇÃO DE SENTIDO

THE EVOLUTION OF THE WRITTEN WORD AND THE ACCESS TO NEW FORMS OF CONSTRUCTION OF MEANING

**Alessandro Rasteli**

**Resumo:** Reflete sobre a evolução dos suportes de escrita e as novas formas de construção de sentido que decorrem das novas tipologias textuais digitais. Descreve também as implicações da democratização ao acesso às informações impressas e digitais nas bibliotecas brasileiras. Nas mudanças relativas à modernização do suporte material da escrita, avalia-se que a revolução da imprensa foi de fundamental importância para a difusão cultural. A metodologia utilizada para este ensaio foi a descritiva e exploratória, de cunho teórico. Historicamente, o acesso à palavra escrita sempre esteve definido pela classe dominante e poder aquisitivo, sendo a sua democratização detida em ordens diversas: econômica, religiosa, cultural, educacional. O acesso às informações não se mostrou relevante para a elite governamental, cuja nova ordem indica a necessidade de investimentos em políticas públicas para a educação e cultura, objetivando na diminuição das desigualdades sociais e das formas de dominação que foram determinadas ao longo da história da civilização.

**Palavras-chave:** História do livro; Gêneros textuais digitais; Leitura e novas tecnologias; Leitura e biblioteca.

**Abstract:** Reflects on the evolution of the written media and new forms of construction of meaning that arise from new digital text types. It also describes the implications of the democratization of access to print and digital information in Brazilian libraries. In the changes on the modernization of written material media, it is evaluated that the print revolution was of fundamental importance to cultural diffusion. The methodology used for this study was descriptive and exploratory, of theoretical nature. Historically, access to the written word have always been defined by the ruling class and purchasing power, and its democratization occurs in different orders: economic, religious, cultural, educational. Access to information was not relevant to the ruling elite, whose new order indicates the need for investment in public policies for education and culture, aiming at the reduction of social inequalities and forms of domination that were determined throughout the history of civilization.

**Keywords:** Book history; Digital text genres; Reading and new technologies; Reading and library

## **Introdução**

O livro não esteve apenas na base do processo de apropriação do conhecimento, do público da leitura e suas práticas. Sua multiplicação alterou substancialmente exercícios no convívio e no relacionamento sensorial com a palavra escrita, originando fenômenos culturais e políticos mais amplos. Admitem-se as relações entre o livro, o desenvolvimento das culturas, não considerando apenas uma questão intelectual, destacando-se que os seus aspectos mais salientes incide no industrial e econômico.

Contextualizar a leitura conduz a refletir em questões de poder, de ideologias, de relações sociais, culturais e econômicas, possibilitando para o leitor uma múltipla significação em seu processo de apreensão na construção de seu conhecimento.

Torna-se, assim, inseparável abordar o livro sem mencionar o ato de ler, percebendo que o leitor contemporâneo constrói significados diante dos signos verbais. A produção simbólica de cada leitor, cada espectador, cada ouvinte, produz uma apropriação inventiva da obra, do texto ou da linguagem que recebe. Reconhecida como atividade significativa, o estudo da leitura leva em consideração a participação do indivíduo enquanto possuidor de uma história individual e singular em seu processo de apreensão cultural.

Nessa tônica, desde a revolução industrial, eletrônica, informática e digital, as linguagens estão sempre se multiplicando e se proliferando vastamente, independente dos diferentes suportes, meios e canais que as veiculam. Nota-se que o desenvolvimento das memórias artificiais e das linguagens expressivas ao longo da história criou diferentes modalidades de recepção, nessa vertente, na apropriação do conhecimento está a ocorrência em perceber os vários suportes informacionais e as múltiplas linguagens que circulam nas esferas comunicacionais. O livro, considerando os seus vários suportes materiais, representa uma tecnologia que por muitos anos foi o principal meio para o armazenamento e a transmissão de informações. Como um dos suportes para a linguagem escrita, ele tem evoluído constantemente em seus formatos para adequar-se a uma sociedade cada vez mais veloz e aderente aos recursos tecnológicos.

Diante da proliferação cada vez maior da imaterialidade do texto eletrônico no mundo contemporâneo torna-se emergente indagar: quais as relações que se podem estabelecer entre os livros impressos, os digitais e as bibliotecas brasileiras nessa era denominada de sociedade da informação?

Assim, o objetivo do trabalho está em refletir sobre a evolução do livro, as novas formas de construção de sentido que das tipologias textuais digitais decorrem, junto às implicações da democratização ao acesso às informações impressas e digitais nas bibliotecas brasileiras.

### ***A evolução dos suportes da escrita***

Nos primórdios da civilização o homem para se expressar utilizou-se de vários sistemas de escritas, como a pictográfica (pintura rupestre), e a escrita ideográfica (caracteres cuneiformes e hieróglifos). Essas foram as primeiras representações informacionais produzidas pelo homem, aproximadamente no século XI a.C.

Estima-se que os reis assírios tinham as suas bibliotecas, bem como os sumérios e babilônios. Nessa etapa civilizatória, o homem se valeu de placas de argila ou pedras para registrar o conhecimento, também conhecidas como tabletas, gravando nelas as inscrições cuneiformes. Através de achados arqueológicos, foram encontradas em Nínive (atual região do Iraque), cerca de 22 mil placas, permanecidas ali desde o século VII a.C. Martins (2001) nos diz que a evolução da sociedade conduziu a escrita para o fonetismo, único sistema que a aproxima de sua função natural que é a língua falada. O desenvolvimento do ser humano em suas habilidades e criações permitiu a substituição desses suportes por materiais cada vez mais práticos e flexíveis, buscando o aprimoramento em tecnologias, evidentemente referentes às suas épocas, oriundos do reino vegetal e animal.

Porém, o mais célebre de todos os produtos vegetais empregados na escrita foi o papiro, dada a importância histórica em si mesmo e pelos textos que conteve (MARTINS, 2001). Estima-se que os mais antigos papiros datam de 3.500 anos a.C., constatando que vários museus e bibliotecas conservam exemplares originários de escavações arqueológicas como o Museu do Louvre, na França, e em outros espaços informacionais na Europa.

Por volta do ano 700 a.C. adveio um importante invento na Grécia: o alfabeto. Tornava-se assim possível o preenchimento da lacuna entre o discurso oral e escrito. Esse momento histórico foi preparado ao longo de aproximadamente três mil anos de evolução da tradição oral e da comunicação não alfabética (CASTELLS, 2003). No entanto, a alfabetização apenas difundiu-se muitos séculos mais tarde, após a invenção e difusão da imprensa juntamente com a fabricação do papel.

No entanto, as dificuldades ao acesso dos registros escritos mostraram-se difíceis desde os tempos ancestrais. Sobre a história universal da destruição dos livros, Báez (2009:97) descreve que em 181 a.C. “o formato dos livros se manteve em Roma, isto é, continuaram o rolo de papiro e o pergaminho, mas a tenaz atividade destrutiva também continuou”.

Contudo, o livro propriamente dito é, na Antiguidade clássica, um *volumen*, ou seja, um rolo. O *volumen* era fabricado a partir de tiras de papiro (o *Cyperus papyrus*), vegetação encontrada em abundância no vale do Nilo. Posteriormente, o papiro foi substituído pelo pergaminho, material de origem animal extraído do couro de mamíferos e, até em alguns episódios da história, da pele humana: “ao que parece, no período do Terror, na Revolução Francesa, curtiram-se muitas peles humanas, para os mais diversos fins, como *culottes*, botas, chinelas e livros” (MARTINS, 2001:64).

Do pergaminho construiu-se o *códex*, ou o livro dobrado e encadernado. Para Barbier (2008) a generalização do *códex* data apenas dos séculos III e IV: a pele de carneiro era preparada para servir de suporte à escrita, depois, uma vez copiado o texto, ela era dobrada uma ou duas vezes para constituir um caderno.

Os grandes fabricantes de pergaminho na Idade Média foram os mosteiros. No século XII, um dos principais ofícios nos conventos era o de *pergamenarius*, sujeito encarregado de preparar para os copistas, o suporte para a escrita. As peles podiam ser enroladas como o papiro, passando a ser recortadas e unidas numa margem, formando um objeto mais próximo da forma do livro que conhecemos hoje.

Escarpit (1976) aponta que na Idade Média a importância do livro (*códex*) era de tal forma que não existia ofício de mais mérito que o de copiar ou ilustrar com iluminuras ou miniaturas um manuscrito. Nota-se que, também neste período, o registro do pensamento era significado pela Igreja Católica como mistérios ou maus livros, carregados de poderes maléficos para a sociedade, a que tinham acesso somente uma parte dos religiosos ou dos que eram considerados indivíduos sagrados. As origens radicais do Cristianismo remetem-se a perseguição por todos os que não aceitavam a doutrina de um Cristo divinizado. A feroz perseguição da Igreja Católica combatendo os hereges dava-se nos vários domínios do conhecimento: astronomia, geometria, música, filosofia e outras áreas. Nesse aspecto Báez ressalta que:

Houve um momento em que todo o continente europeu ficou literalmente sem bibliotecas. Amiano Marcelino, no século IV, foi o testemunho

privilegiado que escreveu: “[...] As bibliotecas estavam fechadas como sepulcros perpétuos [...]” (BÁEZ, 2009:121).

Observa-se que até meados da década de 1450, só era possível a reprodução de um texto copiando-o à mão e, mesmo com a revolução oportunizada pela imprensa, a cultura do manuscrito perdurou até o século XVIII, e até mesmo o XIX. Segundo Chartier (1999), para os textos proibidos pela Igreja Católica, cuja existência deveria permanecer secreta, a cópia manuscrita continuava sendo a regra.

Durante o vasto período compreendido como Idade Média (século V até o XV), o livro foi um bem cultural eminentemente e exclusivamente monástico. Para Martins (2001:100) “a Idade Média consagra a substituição do *rolo* pelo *códex*, da mesma forma por que substitui o papiro pelo pergaminho e, já na transição para a Renascença, o pergaminho pelo papel”.

Somente a partir do século XIV novas camadas da sociedade principiam a ter acesso aos materiais escritos. Os novos leitores eram os nobres, burgueses, mercadores e magistrados, que além de almejar obras técnicas, queriam dispor de livros de distração, de imaginação e de romance.

Martins (2001) observa que em vários autores há a indicação de Johann Genfleischzur Laden, conhecido como Gutenberg, como personagem principal responsável pela invenção da tipografia em caracteres móveis. Todavia, um dos maiores méritos de Gutenberg deve-se ao fato de ter contribuído na abertura do caminho para a grande imprensa. Martins (2001) percebe que não só as conjunturas em que ocorreu a invenção da tipografia são obscuras e confusas, como a própria vida de Gutenberg ainda permanece em grande parte envolta em mistério. Guedes (2001) também estabelece outros nomes prováveis para os inventores da imprensa, citando Fust, Schoeffer, ou ainda Coster ou Waldvogel.

De qualquer maneira, Logan (2012) diz que a invenção da imprensa provocou uma explosão no número de livros produzidos e uma revolução na cultura, levando à Reforma, à literatura (nacional, pura, genuína), ao nacionalismo e à revolução científica.

Escarpit (1976) dialoga que a grande literatura europeia dos séculos XVI, XVII e XVIII, da qual o livro impresso era veículo e base, somente era distribuída dentro de um círculo social muito restrito. O valor do livro na Europa Ocidental mantinha-se acessível exclusivamente à burguesia abastada, mas não às classes médias e trabalhadoras. Quando as classes ditas mais baixas não eram analfabetas, apenas dispunham de publicações mais efêmeras como notícias do dia, narrações em versos, almanaques e opúsculos.

No final da Idade Média, a importância do papel cresceu com a expansão do comércio europeu tornando-se um produto essencial para a administração pública e para a divulgação literária. A propagação das universidades também acelerou a produção dos manuscritos. Mesmo assim, nas bibliotecas estudantis onde as obras poderiam ser consultadas, os volumes mais utilizados permaneciam acorrentados, situação essa, de acordo com Milanesi (1998), alterada pela Revolução Francesa, que tirou os livros das mãos dos nobres colocando-os à disposição da maioria.

No fim do século XVII e durante o século XVIII surgem os primeiros livros para crianças. Zilberman (1994:13) relata que “antes disso, não se escrevia para elas, porque não existia

a infância”. Essa afirmação deve-se ao fato de que a concepção de uma faixa etária diferenciada, com interesses próprios e necessidades de formação específica, aliada a uma nova concepção de família, só aconteceria em meio à Idade Moderna.

A prensa metálica, a prensa de rolos e a pedal, a prensa mecânica a vapor, foram as técnicas na editoração impulsionadas pela Revolução Industrial. A partir disso, inicia-se a era das grandes tiragens, dos livros de bolso, das enciclopédias e das edições de luxo.

No Brasil, dados históricos sobre a introdução da imprensa ainda são confusos e obscuros, necessitando de esclarecimentos maiores, como destaca Moraes (2006). A primeira tipografia de que se tem notícia, segundo Martins (2001) foi instalada pela Academia dos Seletos, possivelmente por volta de 1752, infelizmente com pouca duração, que por ordem do governo da metrópole fora destruída e queimada para que não se propagassem ideias contrárias ao regime colonial.

A instalação de uma imprensa oficial no país, a Imprensa Régia, deu-se somente em 1808, por D. João. Essa imprensa não corresponde, portanto, a liberdade de disseminação de pensamentos, ao contrário, ela serviu para cerceá-la. É evidente que o rigor empregado na censura da expressão escrita dificultava a vinda ao Brasil de livros e jornais tidos como subversivos, mas não conseguiu de fato impedir a propagação de notícias acerca das transformações que ocorriam na Europa e na América do Norte por intermédio do contrabando.

No início do século XX, após a primeira Guerra Mundial, a cultura dos meios de comunicação de massa se firma e difunde cada vez mais informações, matérias artísticas, entretenimentos - como a rádio, o cinema e posteriormente a televisão. Nesse aspecto, Escarpit (1976) diz que a televisão, penetrando nos lares, consegue impor as mais altas manifestações artísticas em locais onde o analfabetismo, a ignorância e a miséria tinham impedido o livro de se fixar. Castells (2003) determina que esse modo predominante de comunicação através da televisão, ou grande mídia, é a consequência do instinto básico de uma plateia preguiçosa.

Na Europa, a organização alemã para o livro, que inclui também escolas de formação de livreiros, fez desse país o líder absoluto da produção editorial na entrada do século XX. Lá também se desenvolveram instrumentos fundamentais do comércio de livros, como os catálogos centrais detalhados, que segundo Teixeira Coelho (2012:261) “ainda hoje inexistentes no Brasil e que se constituem em pilares de uma verdadeira cultura bibliográfica”.

Aspectos relevantes como esses atribuíram ao livreiro, na Alemanha, talvez mais do que em outros países europeus e sem dúvida americanos, um prestígio cultural e social ímpar:

*Esse papel destacado do livro e do livreiro na Alemanha deve ser visto sobre o pano de fundo de uma formação intelectual da qual são bases sólidas o próprio livro, a prática da leitura e a frequência a bibliotecas numerosas e com boas coleções (COELHO, 2012:261).*

Em terras brasileiras, inversamente, constatam-se problemas vários em relação às práticas da leitura, às bibliotecas e suas coleções e ainda, de modo significativo, problemas referentes a circulação do próprio livro como bem de cultura e produto econômico.

Salienta-se que o Brasil compõe os dez países com maior índice de analfabetos, segundo dados do 11<sup>o</sup>. *Relatório de Monitoramento Global de Educação para Todos* (UNESCO, 2014). O estudo que avalia a situação em 150 países relata que ainda se tem 12,9 milhões de analfabetos brasileiros com 15 anos ou mais. Assim, o país ocupa a oitava posição no mundo com maior taxa de analfabetismo entre adultos.

Para Silva (2003), o brasileiro em geral não lê, sendo que a leitura não é algo presente em seu cotidiano. Os estudantes, por sua vez, só realizam leituras como atividade escolar obrigatória e poucos o fazem com prazer. O problema atinge grande parte da sociedade, e deve cada vez mais ser discutido por quem pode ajudar a resolvê-lo: professores, bibliotecários e poderes público e privado embasando-se em políticas culturais eficazes.

Questões envolvendo o livro e as tecnologias irão cada vez mais suscitar debates e reflexões durante o final do século XX e início do XXI, já que o avanço das tecnologias de informação e comunicação (TIC) implica cada vez mais nas práticas de leitura, de escrita e nas novas formas de construção de sentidos através das tipologias textuais digitais.

### ***As tecnologias e as novas formas de construção de sentido***

“A leitura é sempre apropriação, invenção, produção de significados”  
(CHARTIER, 1999).

A vida cultural moderna a partir do século XX apresentou um grande desenvolvimento, tornando a tecnologia pós-impressão cada vez mais possível. Em decorrência disso, surgiram suportes e linguagens de natureza vária, o que fez assumir a representação da informação em múltiplas formas.

A introdução da escrita nos ambientes em que ela floresceu conduziu uma parcela da sociedade para uma cultura letrada. Atualmente, de igual modo, a introdução da escrita eletrônica, pela sua importância, está conduzindo a uma cultura eletrônica, como uma nova economia da escrita (MARCUSCHI e XAVIER, 2010).

Novas maneiras de pensar, de conviver, estão sendo elaboradas no universo das telecomunicações e da informática. As práticas de leitura, escrita e aprendizagens podem ser apreendidas por tecnologias cada vez mais avançadas e velozes, fatores que para Marcuschi e Xavier (2010), também têm contribuído para tornar as sociedades letradas cada vez mais complexas.

Observa-se que várias expressões se tornaram usuais para designar as práticas sociais de leitura e escrita circunscritas ao fenômeno informacional e tecnológico em que a sociedade contemporânea se apresenta: *letramento digital* (SOARES, 2002); *competência em informação* (BELLUZZO, 2007); *competência informacional e letramento informacional* (CAMPELLO, 2003); *alfabetização informacional e habilidades informacionais* (CAREGNATO, 2000). Ressalta-se que a tradução e a interpretação dessas expressões remetem ao termo em inglês *information literacy*.

O conceito de *information literacy* engloba as diversas gamas de competências em informação e comunicação necessárias para a construção do conhecimento. No mais, ao considerar que as informações são estruturas significantes que, plasmadas num suporte e,

se significadas pelos sujeitos eclodem em conhecimento, também se aproximam os argumentos de Dudziak (2003) ao relatar que o conceito de competência em informação está ligado ao aprendizado e à capacidade de criar significados a partir da informação.

Nessa vertente, o texto em qual formato estiver, torna-se espaço significante, lugar de jogo de sentidos, de trabalho da linguagem, de funcionamento da discursividade. O texto, como todo objeto simbólico, ele é objeto de interpretação (ORLANDI, 2005).

O significado não se esconde no texto à espera do leitor o decifrar, compreender ou resgatar, uma vez que o significado é produzido pelo leitor. Na leitura, os significados são traduzidos de acordo com o repertório linguístico, semântico e cultural de cada um, representando algumas das inúmeras possibilidades interpretativas dos signos verbais.

A cultura digital trouxe amplas mudanças nos comportamentos sociais. As formas de comunicação, de armazenamento e de transformação da informação multiplicaram-se em diferentes tipos de registros e de códigos manipuláveis em distintos suportes informatizados.

Nesse prospecto, a leitura em tela pode ser feita através de computadores, aparelhos celulares, *e-reader* (leitor de livro digital), aparelhos que reproduzem arquivos digitais de áudio e vídeo (MP's) e *tablets*.

Nessa vertente, o discurso eletrônico mediado pelas tecnologias gera ambientes e meios novos como os gêneros textuais digitais: *e-mail*; bate papo virtual (aberto ou reservado); videoconferência interativa; lista de discussão; endereço eletrônico; *weblog*; aulas virtuais.

Evidencia-se, portanto, a leitura enquanto processo de apreensão cultural em qualquer tipologia textual. A compreensão dessa nova ordem remete-nos a seres essencialmente interpretantes, instaurando em verificar que as características e peculiaridades do texto digital, enquanto economia de leitura/escrita revolucionária não desmerece o posto de relevância do livro impresso. Logan (2012) empreende que não se deve acreditar no fim do livro impresso. Mesmo com a crescente popularidade das novas tecnologias digitais, como os *e-books*, os impressos sobreviverão.

### ***A sociedade da informação e as bibliotecas***

Após tanto tempo da revolução da palavra impressa, expressiva parte da população da América Latina e do Caribe, ainda hoje, não tem acesso aos livros e as bibliotecas (SUAIDEN, s./d.)<sup>1</sup>. Nessa configuração, essas populações se valem das informações orais, pois devido ao analfabetismo e principalmente a baixa qualidade do ensino, não se pode ler e, principalmente, interpretar a informação bibliográfica.

A oralidade da informação, por sua vez, suscita mais vazão a manipulação e desinformação, uma vez que essas populações não conseguem avaliar a informação oral, criando um processo de dependência dessa linguagem, veiculadas principalmente pela

---

<sup>1</sup> Disponível em: [http://iibi.unam.mx/publicaciones/19/tendencias\\_alfabetiacion\\_informativa-a%20alfabetizacao%20informatica%20e%20a%20inlucao%20-%20emir%20jose%20suaiden.html](http://iibi.unam.mx/publicaciones/19/tendencias_alfabetiacion_informativa-a%20alfabetizacao%20informatica%20e%20a%20inlucao%20-%20emir%20jose%20suaiden.html).

televisão e a rádio. O indivíduo que é dependente informacional jamais será um produtor de informação, pois não saberá apropriar-se devidamente das informações construindo significados.

Entre os vários motivos que se podem alegar, situam-se principalmente a ausência de políticas culturais públicas, as práticas pedagógicas nas escolas e a falta de infraestrutura informacional, atingindo as bibliotecas infanto-juvenis, escolares e públicas.

Na sociedade industrial as bibliotecas não puderam participar da agenda do governo e muito menos criar uma política de informação, cultura e artes, uma vez que a informação nunca foi vista como insumo de transformação, já que os bens eram gerados pela produção de bens e serviços. De tal modo, os espaços informacionais dedicaram-se aos trabalhos com as metodologias quantitativas: número de usuários, número de consultas, número de empréstimos domiciliares, exercendo paradigmas físico, patrimonialista e tecnicista.

Já na chamada sociedade da informação o desenvolvimento social pode ser propiciado pela produção do conhecimento facilitado pelo acesso às informações plasmadas em qualquer suporte e linguagem informacional. A apropriação das informações para a construção do conhecimento também significa a geração de empregos e renda, o que provocaria a melhoria da qualidade de vida.

O adiantamento de países da América Latina e do Caribe depende cada vez mais de perspectivas de gerar conhecimento e competências necessárias para impulsionar a inovação econômica e social, assim como para adicionar seu efeito no crescimento econômico, na inclusão social e digital e sustentabilidade ambiental.

Ao considerar as faixas populacionais de menor poder aquisitivo, somente 14% dos brasileiros das classes sociais D e E são usuários de *internet*, sendo que entre estes usuários, 69% acessa a rede em centros públicos de acesso a tecnologia. O principal motivo que impede boa parte dos brasileiros de acessar a *internet* é o alto custo dos equipamentos e da conexão à rede (FUNDAÇÃO PENSAMENTO DIGITAL, 2013).

Retifica-se que noções de cidadania, de direitos e deveres, assim como maiores oportunidades na educação, no desenvolvimento cultural, profissional e participação social digital dependem cada vez mais da democratização do acesso às tecnologias digitais.

Pressupõe-se que a sociedade da informação possa ser caracterizada pela partilha de dados e pelo acesso à informação, onde existirá a comunicação realizada com maior velocidade e facilidade. Porém, refletir sobre a sociedade da informação implica em delinear alguns aspectos: os custos de acesso aos meios de comunicação são ainda elevados; dificuldades para os indivíduos com poucos rendimentos ou com pouca instrução para utilizar as TIC plenamente (por não serem alfabetizados ou serem analfabetos funcionais); pessoas com mais idade que não acompanharam desde cedo as novas tecnologias e não fazem ideia de como fazer uso delas.

De maneira indelével, vive-se em tempos marcados pelo alto fluxo de informações, tanto impressas como no ciberespaço, mas não no que diz respeito à democratização e acessibilidade desses conteúdos. Nesse sentido, Almeida Júnior (2009) argumenta não existir a chamada sociedade do conhecimento ou sociedade da informação.

Suaíden (2000) apregoa existir um crescimento da literatura sobre sociedade da informação, mas, na verdade, não há um crescimento do acesso à informação. Ainda que no final da década de 1980, especialistas tenham afirmado que a sociedade da informação seria uma sociedade voltada para o compartilhamento dos recursos e para o bem-estar social, verifica-se atualmente que as desigualdades estão aumentando e os donos do poder são os donos dos meios de comunicação.

Historicamente o acesso à informação no Brasil sempre foi definido pelo poder aquisitivo, corroborando que a educação e a cultura nunca foram prioridades das elites dominantes, haja vista a ausência de investimentos nas escolas públicas. Ainda não faz parte da cultura na educação brasileira aliar à biblioteca escolar a sala de aula, como também a implantação de programas de letramento informacional, resultando num trabalho interdisciplinar entre os componentes curriculares.

Num retrospecto, a partir do século XIX, a iniciativa para a criação de bibliotecas decorre dos governos estaduais. Em se tratando de locais improvisados, acervos desatualizados, composto de doações (atualmente, muitas bibliotecas públicas vivem de doações daqueles que querem se livrar de materiais bibliográficos desatualizados, considerados entulhos).

A imagem da biblioteca pública desde esse período passou a ser vista de forma negativa, cujas afirmações eram de que se tratava de locais de castigo ou para uma pequena elite composta de eruditos. Até pouco tempo atrás alguns comentavam que, se um sujeito lesse muito, poderia acabar “atrapalhado das ideias”. Para uma cultura que dissemina tal noção da aquisição da palavra escrita, possa até parecer compreensível os índices relevantes de analfabetismo.

Em tempos onde as oportunidades de educação, desenvolvimento profissional e participação social dependem do acesso a *internet*, a ausência deste acesso significa a falta de oportunidades.

O uso de tecnologia na gestão das bibliotecas públicas foi um dos focos do estudo *Uso de tecnologias da informação e comunicação em bibliotecas públicas do Brasil*, realizado em 2013. A pesquisa foi promovida pela Fundação Pensamento Digital juntamente com a Fundação Bill e Melinda Gates e o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP). Compuseram a amostra da pesquisa bibliotecas da Bahia (Salvador e Itaparica), Rio Grande do Sul (Tramandaí e Porto Alegre), Estado de São Paulo (Guarulhos, Piracicaba e São Paulo capital) e Acre (Xapuri, Rio Branco, Porto Acre e Epitaciolândia).

A pesquisa apontou que a informatização do catálogo do acervo das bibliotecas e o uso de redes sociais e *blogs* para divulgação do programa (agenda) das bibliotecas foram identificados como os serviços de tecnologia mais significativos que as bibliotecas podem oferecer aos seus usuários.

Além disso, a pesquisa constatou que publicar o catálogo informatizado na *internet* possibilitando a consulta e disponibilidade de uma obra a partir de suas casas ou qualquer outro ponto de acesso à *internet* é privilégio de poucas bibliotecas públicas pesquisadas.

O acesso a *internet* é um serviço considerado ainda mais relevante em cidades pequenas com menos oportunidade de acesso à rede. É o caso de Epitaciolândia, região de fronteira com Bolívia, e da cidade de Xapuri, terra de Xico Mendes e local histórico de resistência

dos seringueiros ao desmatamento através dos empates: ambas bibliotecas são procuradas pelo acesso a *internet* (FUNDAÇÃO PENSAMENTO DIGITAL, 2013).

Quanto ao uso da rede foi identificado que as bibliotecas pesquisadas não estão integrando a tecnologia na maior parte de suas atividades ou funções. O acesso aos computadores e *internet* é quase sempre feito de forma independente por parte dos usuários, sendo que as bibliotecas não oferecem capacitações por meio de oficinas. Em decorrência, o panorama das bibliotecas públicas ou escolares brasileiras gera conflitos e angústias para os profissionais de informação e para aqueles que dependem de seus serviços. Seus acervos físicos muitas vezes são obsoletos (pela ausência de investimentos na aquisição de materiais bibliográficos); os equipamentos informáticos disponíveis aos leitores quando não inexistentes, sofrem pela falta de manutenção; em muitas, no quadro de funcionários não consta o bibliotecário, nas escolas professores readaptados são destinados aos locais denominados de Salas de Leitura, que, na verdade, muitas vezes são apenas locais para projeções de vídeos e reuniões do corpo docente. Outras funções haveriam de ser dadas aos professores readaptados, já que esses docentes, além de não possuírem formação específica para gerir esses espaços informacionais, acabam assumindo os espaços de atuação dos profissionais da informação.

Longe de se adequarem para interagirem numa cultural informacional e digital, essas bibliotecas não fazem sentido para a sociedade e muitos menos ao corpo estudantil, resultando em repositórios estanques, sem a menor perspectiva de se efetivarem práticas inclusivas de leitura e escrita e de mediações da informação e leitura.

Na perspectiva de bibliotecas digitais, o Decreto nº 5.622, de 9 de novembro de 2005 estabelece que devem ser oferecidas bibliotecas adequadas, com acervo *on-line* que atendam a seus estudantes. Em uma avaliação preliminar, Reck (2010), constatou que *sites* de bibliotecas digitais de Universidades públicas brasileiras não atendem totalmente às recomendações de acessibilidade do Governo Federal. Sinteticamente, o cenário nacional das bibliotecas públicas é destacado por autores como Miranda (1978), Suaiden (2000), Olinto (2010) e Targino (2010) como:

- a) Políticas com foco excessivo na preservação do material bibliográfico, faltando diagnosticar motivações e necessidades da comunidade para definir conteúdo, serviços e aplicações relevantes para os diversos públicos locais;
- b) Bibliotecários não recebem formação para trabalhar como agente e mediador social, com formação focada na organização e preservação do material;
- c) Carência de infraestrutura: bibliotecas sem belezas, necessitando de reformas prediais, renovação de mobiliários, livros velhos compondo um ambiente que não atrai usuários;
- d) A biblioteca pública não é integrada à rotina do povo brasileiro, tornando-se muitas vezes invisível;
- e) Serviços e ações culturais são limitados.

O desempenho das bibliotecas neste início de século XXI seria de suma importância para a cultura escrita e digital, que além do acervo físico de qualidade, poderia permitir o acesso a computadores em rede, disponibilizar acervos digitais, proporcionar consultas

aos catálogos digitais (*OPACs*), realizar programas de mediação da leitura em vários suportes e linguagens e a efetivação de acesso, produção e circulação de amplas manifestações artísticas.

Nesta contemporaneidade, a biblioteca precisa oferecer desde livros impressos a *e-books*, mas não basta apenas isso: várias ações carecem ser desenvolvidas, como a *Advocacy*. Pessoas que advogam em causa da biblioteca atuam de modo planejado e estratégico em função da melhoria dos espaços informacionais junto aos poderes público e privado para que se avancem cada vez mais na alfabetização, democratização e apropriação das informações.

Ao articular sobre a cultura eletrônica podem-se trazer à tona questões relevantes sobre o futuro do livro impresso. O livro continua a evoluir enquanto novos meios para distribuir os textos são desenvolvidos. Quando a sociedade letrada realizou a transformação dos manuscritos para os livros impressos, houve uma explosão de variedade e escolha na medida em que foi muito fácil produzir um livro com várias cópias que puderam ser facilmente transportadas. Na conclusão de Logan (2012), uma explosão semelhante está ocorrendo com as “novas mídias” pela facilidade com que produtos de mídia, seja texto, áudio ou vídeo, podem ser duplicados e transmitidos.

Para Darnton (2010), a melhor defesa que pode ser feita em relação aos *e-books* tem relação com a publicação acadêmica, não em todos os campos, mas num número considerável de áreas das ciências humanas e sociais onde se tornou proibitivamente caro produzir monografias convencionais.

Logan (2012) admite que o livro está vivo e está bem, e sobreviverá ao ataque das mídias digitais. No entanto, o autor faz ponderações: a eletrificação e depois a digitalização da informação resultaram em novos padrões de uso da informação.

O tempo gasto com livros pode diminuir, mas o tempo gasto na leitura pode realmente aumentar considerando-se toda a leitura envolvida em “novas mídias” com o uso da *web*, dos *blogs*, textos de *e-mail*, mensagens, mensagens instantâneas e leitura de texto associado a jogos eletrônicos (LOGAN, 2012:229).

Em última análise, as mídias digitais estimulam ainda mais a escrita e a leitura, já que um dos aspectos essenciais da mídia virtual é a centralidade da escrita, pois a tecnologia digital depende totalmente dela.

O acesso às tecnologias de comunicação e informação, a produção de conteúdos, a melhoria da infraestrutura informacional (composta de bibliotecas infantis, escolares, públicas, especializadas e universitárias), a aplicação de metodologias de competência em informação e a compreensão de que a inclusão na sociedade da informação tem um grande significado na melhoria da qualidade de vida, são questões que se apresentam relevantes na formulação de políticas públicas para a sociedade.

O acesso à informação na nova era depende de investimentos adequados para a diminuição das desigualdades sociais e das formas de dominação que foram dominantes na história contemporânea.

### ***Considerações finais***

Atualmente são diversos os fatores que interferem no acesso às informações, citando exemplos como a ausência de políticas públicas para o livro, leitura e bibliotecas, o alto custo dos materiais impressos, as taxas ainda expressivas do analfabetismo e do analfabetismo funcional, a baixa qualidade do ensino, e ainda, o difícil acesso às bibliotecas para aqueles que vivem longe dos centros urbanos.

Desde que surgiram as primeiras formas de livro na Suméria, o homem empreendeu uma verdadeira saga que reduziria em cinzas um número incalculável de obras e bibliotecas. Medo, ódio, soberba, intolerância e sede de poder são alguns dos fatores que motivaram os biblioclastas, cuja intenção na verdade nunca foi simplesmente destruir o objeto em si, mas o que este representa: o vínculo com a memória, o patrimônio de ideias da civilização, a disseminação de informações para a construção do conhecimento e desenvolvimento social.

Com o avanço das TIC, novas formas de construção de sentido modificaram os processos de relacionamentos, de ensino/aprendizagem em todos os âmbitos, conduzindo as populações a uma cultura eletrônica. A transformação mais dramática do livro, que já não necessita do formato códice com tinta em papel, deve-se ao surgimento do livro eletrônico, cujo texto pode ser apropriado na tela de um computador, num *smartphone* ou num leitor de livros eletrônicos.

Na evolução dos suportes da palavra escrita, as bibliotecas brasileiras em geral (públicas, escolares, especializadas, universitárias) pouco contribuíram, e atualmente são raras as que se prestam para a democratização do acesso às informações, haja vista a realidade que esses equipamentos culturais e informacionais apresentam. Acredita-se que a partir do acesso às informações em qualquer suporte e linguagem, os sujeitos possam atingir o desenvolvimento em vários âmbitos sociais, como o científico e de modo mais amplo, o cultural.

As bibliotecas em geral, embora com pouca expressão quantitativa entre com acesso à tecnologia, são tomadas como potenciais organizações para a construção de estratégias de uso da *internet* para o desenvolvimento socioeconômico no Brasil.

Identifica-se que todos os suportes (físicos e digitais) e as demais linguagens informacionais (artísticas, textuais, não verbais) podem intensificar a integração das comunidades envolvidas em atividades de mediação de leitura; construção de novas práticas combinando a palavra escrita e a digital para a melhoria da qualidade de vida.

### ***Referências bibliográficas***

**ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de**  
2009 Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*. Brasília. 2: 1 (jan./dez.2009) 89-103.

**BÁEZ, F.**

2006 *História universal da destruição dos livros: das tábuas suméricas à guerra do Iraque*. Rio de Janeiro: Ediouro, 2006.

**BARBIER, F.**

2008 *História do livro*. São Paulo: Paulistana, 2008.

**BELLUZZO, R. C. B.**

2007 *Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação*. 2ª ed. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

**CAMPELLO, B.**

2003 O Movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*. Brasília. 32:3 (set./dez. 2003) 28-37.

**CAREGNATO, S. E.**

2000 O Desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. *Revista de Biblioteconomia & Comunicação*. Porto Alegre. 8 (jan./dez. 2000) 47-55.

**CASTELLS, M.**

2003 *A Sociedade em rede. Vol. 1 - A Era da informação: economia, sociedade e cultura*. 7ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

**CHARTIER, R.**

1999 *A Aventura do livro: do leitor ao navegador*. São Paulo: UNESP, 1999.

**COELHO, T.**

2012 *Dicionário crítico de política cultural*. 2ª ed. São Paulo: Iluminuras, 2012.

**DARNTON, R.**

2010 *A Questão dos livros: passado, presente e futuro*. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

**DUDZIAK, E. A.**

2003 A Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*. Brasília. 2:1 (jan./abr. 2003) 23-35.

**ESCARPIT, R.**

1976 *A Revolução do livro*. Rio de Janeiro: FGC/INL, 1976.

**FUNDAÇÃO PENSAMENTO DIGITAL**

2013 *Uso das tecnologias da informação e comunicação em bibliotecas públicas no Brasil: estudo sobre uso de tecnologias da informação e comunicação em bibliotecas públicas do Brasil: relatório de pesquisa*. [Em linha]. 2013. [Consult. 17 fev. 2014]. Disponível em: <http://snbp.bn.br/wp-content/arquivos/2012/12/Use-de-tecnologias-da-informa%C3%A7%C3%A3o-e-comunica%C3%A7%C3%A3o-em-bibliotecas-p%C3%BAblicas-no-Brasil.pdf>.

**GUEDES, F.**

2001 *O Livro como tema: história, cultura, indústria*. [S. l.]: Verbo, 2001.

**LOGAN, R. K.**

2012 *Que é informação?: a propagação da organização na biosfera, na simbologosfera, na tecnosfera e na econosfera*. Rio de Janeiro: Contraponto; PUC-Rio, 2012.

**MARCUSCHI, L. A.; XAVIER, A. C.**

2010 *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2010.

**MARTINS, W.**

2001 *A Palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca*. 3ª ed. São Paulo: Ática, 2001.

**MILANESI, L.**

1998 *O Que é biblioteca*. São Paulo: Brasiliense, 1998.

**OLINTO, G.**

2010 Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. *InCID: revista de Ciência da Informação e Documentação*. Ribeirão Preto. 1: 1 (2010) 77-93.

**ORLANDI, E. P.**

2005 *Análise do discurso: princípios e procedimentos*. 6ª ed. Campinas: Pontes, 2005.

**RECK, J. C. S.**

2010 Bibliotecas digitais acessíveis: promovendo o acesso à informação com recursos da informática. 2010.  
Trabalho de conclusão de curso na Graduação em Ciência da Computação, da Universidade Federal do Pampa, Campus Tecnológico de Alegrete, 2010.

**SILVA, E. T.**

2003 *A Produção da leitura na escola: pesquisas x propostas*. 2ª ed. São Paulo: Ática, 2003.

**SOARES, M.**

2002 Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura. *Educação e Sociedade*. Campinas. 23:81 (dez. 2002) 143-160.

**SUAIDEN, E. J.**

[s. d.] *A Alfabetização informativa e a inclusão na sociedade da informação*. [Em linha]. [Consult. 25 fev. 2014]. Disponível em:  
[http://iibi.unam.mx/publicaciones/19/tendencias\\_alfabetiacion\\_informativa-a%20alfabetizacao%20informatica%20e%20a%20inclusao%20-%20emir%20jose%20suaiden.html](http://iibi.unam.mx/publicaciones/19/tendencias_alfabetiacion_informativa-a%20alfabetizacao%20informatica%20e%20a%20inclusao%20-%20emir%20jose%20suaiden.html).

**SUAIDEN, E. J.**

2000 A Biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. *Ciência da Informação*. Brasília. 29:2 (maio/ago. 2000) 52-60.

**TARGINO, M.**

2010 A Biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? *Informação e Sociedade: estudos*. João Pessoa. 20:1 (jan./abr. 2010) 39-48.

**UNESCO**

2012 *Relatório de monitoramento global de educação para todos 2012/4: Relatório conciso*. [Em linha]. [Consult. 5 abr. 2014]. Disponível em:  
[www.unesdoc.unesco.org/images/0022/002256/225654por.pdf](http://www.unesdoc.unesco.org/images/0022/002256/225654por.pdf).

**ZILBERMAN, R.**

1994 *A Literatura infantil na escola*. 8ª ed. São Paulo: Global, 1994.

**Alessandro Rasteli | [alessandrorasteli@yahoo.com.br](mailto:alessandrorasteli@yahoo.com.br)**

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Brasil

*As time goes by***Levy Malho**

As luzes apagavam-se, uma cortina subia, uma imagem descentrada dos "Exclusivos Triunfo" com cavalos e quadriga da Porta de Brandenburgo avançava com os acordes da "Sinfonia do Novo Mundo". Eram as actualidades da "Pathé" que abriam a sessão dos cinemas de há tantos anos. Uma "voz off" comentava o chanceler Adenauer, a OAS da Argélia, um novo tipo de avião a jacto, uma passagem de modelos, uma inauguração do Américo Tomás. Depois, desenhos animados, Tom e Jerry ou Mr. Magoo, apresentações de filmes, o intervalo para comprar chocolates, tomar uma laranjada, passear nos imensos átrios do Coliseu, do Rivoli, nas carpetes fofas do S. João. Seguia-se o prato forte do filme de fundo, comentavam-se no fim as interpretações, que o tempo era dos "artistas" e não dos "realizadores". A escandalosa Brigitte Bardot, o moreno do Gary Grant (agora morto com Sida!), a pureza *quaker* do Gary Cooper, as graças do Cantinflas, os decotes de Sofia Loren, o ar distante e introvertido de James Dean.

Mas isso era o "cinema fino", em dia de mesada ou aniversário. Para encher o olho, havia o Carlos Alberto, duas sessões, dois filmes, cadeiras de pau, barulheira infernal, índios e *cow-boys*, submarinos, guerra da Coreia, Japoneses e Alemães com cicatriz na cara, Totó, Fernandel, as cantorias esganiçadas de Joselito, as lamúrias de Antonio Prieto em "La Novia".

"Blanca y radiante se va la novia", lenços a sair das carteiras, fungares e tosses. Era o género que interessava, filme de guerra, de espionagem, policial, de amor, drama, comédia, cómico e por aí fora. Depois apareceu o estupor da cultura, o "travelling", o "contre-plongé", o plano americano, os "Cahiers du Cinéma", a tese! E como se estava naquelas idades das coisas profundas, a armar ao pingarelho, cineclubes para trás e para a frente, gramei um curso de cinema, estopadas sem fim, "Último ano em Marienbad", sem perceber nada, encafuado na cadeira, coisa fina. Nem um torpedo, nem um *destroyer* a ir ao fundo, nem um assalto com fuga. Pois sim, ganhava-se a "mensagem", a "ideia", ainda hoje a espero, o raio da mensagem.

A gente já ficava contente quando era a cores, Vista Vision, CinemaScope mais tarde, montanha-gelada da Paramount, holofotes a rodar da Fox, leão da Metro, e aventuras como no "Cavaleiro Andante", o "pirata Vermelho" do Burt Lancaster, ilha de Tortuga, donzelas de Espanha, um duelo a espadalhão que subia e descia escadas, eles no fim com um beijo, "The End" no *écran*, toda a malta já a sair e a olhar para trás!

O frio cá fora, guarda-chuvas que se abriam, um regresso a casa sonhando com batalhas, naufrágios, pradarias, espiões, gajas com boquilha que nos mandavam para "Rilha Foles" com um sorriso nos lábios.

E os filmes de nataçãõ?! A Esther Williams a descer como quem vai para uma recepção com duzentas nadadoras no meio dum salão-piscina, muito penteada a entrar e sair da água, cem pernas, quinhentos pés, quatrocentas mãos sincronizadas?!

E o Fred Astaire a fazer sapateado, de casaca e chapéu alto, os "musicais" da 'grande depressão' em que, quanto maior fosse o desemprego cá fora, mais *champagnes*, diamantes e luxos na tela! Filmes de "Corte e realeza", a Sissi e o Francisco José austro-húngaros, os salões de Viena, as valsas, as estalagens no Tirol, os hussardos de casaco com uma manga, cheios de alamares, uma espada a arrastar no meio de faisões, javalis assados e galinhola transportada em cortejo por vasta criadagem de libré?!

O canastrão do Humphrey Boggart no "Rick's Café" de Casablanca, *smoking*, depois a gabardine ritual e o chapéu, rosto cirrótico, maus fígados, durão, hoje objecto de culto. Salvava-se, no piano, uma espantosa melodia, uma pérola eterna, confesso a fraqueza. "Play it again, Sam!".

29.07.92

**Levy Malho**

Professor aposentado da Faculdade de Letras da Universidade do Porto