

PÁGINAS a&b
arquivos & bibliotecas

Especial

2016 SÉRIE 3

Antes do tempo normal em que a revista *Páginas a&b* costuma surgir vem agora a público este *número especial*, integralmente composto por trabalhos apresentados no II *Workshop* de Pós-graduação em Ciência da Informação (II WPGCI). Este encontro foi promovido pelo Grupo de Trabalho (GT) de Ciência da Informação da SOPCOM (Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação) e teve lugar no dia 11 de novembro de 2015 na Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto, em Vila do Conde, numa organização conjunta desta escola, da Faculdade de Letras da Universidade do Porto e da Universidade de Aveiro.

É a segunda vez que *Páginas a&b* se disponibiliza para proceder à publicação dos trabalhos seleccionados pelo GT de Ciência da Informação, dando assim cumprimento a um dos seus principais objetivos – a divulgação da investigação que é realizada na área da Ciência da Informação, particularmente na academia portuguesa. Os textos resultantes do I WPGCI foram publicados no nº 2, de 2014, mas dado o facto de serem em quantidade relativamente reduzida, não se justificou a edição de um número inteiramente dedicado a esses trabalhos. O II WPGCI conseguiu produzir um conjunto mais significativo de textos e, por terem uma dimensão mais substantiva, entendeu-se que seria adequado dedicar um número especial de *Páginas a&b* a esses estudos, resultantes de investigação desenvolvida no âmbito de dissertações de mestrado e teses de doutoramento na área de Ciência da Informação.

O conjunto de onze textos que agora se publica é bem elucidativo dos resultados conseguidos por jovens investigadores nas nossas universidades, mas também congrega contributos de pesquisadores estrangeiros, nomeadamente do Brasil, já que estudantes de outras instituições como a Universidade Federal da Bahia decidiram igualmente apresentar trabalhos ao II WPGCI. Assim, a presença de trabalhos oriundos de investigadores brasileiros vem contribuir para manter a tradição a que, desde a sua origem, a revista *Páginas a&b* nos tem habituado, publicando, com regularidade, artigos oriundos de produção científica luso-brasileira nos diferentes números dados à estampa.

As temáticas dos artigos que compõem este número são bem diversificadas e cobrem um vasto leque de perspetivas e de abordagens, que proporcionam uma visão plural ilustrativa da complexidade que nos nossos dias caracteriza a chamada Era da Informação.

No número que agora se disponibiliza ao público, estão presentes: estudos sobre arquivos institucionais, empresariais e de família; sobre bibliotecas escolares; sobre comportamento informacional e literacia digital de comunidades e grupos de diversa natureza, desde os seniores às comunidades quilombolas e aos grupos de profissionais da área da meteorologia; abordagens relativas às influências das Tecnologias da Informação e da Comunicação na gestão organizacional; perspetivas políticas sobre o poder da informação nas organizações. Trata-se, pois, de um número multifacetado que vai ao encontro dos interesses de uma variedade de leitores, procurem eles temáticas mais tradicionais ou perspetivas menos convencionais, centradas em temas de grande atualidade.

As *Páginas a&b* congratulam-se pelo facto de poderem associar-se aos encontros promovidos pelo GT de Ciência da Informação da SOPCOM e assim promoverem a divulgação dos estudos produzidos por jovens investigadores, que em breve desenvolverão a sua carreira como profissionais da informação ou mesmo como

académicos, tanto em Portugal como no Brasil. Os trabalhos desenvolvidos em teses e dissertações são uma excelente forma de dinamizar a investigação na área disciplinar da Ciência da Informação, tão carecida, ainda, entre nós, de massa crítica ao nível científico.

Resta-me desejar que este *número especial* proporcione a todos umas boas leituras!

Fernanda Ribeiro

AMBIENTE REGULADOR DA BANCA COMERCIAL EM PORTUGAL: análise arquivística dos requisitos dos documentos de arquivo

REGULATORY ENVIRONMENT OF COMMERCIAL BANKS IN PORTUGAL:
archival analysis of records requirements

Alexandra Fonseca | José Borbinha

Resumo: Este artigo apresenta o resultado de uma análise ao enquadramento normativo, do ponto de vista da Arquivística, relativo aos documentos de arquivo que decorrem da relação comercial entre o banco e o cliente. Tendo em conta a realidade atual das práticas no setor, foram realizadas entrevistas aos responsáveis pela tutela dos arquivos nos bancos. Foi igualmente levado a cabo um levantamento, que se pretendeu exaustivo, das leis, regulamentos específicos e normas de caráter obrigatório aplicáveis ao setor. Procedeu-se a uma análise dos mesmos com o objetivo de identificar os requisitos para a gestão dos documentos de arquivo. Adicionalmente, apontam-se implicações e questões sobre o alinhamento dos requisitos identificados com os que constam na *Norma Portuguesa 4438 – 1 e 2: Informação e Documentação: Gestão de Documentos de Arquivo (ISO 15489 – 1 and 2: Information and documentation: Records management)* quanto aos processos e controlo de gestão de documentos de arquivo.

Palavras-chave: Arquivos bancários; Bancos; Normativos legais; Requisitos de documentos de arquivo

Abstract: This article presents the results of an analysis of the regulatory framework, from the archival point-of-view, concerning records originated from the relationship between the bank and its clients. Taking into account the current state of the bank record management, interviews were conducted with the accountable people for the bank archives. An exhaustive review and analysis of the current laws, specific regulations and norms applicable to this sector has also been carried out, aiming to identify the requirements for a successful document management archive. In addition, some implications and questions arose from the alignment of the identified requirements with those that are mentioned in the Portuguese standard *NP 4438 – 1 e 2: Informação e Documentação: Gestão de Documentos de Arquivo (ISO 15489 – 1 and 2: Information and documentation: Records management)* regarding the control and processes in archive records management.

Keywords: Bank archives; Banks; Legal norms; Records requirements

1. Enquadramento

Vários autores, como por exemplo, José Lopes Cordeiro (2000), Carlos Damas e Ana Margarida Cruz (2006), Filipe Fernandes (2013:5-7) e Hélio Balinha (2012), constataram ser a legislação portuguesa aplicável aos arquivos das empresas privadas escassa, desatualizada e com lacunas nos seus articulados.

Quanto à legislação específica acerca da documentação produzida por instituições financeiras, Filipe Fernandes refere que “in the case of financial institutions there is some specific documentation, in what regards record management, namely about the migration to other supports of specific to financial institutions documentation” (2013). Nesta referência, o autor identifica quatro normativos legais específicos aplicáveis às instituições financeiras: o *Código Comercial*, o *Decreto-Lei n.º 110/1989*, o *Decreto-Lei*

n.º 279/2000 e o *Decreto-Lei n.º 295/1991*, embora o último apenas seja aplicável às empresas de seguros, resseguros e às sociedades gestoras de fundos de pensões. Quanto ao *Código Comercial*, Hélio Balinha refere o facto de a última atualização, que data de 2006, ter incluído a possibilidade de os documentos serem arquivados com recurso a meios eletrónicos. Contudo o autor considera a “expressão vaga”, na medida em que não se verifica no seu articulado nenhuma referência quanto ao sentido objetivo atribuído pelo legislador, nem quanto à possibilidade de eliminação dos documentos que existam tanto em suporte papel como digital (2012:5-6).

O trabalho aqui descrito, que resume os resultados da dissertação de mestrado da primeira autora¹, foi motivado pela constatação das questões sumariamente elencadas, bem como do desconhecimento de um estudo, a nível nacional, com a mesma linha orientadora. Os objetivos foram, à luz da NP 4438, a identificação e a análise dos requisitos dos documentos de arquivo que fazem parte do ambiente regulador da relação comercial entre o banco e o cliente.

2. Métodos de investigação e recolha de dados

Este trabalho teve subjacentes dois modelos teóricos diferentes: o modelo de investigação de sete etapas de Raymond Quivy e Luc Van Campenhoudt, concebido em 1998, e o modelo quadripolar aplicado à Ciência da Informação concebido por Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro, adaptando o criado por Paul de Bruyne, Jacques Herman e Marc de Schoutheete em 1974. Este segundo modelo foi desenvolvido no âmbito de uma proposta de renovação da teoria da Ciência da Informação que introduziu a perspetiva sistémica na área da Arquivística em torno de quatro pólos: epistemológico, teórico, técnico e morfológico.

Quanto aos métodos de recolha e análise de dados foram utilizados os propostos por Quivy e Campenhoudt: recolha de dados preexistentes, que neste caso foram dados documentais (2008:201-205) e as entrevistas (2008:191-196).

A recolha de dados preexistentes foi levada a cabo em fontes oficiais oriundas de organismos públicos: Governo, Assembleia da República, Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Imobiliários e o Instituto de Seguros de Portugal (ISP)². O âmbito circunscreveu-se aos normativos legais que fazem referência à produção de documentos de arquivo, que resultam da relação comercial entre o banco e o cliente, tendo sido excluídos todos os restantes.

A análise destes dados foi levada a cabo pelo prisma da Arquivística, não tendo sido a análise técnico-jurídica considerada para o âmbito do trabalho. O objetivo passou pela identificação dos requisitos para a gestão de documentos de arquivo e a forma como os mesmos se encontravam expressos. A análise foi pautada pelos seguintes critérios:

¹ Defendida em junho de 2015 no âmbito do Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação, área de especialização em Arquivística, da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

² A designação do ISP foi alterada em janeiro de 2015 para Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. Os seus estatutos foram aprovados através do Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro.

- Entidades que publicaram;
- Tipologias dos normativos legais;
- Períodos de publicação (1986 até junho de 2014);
- Diplomas legais da UE transpostos para o enquadramento jurídico português;
- Tipologias de operações bancárias;
- Referências explícitas ao arquivo;
- Designação dos artigos;
- Requisitos de documentos de arquivo.

Para as entrevistas, foram contactados os 15 bancos comerciais³ autorizados a exercer atividade em Portugal, tendo respondido positivamente os seguintes:

1. Banco ActivoBank, SA
2. Banco BPI, SA
3. Banco Comercial Português, SA
4. Banco Espírito Santo, SA⁴
5. Banco Popular Portugal, SA
6. Banco Santander Totta, SA
7. Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL
8. Caixa Geral de Depósitos, SA

Com o objetivo de conhecer melhor a realidade, foram realizadas entrevistas exploratórias aos responsáveis pelos arquivos desses bancos numa fase inicial do trabalho. As entrevistas foram semi-dirigidas, segundo quatro linhas orientadoras:

1. Arquivo no banco
2. Instrumentos de Gestão de Documentos de Arquivo

³ No período em que decorreram as entrevistas (maio a agosto de 2014) existiam 34 bancos autorizados pelo Banco de Portugal (BP) a realizar atividade. Apesar de não existir a distinção entre bancos comerciais e bancos de investimento, na medida em que Portugal adotou o modelo de banco universal, foi possível identificar um total de 16 bancos comerciais (entretanto reduzidos a 15 em virtude de 1 ter sido liquidado).

⁴ Em 03/08/2014 o BP deliberou a aplicação de uma medida de resolução ao Banco Espírito Santo, SA em que determinou que a generalidade da atividade e o património do BES seriam transferidos para um banco novo, designado Novo Banco e para um “Bad Bank”.

3. Arquivo e normativos legais
4. Disponibilização de informação

3. Resultados obtidos: entrevistas

Nos bancos que colaboraram com este trabalho verificou-se a existência de procedimentos de arquivo transversais a toda a instituição, embora possam ser distintos na rede comercial e nas estruturas orgânicas centrais. Em todos os bancos ocorre a transferência de suporte, mas não da totalidade da documentação.

Relativamente à função do serviço de arquivo, verifica-se que em todos os bancos apenas diz respeito à gestão de documentos de arquivo em suporte físico. As unidades orgânicas responsáveis diretamente pelo arquivo nos bancos analisados têm designações bastante distintas, em concreto:

- Banco A: Divisão de Conservação e Arquivo
- Bancos B e H: Área de Arquivo
- Banco C: Direção de Operações
- Banco D: Área de Gestão de *Outsourcing*
- Banco E: Direção de Suporte ao Negócio
- Banco F: Área de Gestão de Serviços Gerais

As entrevistas exploratórias realizadas aos responsáveis pelo arquivo no banco permitiram conhecer melhor a realidade desta tipologia específica de arquivos empresariais.

As designações das unidades orgânicas onde o arquivo se encontra inserido evidenciam que frequentemente as atividades do arquivo coexistem com outras sem qualquer relação e os seus responsáveis não desempenham esta atividade em regime de exclusividade. Em 5 bancos (63%), não existe uma única unidade orgânica exclusivamente dedicada ao arquivo que englobe o arquivo corrente, intermédio e histórico ou exerça a gestão de forma integrada. Em algumas instituições o arquivo histórico é gerido por entidades distintas, evidenciando a ausência de uma política de gestão integrada da informação ao longo do ciclo de vida.

Relativamente ao papel do arquivo na instituição, a totalidade dos entrevistados informou incidir apenas ao nível da gestão dos documentos em suporte físico, embora alguns tenham mencionado ainda envolvimento na transferência e substituição do suporte. Transcrevem-se algumas das respostas obtidas: “O papel do Arquivo é apenas na gestão de documentos físicos do banco” (Banco F); “O papel do arquivo é ao nível da transformação do papel em imagem, da guarda de documentos ao abrigo da lei e das normas da própria banca” (Banco D).

Quanto aos Instrumentos de Gestão de Documentos de Arquivo (IGDA), na totalidade dos casos existe o Plano de Classificação e a Tabela de Seleção, mas em 4 situações (50%) nenhum dos instrumentos se encontra configurado no Sistema Eletrónico de Gestão de Arquivo (SEGA). Verificou-se ainda que os documentos em suporte papel não são regidos pelos mesmos princípios que os documentos em suporte digital.

Relativamente à observância de referenciais teóricos, como por exemplo a NP 4438 e o MoReq2010, a adesão é diminuta, tendo alguns entrevistados mencionado o seu desconhecimento quanto à aplicabilidade dos mesmos.

Relativamente à formação, alguns bancos não possuem nenhum técnico especializado na área de arquivo, enquanto outros consideram que é suficiente essas competências existirem ao nível da empresa prestadora de serviços. A título de exemplo, o Banco G referiu que teve um técnico na área mas a partir do momento em que o arquivo passou a estar sob custódia de uma empresa externa, os seus serviços foram dispensados. Nalgumas instituições os conhecimentos e competências específicas nesta área não são reconhecidos como uma mais-valia, considerando que podem ser executadas por técnicos de outras áreas ou por colaboradores que ao longo dos anos foram acumulando experiência no arquivo ou ainda que podem ser substituídas pelas empresas prestadoras de serviços.

4. Resultados obtidos: normativos legais

No que concerne aos normativos legais, foi analisado o período de 1986 até ao primeiro semestre de 2014, tendo sido identificados 54 normativos, segundo as origens e tipologias distintas descritas na Tabela 1:

Tabela 1 – Requisitos dos documentos de arquivo contemplados nos normativos legais

ENTIDADES QUE PUBLICARAM NORMATIVOS LEGAIS	QTD.	%	TIPOLOGIAS DOS NORMATIVOS LEGAIS	QTD.	%
Assembleia da República	5	9,3%	Lei	5	9,3%
Banco de Portugal	18	33,3%	Aviso	10	18,5%
			Instrução	8	14,8%
Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	2	3,7%	Instrução	0	0,0%
			Regulamento	2	3,7%
Governo	27	50,0%	Decreto-Lei	26	48,1%
			Portaria	1	1,9%
Instituto de Seguros de Portugal	1	1,9%	Norma Regulamentar	1	1,9%
Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	1	1,9%	Regulamento (CE)	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%	TOTAL	54	100,0%

Verifica-se que foram transpostas para o enquadramento legal português, parcial ou integralmente, 10 Diretivas Europeias. Identificou-se um único documento em que ocorreu a aplicação direta, concretamente o Regulamento (CE) n.º 1781/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de novembro de 2006.

Tendo em conta o período analisado, procedeu-se ao agrupamento por triénios. Entre 2007 e 2010 foram publicados 32,7% dos diplomas, seguindo-se o período mais recente, 2011 a 2014, onde foram publicados 29,6% dos normativos. Os restantes períodos apresentam valores consideravelmente mais baixos (ver Tabela 2).

Tabela 2 – Períodos de publicação dos normativos legais

PERÍODOS DE PUBLICAÇÃO DOS NORMATIVOS LEGAIS	QTD.	%
1983 - 1986	1	1,9%
1987 - 1990	0	0,0%
1991 - 1994	2	3,7%
1995 - 1998	3	5,6%
1999 - 2002	6	11,1%
2003 - 2006	9	16,7%
2007 - 2010	17	31,5%
2011 - 2014	16	29,6%
TOTAL	54	100,0%

Quanto à forma como os requisitos aparecem explicitados, foram identificadas 3 situações distintas: 17 normativos (30,9%) com artigo ou parte dedicada especificamente ao arquivo; 34 diplomas (67,3%) em que os requisitos se encontram diluídos ao longo do texto e 1 Decreto-Lei (1,8%) exclusivo (dedicado à substituição de suporte).

Os requisitos com maior expressão são os que focam sobre a integração e registo (23,2%) e os prazos de conservação e destino final (23,2%), seguidos pelos que focam sobre a classificação (20%) e o armazenamento e manutenção (13,7%). Foi ainda concluído que 13,7% dos requisitos (“Outros Requisitos” na Tabela 3) apenas incidem sobre a definição de formulários.

Tabela 3 – Requisitos dos documentos de arquivo contemplados nos normativos legais

REQUISITOS DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO	QTD.	%
Armazenamento e manutenção	13	13,7%
Classificação	19	20,0%
Controlo, ajustamento e revisão	1	1,1%
Integração e registo	22	23,2%
Meta-informação	1	1,1%
Outros requisitos	13	13,7%
Prazos de conservação e destino	22	23,2%
Segurança e acessos	4	4,2%
TOTAL	95	100,0%

4. Análise dos normativos legais à luz da NP 4438

A partir dos 54 normativos legais identificados, com base nos critérios anteriormente referidos, foram analisados os requisitos dos documentos de arquivo à luz da NP 4438. Quanto à emissão de diplomas, o Banco de Portugal e o Governo são as entidades que mais se destacam e, por conseguinte, as tipologias mais representativas estão intimamente relacionadas: Decreto-Lei, Aviso do Banco de Portugal e Instrução do Banco de Portugal. Quanto ao período de publicação, é evidente a proliferação de diplomas a partir de 2007. No período compreendido entre 2007 e 2014, foram publicados mais 62% dos diplomas em vigor do que no período de 1983 até 2006. Considera-se que estes valores encontram justificação na crise financeira de 2007, considerada por diversos autores como a maior desde 1929.

No que concerne aos requisitos, os prazos de conservação e de destino final e a integração e registo são os que mais se destacam face aos restantes. A definição dos prazos de conservação constitui um dos requisitos com maior expressão ao determinar o período temporal que os documentos devem permanecer no sistema de arquivo. Contudo, este requisito apenas consta em 22 diplomas quando no total foram analisados 54. Verifica-se que existem diplomas que, apesar de referirem a produção e/ou receção de documentos no âmbito da relação comercial entre o cliente e o banco, não definem os prazos de conservação, nem fazem remissão para qualquer outro diploma. No n.º 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de novembro é referido: “a destruição dos originais deve ser feita de modo a não permitir a sua reconstituição, sem prejuízo do aproveitamento industrial do papel” (PORTUGAL. Leis..., 2000:6.308). Trata-se do único diploma analisado que contempla requisitos quanto à eliminação do papel, possibilitando a sua reutilização industrial. Conforme ocorre com outras temáticas, este diploma poderia definir as classes e os níveis de segurança em conformidade com a norma europeia DIN 66399: 1, 2 e 3⁵ e fazer remissão para a observância da mesma. Quanto à eliminação do suporte papel, este decreto está em conformidade com a norma portuguesa, relativamente à confidencialidade da informação, ao referir que a eliminação deve ser levada a cabo de forma a não permitir a reconstituição. Contudo, não consta qualquer referência à necessidade de documentar este processo. Depreende-se da leitura da norma que este aspecto fica ao critério da organização, ao utilizar a expressão “pode” em detrimento de “deve”. É mencionado que “a organização pode manter um registo que documente todas as eliminações efectuadas. (...) A eliminação pode ser executada por uma entidade externa contratada para o efeito, caso em que especialmente se recomenda que sejam efectuados autos de eliminação” (NP-4.438-2, 2005:33), apenas sendo recomendável que o faça, caso seja levado a cabo por uma empresa externa. Neste Decreto-Lei, conforme referido anteriormente, não é definido o prazo de conservação e o destino final para os documentos em suporte eletrónico, nem é feita a remissão para outros diplomas, só se verificando para o suporte papel (6 meses). Esta ausência deixa margem para os bancos definirem quanto tempo os documentos de arquivo devem ser conservados em suporte eletrónico, visto não se encontrar regulado, identifica-se um “vazio” com todos os riscos inerentes. Daqui a uns anos, há o risco de existirem “massas documentais digitais

⁵ Esta norma define os requisitos que devem ser observados aquando da eliminação de diversos suportes (papel, microfilme, CD, DVD, discos magnéticos, etc.) e estabelece classes e níveis de segurança consoante o conteúdo da informação contida nos diversos suportes. Foi desenvolvida pelo DIN German Institute for Standardization sediado em Berlim desde 1917.

acumuladas” que têm de ser alvo de avaliação e seleção, se ainda for possível aceder nas devidas condições à informação.

5. Propostas de linhas de ação: comunidade de especialistas e órgãos legislativos

As linhas de ação propostas decorrem sobretudo da informação recolhida nas entrevistas aos responsáveis pelos arquivos nos bancos e dos resultados obtidos na análise dos normativos legais. Neste sentido, separaram-se as propostas em duas vertentes distintas: direcionadas à comunidade de especialistas e aos órgãos legislativos nacionais.

As linhas de ação direcionadas à comunidade de especialistas contemplam a reativação do Grupo de Trabalho de Arquivos Empresariais da BAD com o objetivo de reunir profissionais que trabalham em empresas de distintos setores de atividade, devendo as suas preocupações focar-se numa perspetiva integrada da gestão da informação. A outra proposta, mais de âmbito internacional, passa pelo alargamento do âmbito da ação da European Association for Banking and Financial History (EABH), na medida em que as suas iniciativas são orientadas sobretudo para a história dos bancos, seguradoras e outras instituições financeiras passando a contemplar questões relacionadas também com o arquivo corrente e intermédio. Por fim, a última linha de ação propõe o estabelecimento de parcerias entre o DLM Forum, a EABH, a ISO e o ICA-Section for Business and Labour Archives com o objetivo de elencar os requisitos dos arquivos bancários e por conseguinte a elaboração de um módulo específico no Sistema Eletrónico de Gestão de Arquivo (SEGA).

A segunda linha de ação dirige-se aos órgãos legislativos e contempla a alteração ou revogação do Decreto-Lei n.º 429/77, de 15 de outubro, visto encontrar-se obsoleto. Este diploma não contempla as atuais necessidades das empresas do setor público nem do privado no que concerne, entre outros, à salvaguarda do seu património arquivístico. Também relacionado com a revisão de diplomas, sugere-se o alargamento do âmbito do Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de novembro, passando a contemplar mais tipologias documentais à semelhança do que ocorre, por exemplo, com as empresas de seguros e ou resseguros e as sociedades gestoras de fundos de pensões (veja-se o Decreto-Lei n.º 221/96, de 23 de novembro). Além de uma maior panóplia de documentos, propõe-se passar a contemplar a obrigatoriedade do controlo de qualidade das imagens, definindo critérios específicos no que concerne aos formatos, metadados, qualidade das imagens, entre outros. No sentido de tentar colmatar as implicações e questões sobre o alinhamento no que diz respeito aos requisitos dos documentos de arquivo no decorrer da análise dos normativos legais, propõe-se a participação ativa e obrigatória da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas enquanto organismo que atualmente superintende a política arquivística nacional no processo legislativo da Assembleia da República e do Governo, bem como na regulamentação emanada pelo Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e Instituto de Seguros de Portugal. O objetivo último passaria pela salvaguarda e preservação dos documentos de arquivo que materializam as operações comerciais entre o banco e o cliente.

A última linha de ação diz respeito à certificação obrigatória dos SEGA e dos repositórios autênticos como forma de garantir que os documentos são geridos de acordo com os

referenciais normativos e orientações técnicas garantindo a autenticidade, a fidedignidade, a integridade e a utilização dos documentos de arquivo armazenados. Esta obrigatoriedade deveria estar contemplada em diploma legal, à semelhança do que se verifica com os programas informáticos de faturação das empresas.

6. Conclusões

A crise financeira de 2007, considerada a mais grave e profunda desde 1929, tornou evidentes diversas deficiências ao nível da supervisão financeira relativamente às atribuições e competências das entidades que a levavam a cabo. A preocupação com a estabilidade do sistema financeiro constitui uma evidência que se traduziu, entre outros aspetos, na publicação de uma panóplia de diplomas sobre a comercialização de produtos e serviços, conforme foi possível constatar pelos resultados obtidos neste trabalho.

Decorrente da análise dos 54 normativos legais, foi possível identificar algumas implicações e questões acerca do alinhamento dos requisitos dos documentos de arquivo. Considera-se que poderão ser ultrapassadas através de um maior grau de detalhe na forma como os requisitos são enunciados nos diplomas, bem como a remissão no próprio texto para referenciais ou orientações nacionais ou internacionais para questões que se já se encontrem definidas. Consta-se um fraco alinhamento entre os requisitos plasmados na norma NP 4438 e os identificados nos normativos analisados. A totalidade dos requisitos específicos não é transversal a todos os diplomas e a terminologia utilizada nem sempre se encontra em conformidade com os normativos.

Face aos resultados obtidos, considera-se que os diplomas devem assegurar que os documentos que materializam as relações comerciais entre o banco e o cliente sejam conservados de forma a salvaguardar a autenticidade, a fidedignidade, a integridade e a utilização. A sua salvaguarda deveria também ser entendida como parte integrante da regulação e da supervisão, nomeadamente a comportamental, na medida em que se refere à relação das instituições financeiras com os clientes com o intuito de reforçar os deveres de informação e a transparência nas operações comerciais.

Por fim, pretende-se que este trabalho contribua para relançar o debate em torno dos arquivos empresariais, mais concretamente os bancários, bem como promova a discussão e reformulação da legislação (normativos e regulamentos). Ambiciona-se, igualmente, que a melhor gestão dos documentos de arquivo contribua para a estabilidade do sistema financeiro.

Agradecimentos

José Borbinha foi parcialmente suportado neste trabalho por fundos nacionais através da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) com a referência UID/CEC/50021/2013 e fundos do programa CIP da Comissão Europeia através do projeto E-ARK, como o contrato 620998.

Referências bibliográficas

BALINHA, Hélio Filipe Domingos da

2012 *A Gestão da informação nos arquivos empresariais portugueses: as instituições financeiras*. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, 2012.
Dissertação de mestrado.

CORDEIRO, José Manuel Lopes

2000 Arquivos de empresa e história empresarial. In ENCONTRO DE ARQUIVOS EMPRESARIAIS, 1º, Lisboa, 2000 - *Arquivos Empresariais: instrumentos de gestão e património documental: novos desafios, novas soluções*. [CD-ROM]. 2001.

DAMAS, Carlos Alberto; CRUZ, Ana Margarida

2006 *Arquivos Empresariais em Portugal: um património a preservar e difundir*. 2006. Acessível no Centro de Estudos da História do Banco Espírito Santo, Lisboa, Portugal.

FERNANDES, Filipe

2013 Archival and record management legislation in Portugal: regulation over public and private institutions. In ARCHIVAL LEGISLATION FOR FINANCE IN EUROPE WORKSHOP, 2nd, Athens, 2013. – *Paper*. [Em linha]. [Consult. 8 dez. 2013]. Disponível em: http://alff.eabh.info/fileadmin/pdf/alff_programme_speakers.pdf.

FONSECA, Alexandra Mendes da

2015 *Arquivos Bancários em Portugal: requisitos para a Gestão de Documentos de Arquivo*. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, 2015.
Dissertação de mestrado.

PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade

2005 *NP-4.438-1: Informação e Documentação: Gestão de documentos de arquivo: princípios directores*. Caparica: IPQ, 2005.

PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade

2005 *NP-4.438-2: Informação e Documentação: Gestão de documentos de arquivo: recomendações de aplicação*. Caparica: IPQ, 2005.

PORTUGAL. Leis, decretos, etc.

2000 Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de novembro. [Em linha]. *Diário da República*. 1.^a Série-A. 260 (2000) 6.308-6.309. [Consult. 24 mar. 2014].
Disponível em: <http://www.dre.pt/pdfis/2000/11/260A00/63086309.pdf>.

PONTE, Pedro Fuzeta da

2017 Da responsabilidade contratual dos bancos pela inobservância dos deveres de arquivo de documentação respeitante a depósitos bancários. *Revista da Banca*. Lisboa. 63 (jan./jun. 2017) 81-95.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van

2008 *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. 5.^a ed. Lisboa: Gradiva, 2008.

SILVA, Armando Malheiro da

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

SILVA, Armando Malheiro da [et al.]

2009 *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação*. 3.^a ed. Porto: Edições Afrontamento, 2009.

Alexandra Fonseca | alexandra.mendes.fonseca@cgd.pt

SCSP, ACE – Grupo Caixa Geral de Depósitos, Portugal

José Borbinha | jlb@tecnico.ulisboa.pt

INESC-ID / IST - Universidade de Lisboa, Portugal

PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA MEMÓRIA: organização sistémica do Arquivo dos Condes de Azevedo

FOR THE CONSTRUCTION OF A MEMORY: systemic organization of the Counts of Azevedo Archives

Ana Filipa Almeida Mendes

Resumo: Os Arquivos de Família constituem memória, memória essa que cria identidade sem a qual nada significaríamos. Os Arquivos familiares, particularmente, trazem até nós informação de comportamentos individuais e coletivos, nos níveis social, político, económico. Ultimamente, a Arquivística alia-se mais uma vez à História para nos trazer estudos de famílias e seus respetivos arquivos, o que nos permite conhecer vidas passadas, papéis sociais de outras épocas, transferências de património, etc. Este projeto foi realizado no âmbito do Mestrado em História e Património – Ramo de Arquivos Históricos da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, mediante um estágio curricular no Arquivo Municipal de Vila do Conde, onde se encontra o Arquivo dos Condes de Azevedo. O trabalho realizado visou a elaboração de um Quadro Orgânico Funcional do Arquivo Familiar dos Condes de Azevedo, organizado e concebido através de uma perspetiva sistémica com base nas gerações da família, preservando a orgânica da estrutura familiar.

Palavras-chave: Arquivos de Família; Condes de Azevedo; Quadro orgânico-funcional

Abstract: Family archives are memory, memory that creates identity without which we wouldn't mean anything. Family archives, in particular, bring to us information of individual and collective behaviors in social, political and economic levels. Lately, Archival Science joins forces once again to History to bring us family studies and their respective archives that allows us to know past lives, social roles of other times, property transfers, etc. This project was carried out under the Master's in History and Heritage - Historical Archives Branch of the Faculty of Arts of University of Porto, through a traineeship in the Municipal Archives of Vila do Conde, where is the Archives of the Counts of Azevedo. The work aimed at the development of an organic-functional framework of the Family Archives of Counts of Azevedo, organized and designed under a systemic perspective based on the family's generations, in order to preserve the organic family structure.

Keywords: Family Archives; Counts of Azevedo; Organic-functional framework

1. Introdução

O presente estudo foca-se nos Condes de Azevedo que foram Francisco Lopes de Azevedo Velho da Fonseca Barbosa Pinheiro Pereira e Sá Coelho, 30º Senhor do Couto e Honra de Azevedo e o seu sobrinho-neto, Pedro de Barbosa Falcão de Azevedo e Bourbon.

Os Condes de Azevedo descendem da Família Azevedo, cujo lar ancestral, a Casa-solar de Azevedo, se situa na freguesia de Lama em Barcelos. Esta casa torreada e brasonada é um dos melhores exemplos da tradição arquitetónica medieval norte (AZEVEDO, 1969:35, 51; GUIA, 1996:964).

Os Azevedo descendem dos “de Baião”, uma das cinco grandes famílias que fundaram a nacionalidade portuguesa (AZEVEDO, 1927:217; NÓBREGA e TRIGUEIROS, 1984:160), da pessoa D. Ero Arnaldes, filho de D. Arnaldo¹ (filho de Guido IV, Duque de Spoleto)²

¹ De acordo com Felgueiras Gayo, D. Arnaldo era irmão de Lamberto que fora Duque de Spoleto e da Toscana e Imperador dos Romanos, coroado em 893 e “reconhecendo o dito D. Arnaldo o pouco afeito do Imperador seu irmão por ouvir os bons sucessos do Rei de Leão contra os Mouros de

(GAIO, 1938:94; TRIGUEIROS, 2014:10). Este apelido foi utilizado pela primeira vez por D. Guido Viegas de Azevedo, rico-homem do tempo do conde D. Henrique.

Fig. 1 – Casa-Solar de Azevedo - Lama, Barcelos



Fig. 2 – Armas dos Condes de Azevedo



As armas desta família, visíveis em diversos pontos da sua Casa-solar, em Lama, e noutras casas³ (NÓBREGA, 1970:378-381), são representadas por uma águia solitária. Todos os descendentes da Casa de Azevedo usam nas suas armas a águia sem mistura, mesmo os

Espanha, passou acompanhado de criados seus a buscar terras de que fosse Senhor, e chegou à Galiza onde achou ao Rei Afonso Magno III de Leão sendo ainda vivo o Rei D. Ordonho seu pai pouco antes do ano de 899 e assinou com os grandes do Reino uma Doação que se fez a Igreja de Compostela, e de outras várias Igrejas a Sé de Coimbra empregou-se logo a fazer nas mesmas fronteiras guerras aos Mouros entre os rios Homem, e Cávado, e chegou à Vila de Barcelos, e Ribeiras do Douro no Concelho de Baião casou o dito D. Arnaldo com D. Ermesenda Eris filha de Ero Fernandes Conde de Lugo que era um dos Poderosos Senhores de Espanha filho do Conde D. Fernando descendente por varonia de Artamiro Rei Católico”.

² D. Ero Arnaldes foi um rico-homem de Afonso II de Leão, que viera para a Península combater os Mouros com o seu pai. Pelos serviços prestados, Afonso II, o Magno, rei de Leão, doou-lhe várias terras em Barcelos e Baião, as quais povoou.

³ Como por exemplo na casa da Rua do Carvalhal.

do senhorio de S. João de Rei⁴ (AZEVEDO, 1927:213), que constituíram casa à parte, embora utilizem apenas a águia até ao século XV⁵ (AZEVEDO, 1927:214).

2. O 1º Conde de Azevedo

Francisco Lopes de Azevedo Velho da Fonseca de Barbosa Pinheiro Pereira e Sá Coelho foi 1º Visconde de Azevedo, por Decreto de Lei de 19 de agosto e Carta de 9 de setembro de 1846, concedida por D. Maria II, e 1º Conde de Azevedo, por Decreto de 23 de novembro e Carta de 5 de dezembro de 1876, outorgada por D. Luís (ZÚQUETE, 1989:361).

Fig. 3 - 1º Conde de Azevedo



Foi filho de D. Maria Manuel Emília Lopes de Azevedo Pinheiro Pereira e Sá e de António Martinho Velho de Barbosa da Fonseca. Nasceu no dia 21 de fevereiro de 1809, no Paçosolar de Marrancos (GAIO, 1938:14). Foi Moço Fidalgo da Casa Real com exercício no Paço por alvará de 10 de março de 1823 (GUIA, 1996:207). Tornou-se no 30º Senhor da Casa-solar, Couto e Honra de Azevedo, 21º donatário do Morgado dos Coelho na Vila de Riba de Souto de Homem, Senhor dos Coutos de Mazarefes, Paradela e Castro com seus Padroados, S. Nicolau de Mazarefes (Viana do Castelo) e S. João da Ribeira (Ponte de Lima), o Morgado de Pouve (em Famalicão) e Solar dos Pinheiros (Barcelos) (GUIA, 1927:207; GAIO, 1938:14). Foi o 22º Senhor da Casa de Marrancos por sucessão de seu pai (ZÚQUETE, 1989:361). Foi padroeiro das Igrejas de Santa Maria de Galegos e do Salvador de Cristelo, em Barcelos (TRIGUEIROS, 2014:14).

Casou em 25 de agosto de 1827 com D. Maria José Carneiro da Grã Magriço, grande herdeira universal dos Carneiros da Grã Magriço e dos Coelho Duarte, filha de José Carneiro da Grã Magriço e D. Francisca Henriqueta Coelho Fiúza Ferreira Marinho

⁴ Este senhorio entrou na posse do chefe dos Azevedos, Lopo Dias de Azevedo, em 1385, por mercê de D. João I. O seu filho primogénito, Martim Lopes de Azevedo, sucede-lhe no Couto, Honra e Casa de Azevedo e o seu filho, João Lopes, sucede-lhe no senhorio de S. João de Rei, cujo senhorio segue na linha sucessória de João Lopes.

⁵ A partir deste século, os Azevedos de S. João de Rei passam a usar, em conjunto com a águia, as estrelas dos Coutinhos (campo azul e estrelas de prata) talvez pelo casamento de Diogo de Azevedo com D. Maria de Vilhena Coutinho, filha de Fernão Coutinho, Senhor de Celorico de Basto.

Falcão Sottomaior (TRIGUEIROS, 2014:15). D. Maria José, nascida a 6 de agosto de 1804, foi senhora de um vasto património entre o qual conta-se a Casa dos Carneiro (na Póvoa de Varzim), a Quinta D. Benta (em Balasar), o Morgado dos Reis Magos (em Rio Tinto, Esposende), a Quinta da Espinheira (em S. Simão da Junqueira, Vila do Conde), a Quinta de Xate (em Vila Cova, Barcelos) e a Casa dos Coelhoos em Vila do Conde (TRIGUEIROS, 2014:15).

Francisco Lopes de Azevedo, católico extremo, foi político, literato e bibliófilo (TRIGUEIROS, 2014:14). Foi defensor da causa miguelista e eleito procurador pela cidade de Braga, a 10 de maio de 1828 (ZÚQUETE, 1989:361). Após a Convenção de Évora Monte, retirou-se para a sua Casa-solar, indo viver depois, em dezembro de 1843 (ZÚQUETE, 1989:361), para a sua casa armoriada, situada na Rua do Carvalhal, n^{os} 22 a 28, em Braga (TRIGUEIROS, 2014:14). Alheado da política, é instado por Silva Passos Teixeira de Vasconcelos a unir-se ao Partido Progressista na campanha eleitoral de 1845 (TRIGUEIROS, 2014:14). Em 1846, ocupou o cargo de Governador Civil de Braga, no período conturbado da Revolta da Maria da Fonte, tomando posse em 1 de junho e demitindo-se em 6 de julho do mesmo ano (ZÚQUETE, 1989:361).

É agraciado com o título de Visconde e destacando-se pela sua cultura, em 11 de outubro de 1846, é eleito no Porto tanto pelos Cabralistas como pelos Setembristas nas eleições para deputados (ZÚQUETE, 1989:361). Nunca tomou posse devido à revolta que estalou naquela cidade e que constituiu a Junta Provisória do Supremo Governo do Reino (ZÚQUETE, 1989:361; TRIGUEIROS, 2014:14).

Na legislatura de 1851-52, foi eleito Deputado da Nação por Braga. Porém, a sua saúde foi-se deteriorando, o que o levou a afastar-se da política, abandonando-a definitivamente. Assim, pôde dedicar-se aos seus trabalhos literários (ZÚQUETE, 1989:361).

Foi Presidente da comissão permanente do Congresso Católico, em 1871⁶, e da Associação Católica, sendo um dos seus fundadores. Fez parte, ainda, da “Comissão d’estatística agrícola”, na qual ocupou um dos lugares de vice-presidência da Mesa da Comissão, na 1^a Exposição Agrícola do Porto de 1857 (TRIGUEIROS, 2014:14). Foi diretor da Real Sociedade Humanitária e sócio efetivo da Sociedade Agrícola do Distrito do Porto em 1856 (TRIGUEIROS, 2014:14; AZEVEDO, 1927:208). Foi, ainda, sócio fundador do Club Portuense (TRIGUEIROS, 2014:14).

Em maio de 1857, foi designado para associado provincial da Academia Real das Ciências e, por proposta de Tomás Ribeiro, passou, em 11 de maio de 1876, a sócio correspondente (ZÚQUETE, 1989:361).

⁶ Ver: <http://quinbala.blogspot.pt/2009/12/qb4.html>. Numa assembleia dos Oradores e Escritores Católicos, no Palácio de Cristal, no dia 1 de janeiro de 1872, discursa: “Bem sei que não falta quem tenha dito que esta nossa reunião era inútil e desnecessária por isso que os ministros sagrados do culto aí estavam todos os dias pregando dentro dos nossos templos as coisas da religião, tornando-se assim escusado o vir escutá-las aqui. É exatamente por esse dito que estas reuniões me parecem necessárias e utilíssimas: no século passado Voltaire, chefe dos incrédulos do seu tempo, para ridicularizar a religião católica chamava-lhe a religião dos Padres, e os seus discípulos desde então até hoje não se têm esquecido de lhe dar a mesma denominação; pois [...] eu afirmo que é tudo pelo contrário, que a religião católica não é a religião dos Padres, mas os Padres é que são da religião católica [...]; é portanto coisa evidente que, sendo a religião, a Igreja Católica, e os Padres coisas coevas na sua fundação e criação por Jesus Cristo, não são aquelas que derivam destes, mas sim estes que derivam daquelas...”.

“Senhor de uma vasta cultura e de uma excelente biblioteca” (ZÚQUETE, 1989:361) tinha um tal gosto pelas obras antigas, que reeditou várias na sua tipografia, inicialmente instalada na sua Casa-solar, que foi depois transferida para o Porto e Póvoa de Varzim (ZÚQUETE, 1989:361). Nestas residências, reunia cenáculos culturais (FERREIRA, 2014:45). Foi colaborador na redação do *Dicionário Bibliográfico Português* de Inocêncio Francisco da Silva, o qual é um monumento da cultura portuguesa⁷ (ZÚQUETE, 1989:361-362; FERREIRA, 2014:44).

Francisco Lopes de Azevedo estabeleceu com Camilo Castelo Branco uma prezada amizade. Além de se corresponderem assiduamente, Camilo referenciava-o diversas vezes. Para além das obras d’*O Senhor do Paço de Ninães* e da *Divindade de Jesus*, no seu livro *Narcóticos*, de 1882, num texto intitulado “O Conde de Azevedo”, Camilo escreve: “O Conde de Azevedo tinha tão boa alma que podia deixar de ser católico apostólico romano”.

A sua livraria foi legada ao 2º Conde de Samodães (ZÚQUETE, 1989:361), da qual foi elaborado um *Catálogo da importante e preciosíssima livraria que pertenceu aos notáveis escritores e bibliófilos Condes de Azevedo e Samodães enriquecido de notas bibliográficas e notícias de várias edições de muitas obras descritas. E também numerosos fac-similes de portadas, frontispícios, páginas, gravuras, registos de lugar e de data de impressão das mesmas obras, etc.* redigido por José dos Santos e com introdução pelo erudito escritor e bibliófilo Anselmo Braamcamp Freire, editado em 1921 pela Tipografia da Empresa Literária e Tipográfica no Porto, disponível na Biblioteca Nacional⁸. Francisco Lopes de Azevedo também doou vários manuscritos à Biblioteca Pública Municipal do Porto⁹ (ZÚQUETE, 1989: 362; BIBLIOTECA, 2010:15).

Um mês antes de falecer, foi elevado a Conde. Morreu a 25 de dezembro de 1876, às quatro horas da tarde, no Palacete de Santo António do Penedo, freguesia da Sé, no Porto, com todos os sacramentos, e foi sepultado na Capela de Nossa Senhora do Leite, em Lama, onde o seu sobrinho afim mandou colocar uma lápide armoriada (TRIGUEIROS, 2014:15). Por disposição testamentária, nomeou por herdeiras as suas sobrinhas, D. Maria Cândida de Azevedo Falcão Cota de Bourbon e Menezes e D. Maria Júlia do Patrocínio Falcão Cota de Bourbon e Menezes (TRIGUEIROS, 2014:15). A representação da casa com o Morgado de Mazarefes, entre outros bens, passou para D. Maria Cândida, que se tornou na 31ª Senhora da Casa-solar, Couto e Honra de Azevedo, casada com Francisco Barbosa do Couto e Cunha Sottomaior, Fidalgo da Casa Real, Senhor da Casa da Fontinha, em Estarreja (ZÚQUETE, 1989:362), e da Quinta de Sampaio, em Vila Real (AZEVEDO, 1927:227). D. Maria Júlia era casada com José de Azevedo Menezes Cardoso Barreto, Senhor da Casa do Vinhal, em Vila Nova de Famalicão (TRIGUEIROS, 2014:15), e herdou o Solar dos Pinheiros e o Morgado de Pouve.

⁷ “O *Dicionário Bibliográfico Português*, da autoria de Inocêncio Francisco da Silva mas continuado por Brito Aranha, seu testamentário, que lhe acrescentou vários volumes, é uma obra de referência sobre as obras publicadas em Portugal até finais do século XIX e seus autores”.

⁸ Na Biblioteca Nacional encontra-se também um *Índice da Biblioteca da Casa de Azevedo feito por ordem de Francisco Lopes de Azevedo Velho da Fonseca, Senhor da dita Casa, e organizador desta biblioteca* de 1843, que fora escrito por várias mãos, contém pelo menos quatro caligrafias diferentes, uma delas será do Visconde de Azevedo. Na Biblioteca Municipal de Barcelos existe um *Fundo* da Biblioteca do Conde de Azevedo, no entanto, não foi possível datar a incorporação.

⁹ Na BPMP existe um conjunto de documentos (694) que pertencem ao 2º Conde de Azevedo e que dão, de certa forma, continuidade ao legado deixado pelo seu tio.

3. O 2º Conde de Azevedo

Pedro Barbosa Falcão de Azevedo Bourbon nasceu na casa da Fontinha, em S. Pedro de Beduído, em Estarreja, a 8 de abril de 1875, e foi 2º Conde de Azevedo por Decreto de 14 de julho 1905 (TRIGUEIROS, 2014:15). Era filho da sobrinha do 1º Conde de Azevedo, D. Maria Cândida de Azevedo Falcão Cota de Bourbon e Menezes e de Francisco Barbosa do Couto da Cunha Sottomaior (TRIGUEIROS, 2014:15).

Fig. 4 - 2º Conde de Azevedo



Foi Bacharel em Direito pela Universidade de Coimbra, tempo em que fez várias amizades. Além de sócio de várias associações literárias, científicas e artísticas, interessou-se pela genealogia, nomeadamente a da sua família, sendo autor de uma obra vital para este estudo: *Cartas de Camilo Castelo Branco ao 1º Conde de Azevedo*, publicada em Coimbra no ano de 1927.

Casou, em primeiras núpcias, com D. Maria da Purificação Briolanja de Queirós e Vasconcelos Carneiro Pereira Coutinho de Vilhena, na igreja de Carapeços, em Barcelos, no dia 4 de novembro de 1897 (TRIGUEIROS, 2014:16). D. Maria da Purificação Briolanja foi filha de António Carneiro de Sá Pereira Coutinho de Vilhena Rangel, Fidalgo Cavaleiro da Casa Real, senhor da Casa da Praça, em Vila do Conde, e de sua esposa D. Maria do Carmo Queirós Machado de Vasconcelos (filha do 1º Barão do Hospital).

Deste casamento nasceram seis filhos¹⁰. O herdeiro Pedro Teotónio de Barbosa Queirós de Azevedo e Bourbon, a 10 de novembro de 1905 (ZÚQUETE, 1989:363). Foi licenciado em Direito pela Universidade de Coimbra. Faleceu, no Porto, a 10 de junho de 1979.

Entre 1908 e 1910 foi deputado da Nação. Interessou-se pelo movimento desenvolvido pela Liga Naval Portuguesa, entre 1904-1905, no Norte do país, em favor das pescas

¹⁰ Ver: <http://geneall.net/pt/nome/55388/pedro-barbosa-falcao-de-azevedo-e-bourbon-2-conde-de-azevedo>.

fluviais e do repovoamento dos rios¹¹. Criou em Monção e em Vila do Conde juntas locais da Liga Naval. Presidiu à de Monção por ser grande conhecedor desta região, pois habitou na Casa do Hospital, em Ceivães, casa que pertenceu à primeira esposa (ZÚQUETE, 1989:362; SOTTOMAYOR, 2010). Por Decreto de 22 de outubro de 1908, foi designado vogal da Comissão de Inquérito Vinícola e Vitícola, criada por carta de lei de 8 de setembro de 1907, ficando responsável pelos inquéritos dos distritos de Braga e de Viana do Castelo (ZÚQUETE, 1989:362).

Criou, juntamente com outros lavradores, o Sindicato Agrícola e a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Monção, em setembro de 1905. Promoveu, ainda, a criação de Sindicatos Agrícolas noutras localidades, como Viana do Castelo, Barcelos, etc. Fomentou a criação da Federação dos Sindicatos Agrícolas do Norte, que começaram a funcionar em 1917.

Foi Senador monárquico, quando Sidónio Pais era Presidente (ANUÁRIO, 1950:157). Quando se proclamou a “Monarquia do Norte”, foi chamado para as pastas da Instrução e da Agricultura, Comércio e Indústria do Governo Provisório instalado no Porto. Falhado o movimento, acabou preso e condenado, sendo amnistiado em 1921. Permaneceu em plena atividade política e ingressou no Conselho Superior de Política Monárquica.

Ligado às letras como o seu tio, o 1º Conde de Azevedo, colaborou na Revista *Ex-libris*, de que era diretor o Conde de Castro e Solla, bem como no *Correio da Manhã*, no *Dia*, na *Palavra*, e em outros jornais políticos de Lisboa, Porto, Braga, etc. Contribuiu ainda para a elaboração do *Dicionário Portugal* e da *Grande Enciclopédia Portuguesa e Brasileira*.

Ficou viúvo a 2 de março de 1929, casando em segundas núpcias com D. Amélia de Freitas Torres, filha do Dr. Abílio Torre e de sua esposa, D. Maria de Freitas, não havendo descendência deste casamento.

O 2º Conde de Azevedo foi o último senhor da Casa-solar de Azevedo, que estava na sua família há mais de mil anos, sendo obrigado a vendê-la em hasta pública, para fazer face a uns compromissos que tomou, juntamente com o Visconde de Pindela, para a defesa dos sindicatos, aos quais se dedicara devotamente e que fizeram comprometer a sua fortuna e a milenar Casa-solar de Azevedo¹² (TRIGUEIROS, 2014:16).

No dia 20 de setembro de 1962, faleceu Pedro Barbosa Falcão de Azevedo e Bourbon, na freguesia de S. João das Caldas de Vizela, em Guimarães (TRIGUEIROS, 2014:16).

4. O Sistema de Informação Condes de Azevedo

A tutela do Arquivo dos Condes de Azevedo cabe, como já referido, ao Arquivo Municipal de Vila do Conde (AMVC). O AMVC é um dos serviços que constitui o Centro de Memória, inaugurado em 2008, o qual funciona no edifício da Casa de S. Sebastião.

¹¹ Sobre o primeiro debate do 2º Conde de Azevedo, veja-se: *Multiplicar os peixes é poupá-los quando se reproduzem...: O debate parlamentar de um filho de Estarreja*, artigo da autoria de António Pedro de Sottomayor, saído na revista *Terras de Antuã: Histórias e Memórias do Concelho de Estarreja*. 4: 4 (2010).

¹² A Casa-solar de Azevedo foi comprada em hasta pública, em 1936, pelo Dr. Abel de Sousa Pacheco, médico do Porto.

O Sistema de Informação Familiar (SIF) Condes de Azevedo é constituído por 2.620 documentos dispostos em 27 caixas e cinco deles “soltos”. Cada uma das caixas possui um número diferente de documentos. A caixa com maior número de documentos é a Caixa 23 com 595 documentos. As Caixas 6 e 8 têm somente um documento cada; a primeira guarda um maço de Procurações de 1769 pertencente a Pedro Lopes de Azevedo Pinheiro Pereira e Sá¹³ e a segunda um *Livro Mestre dos caseiros que pagam pensoens e foros a esta Casa dos Carneiros de Balazar e Póvoa do Varzim. Feito no anno de 1856*¹⁴.

As balizas temporais estendem-se desde o século XV ao século XX. O documento mais antigo é *Instituição do Morgado de S. Miguel que institui Gil Lourenço e sua mulher Joana Gonçalves*, com a data de 1430, que se encontra na Secção de “Não Identificados” com a cota 3427/20-16. O documento mais recente é a *Venda de Pedro Barbosa Falcão de Azevedo Bourbon (2º Conde de Azevedo) em Felgueiras*, do ano de 1923, e encontra-se na Subsecção 9.1.1 do SI Condes de Azevedo com a cota 3427/23-570.

Aparentemente não existe nenhuma ordem para a distribuição dos documentos nas caixas.

Quanto aos produtores de informação, seja ela produzida ou recebida, o volume de documentação no SIF Condes de Azevedo e nos subsistemas que o integram difere. Além da Família Azevedo (com cerca de 1.000 documentos), no Subsistema Família Duarte Coelho concentra-se um vasto volume de documentos, cerca de 300. Em relação aos “Não Identificados” contaram-se 443 documentos.

A tipologia documental concentra-se principalmente em Contratos de Compra e Venda, Contratos de Arrendamento, Sentenças Cíveis, Autos, Procurações, Vedorias e Autos de Apegação, Tombos de Propriedades/Róis de Rendas, Testamentos, alguns Dotes, várias Certidões e Requerimentos, Recibos, Certidões de Legados e Licenças de Missas.

Neste acervo documental não consta apenas a família Azevedo, a que pertencem os Condes de Azevedo. Resulta da união de várias famílias, entre as quais, a Família dos Carneiros do Porto, a Família dos Falcões Cota de Braga, a Família Queirós do Hospital em Monção, etc.

Como já dissemos, existem várias famílias que se ligam por via do matrimónio com a Família dos Condes de Azevedo, cujo SIF aqui estudamos. Daqui decorre também a união desses Arquivos de Família, ou parte deles, que classificamos como Subsistemas de Informação. No entanto, destacamos a informação relativa aos Condes de Margaride, na qual não se identifica uma ligação pela via do matrimónio, o que nos leva a crer na possibilidade de se tratar de uma união artificial de documentos. Lembramos que o Dr. Eugénio da Cunha e Freitas terá adquirido o Fundo dos Condes de Azevedo e, desta forma, poderá também ter adquirido, por alguma via, a documentação existente neste SIF dos Condes de Margaride.

¹³ Filho primogénito de Leonardo Lopes de Azevedo e D. Margarida Isabel de Sousa foi 24º Senhor de Azevedo, nasceu e faleceu na Casa-solar de Azevedo. Casou em 21 de outubro de 1764, na Igreja de Lama com D. Inês Rita de Sousa César e Lencastre; não tiveram geração.

¹⁴ Este tomo pertenceu ao Visconde de Azevedo e Viscondessa de Azevedo, sendo ela a herdeira das ditas casas.

5. A Elaboração do quadro orgânico-funcional do sistema de informação Condes de Azevedo

Este projeto realizado no âmbito do Mestrado em História e Património visou a elaboração de um quadro orgânico-funcional (QOF), com base na reconstrução da genealogia desta família e de outras famílias que integram o Arquivo, de forma a propor uma organização desta documentação segundo o modelo sistémico. Assim, este arquivo de família foi tratado segundo uma abordagem empírica assente nos pressupostos metodológicos da Arquivística, versada como um ramo teórico-prático da Ciência da Informação (RODRIGUES, 2007:89). Entende-se que uma Família constitui uma entidade orgânica com características funcionais, na qual ocorrem correlações permanentes entre as atividades individuais de cada membro e a evolução estrutural da Família (RODRIGUES, 2007:89).

Este trabalho pretende mostrar os contextos orgânico-funcionais e temporais em que foi produzida a informação constante do Sistema de Informação (SI) Condes de Azevedo. Assim, o QOF que se segue é o resultado de uma abordagem intuitiva realizada junto do Arquivo dos Condes de Azevedo, pertencente ao AMVC, que permitiu o estabelecimento dos diferentes contextos em que foi sendo produzida a informação do mesmo. O QOF apresenta-nos a estrutura interna do arquivo familiar, onde se assinalam os vários produtores da informação do arquivo em estudo.

Nos SI ocorre a confluência com outras famílias. Assim, uma pessoa, que pertence a determinada família, casa com alguém de outra família. Se, este último, herdar bens familiares ou simplesmente trazer documentação produzida no âmbito da sua família, leva, naturalmente, consigo um SI que será integrado no SI da família com que casa, mas mantém, em termos de representação descritiva, a indicação de que fora autónomo até ao tal casamento. Torna-se, então, num Subsistema (SILVA, 2004:71).

Esta situação é comum nas famílias patriarcais, de estirpe e morgadio, como se passa no caso em estudo (SILVA, 2004:71). Assim, o modelo sistémico capta, na medida do possível, a organicidade que está inerente ao ser humano – único e complexo (SILVA, 2004:72). Mas, apesar da complexidade que lhe assiste, estabelece-se uma unidade básica, assente nas gerações e nas linhas de sucessão patrimonial, constituída por indivíduos que produzem informação em função dos seus interesses e objetivos e que perduram pelos seus descendentes (SILVA, 2004:71).

Desta forma, o QOF é constituído por secções que correspondem a cada uma das gerações da família, sendo essas secções identificadas pelos apelidos em uso. A primeira subsecção corresponde ao casal administrador da Casa/Morgado, onde é inserida a documentação produzida no âmbito dessa administração. No nível seguinte a esta subsecção surgem duas sub-subsecções, que correspondem, individualmente, ao marido e à esposa que formam o casal administrador. As restantes subsecções pertencem aos irmãos e cunhados, se os houver, do administrador.

O modelo sistémico e interativo operacionaliza os polos teórico e técnico, assegurando a reconstituição contextual da informação que é formalizada, no nível morfológico, por meio de um quadro genuinamente orgânico-funcional, organizado de acordo com o sistema multinível da ISAD(G) (SILVA, 2004:72).

No QOF encontra-se a documentação na subsecção do indivíduo produtor seguindo as linhas geracionais da família. Essa documentação é apresentada da forma como foi recenseada, ou seja, as FDR's elaboradas possuem os seguintes campos: Caixa (cota dada pela instituição), Nº do documento (que se encontra no interior da caixa), Descrição (título dado a partir da consulta do documento), Data e Observações (este último campo serviu para anotações do âmbito genealógico e topográfico elaboradas enquanto era executado o recenseamento da documentação).

Dada a extensão do Quadro Orgânico-Funcional do Sistema de Informação Condes de Azevedo (414 páginas), a sua reprodução neste artigo torna-se inexecutável. Contudo, é apresentado um Fluxograma dos vários Subsistemas que compõem o Sistema de Informação Condes de Azevedo.

Referências bibliográficas

ANUÁRIO DA NOBREZA DE PORTUGAL

1950 *Anuário da Nobreza de Portugal*. Lisboa: Instituto Português de Heráldica, 1950. Vol. 1.

AZEVEDO, Carlos de Azevedo

1969 *Solares portugueses: introdução ao estudo da casa nobre*. Lisboa: Livros Horizonte, 1969.

AZEVEDO, 2º Conde de

1927 *Cartas Inéditas de Camillo Castelo Branco ao 1º Conde de Azevedo*. Coimbra: Coimbra Editora, 1927.

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DO PORTO

2010 *Espólios*. Porto: B.P.M.P., 2010.

FERREIRA, José

2014 *Balasarenses*. Balasar: [J. F.], 2014.

GAIO, Felgueiras

1938 *Nobiliário de Famílias de Portugal*. [Braga]: Agostinho de Azevedo Meirelles, Domingos de Araujo Affonso, 1938-1941. Tomo 3.

GUIA DE PORTUGAL

1996 *Guia de Portugal: Entre Douro e Minho*. Coimbra: Fundação Calouste Gulbenkian, 1996. Vol. 4, tomo 2.

NÓBREGA, Artur Vaz-Osório da

1970 *Pedras de Armas e Armas tumulares do distrito de Braga*. Braga: Junta Distrital, 1970. Vol. 1, tomo 1.

NÓBREGA, Artur Vaz Osório da; TRIGUEIROS, António Júlio Limpo

1984 A Heráldica e Genealogia no Concelho de Barcelos. II - Aquém Cávado. *Barcelos-Revista*. Barcelos. 2:1 (1984) 111-176.

RODRIGUES, Abel Freitas

2007 Sistema de Informação Família Araújo de Azevedo: estudo orgânico-funcional aplicado ao Cartório da Casa de Sá. In CONGRESSO INTERNACIONAL CASA

NOBRE, 1º, Arcos de Valdevez, 2005 - *Um Património para o futuro: atas*. Arcos de Valdevez: Município, 2007, p. 85-133.

SILVA, Armando Malheiro da

2004 Arquivos familiares e pessoais: bases científicas para aplicação do modelo sistémico e interativo. *Revista da Faculdade de Letras. Ciências e Técnicas do Património*. Porto. 3 (2004) 55-84.

SOTTOMAYOR, António Pedro

2010 Multiplicar os peixes é poupá-los quando se reproduzem...: O debate parlamentar de um filho de Estarreja. *Terras de Antuã : histórias e memórias do concelho de Estarreja*. Estarreja. 4:4 (nov. 2010).

TRIGUEIROS, António Júlio Limpo

2014 Casa Solar e Honra de Azevedo. *Concelho de Barcelos: Freguesias - Lama*. 48 (2014) 9.

ZÚQUETE, Afonso Eduardo Martins

1989 *Nobreza de Portugal e do Brasil*. Lisboa: Enciclopédia, 1989. Vol. 2.

Sites

<http://geneall.net/pt/nome/55388/pedro-barbosa-falcao-de-azevedo-e-bourbon-2-conde-de-azevedo>.

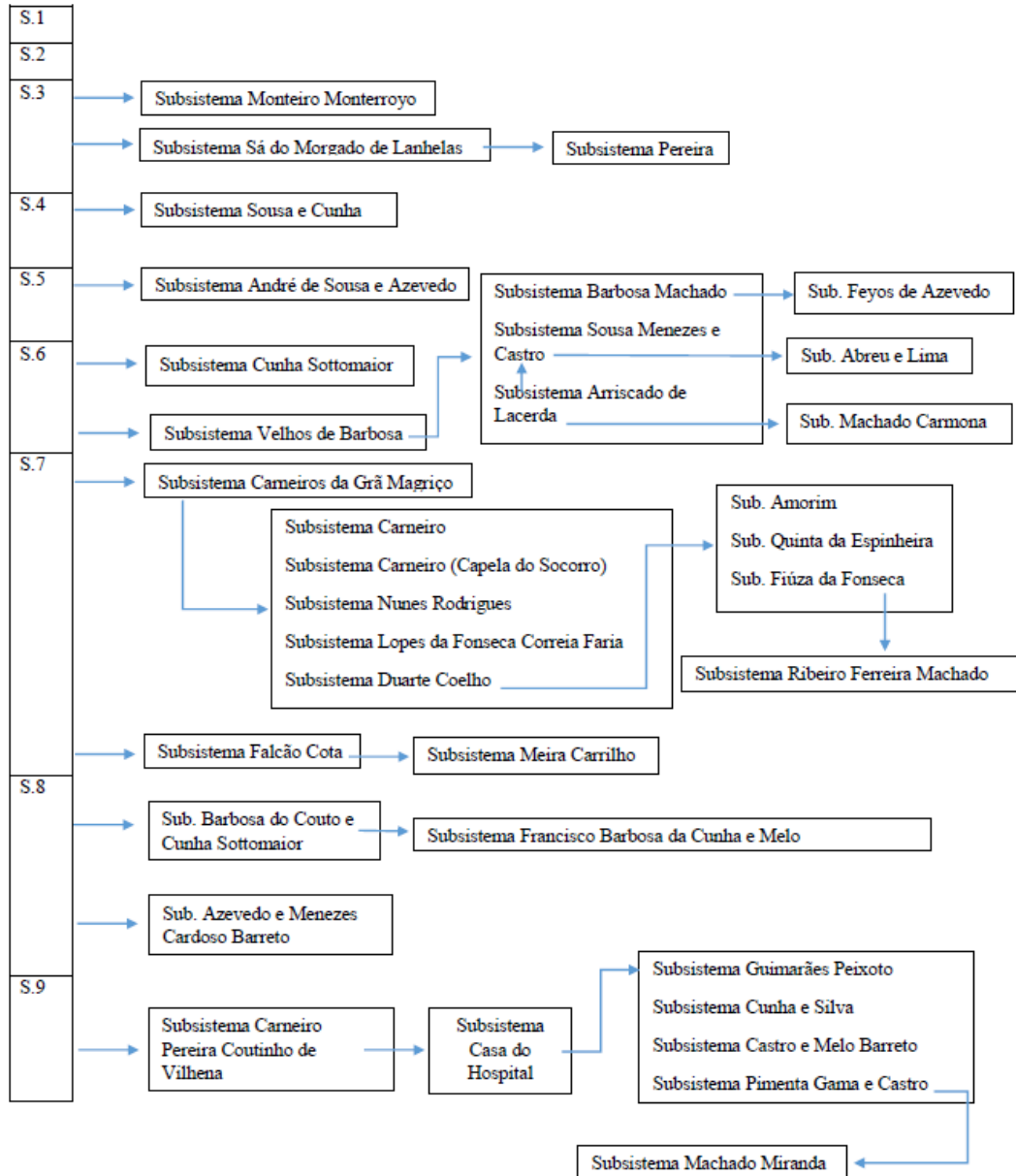
<http://quinbala.blogspot.pt/2009/12/qb4.html>.

Ana Filipa Almeida Mendes | anafmendez@live.com.pt

Universidade do Porto – Faculdade de Letras

ANEXO

Fluxograma dos Subsistemas do Sistema de Informação Condes de Azevedo



ARCHIV-AVE: património documental da bacia do Ave: análise do Sistema de Informação dos serviços hidráulicos do Cávado e Ave

ARCHIV-AVE: documentary heritage of the Ave basin: analysis of the Information System of Hydraulic Services of Cávado and Ave

Carina da Conceição Sousa da Silva | Ana Lúcia Terra

Resumo: Este trabalho apresenta o produto final do estágio desenvolvido no âmbito do Mestrado em Informação Empresarial, que teve como objetivo principal o estudo e tratamento arquivístico do Sistema de Informação dos Serviços Hidráulicos do Cávado e Ave, por forma a servir a comunidade de investigadores. O método quadripolar orientou o tratamento arquivístico da informação produzida e acumulada por este Sistema de Informação, o que exigiu a elaboração de um estudo de natureza orgânica e funcional, que serviu de base à reconstituição da história dos serviços hidráulicos facultando a contextualização e compreensão da sua produção documental.

Palavras-chave: Estudo orgânico-funcional; Serviços Hidráulicos; Sistema de Informação

Abstract: This paper presents the final product of the training course developed within the Master Degree in Business Information, which main aimed is the study and archival treatment of the Information System of Hydraulic Services of Cávado and Ave, in order to serve the community of researchers. The quadripolar method guided the archival treatment of the information produced and accumulated by this Information System, which required the preparation of a study of organic and functional nature, which formed the basis for reconstruction of the history of hydraulic service providing contextualization and understanding of their document production.

Keywords: Organic-functional study; Hydraulic Services; Information System

1. Introdução

O trabalho que se apresenta descreve e explica um processo de tratamento documental realizado no arquivo da ARH-N (Administração da Região Hidrográfica do Norte), localizado fisicamente nas instalações da Universidade do Minho, no sentido de garantir a sua preservação e disponibilização ao público. Este trabalho foi desenvolvido como um estágio do Mestrado em Informação Empresarial (MIE) da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto (ESEIG/IPP) e decorreu entre julho de 2014 e janeiro de 2015.

Os Serviços Hidráulicos, que faziam parte das Administrações de Regiões Hidrográficas (ARH), foram integrados na Agência Portuguesa do Ambiente (APA) quando esta sucedeu às anteriores, na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 7/2012, de 17 de janeiro e do Decreto-Lei n.º 56/2012, de 12 de março. A APA passou a representar a autoridade nacional da água e desenvolve uma política com competências na proteção, valorização, planeamento e ordenamento dos recursos hídricos e dos usos das águas. Por esse motivo, a informação produzida reveste-se de particular interesse para a gestão diária das bacias hidrográficas e conseqüentemente para a investigação científica.

O desenvolvimento do trabalho centrou-se no tratamento arquivístico da série “Processos de obras” do acervo documental da ARH-N, respeitante ao domínio público hídrico da Bacia Hidrográfica do Ave e Cávado desde 1902 até 1973. O acervo é constituído por um total de 817 unidades de instalação, que correspondem a cerca de 82 metros lineares de documentação. Relativamente à sua constituição, os processos de obras são compostos por documentação textual e desenhada (plantas). Tendo em conta o grau de exaustividade pretendido no tratamento técnico, foi necessário impor um limite temporal mais reduzido relativamente ao restante estudo (até 1920), dada a abundância de processos.

Como pressuposto de toda a abordagem desenvolvida, partiu-se do conceito de arquivo como um sistema de informação social (teoria sistémica), onde o conhecimento da estrutura orgânica que produziu a informação é um fator chave para compreendermos como foi, e porque foi, produzida a informação. Assim, o acervo da Secção Hidráulica do Cávado e Ave será percecionado como Sistema de Informação, provido de toda a memória da sua entidade produtora e dinâmica informacional.

2. Objetivos

O objetivo principal do trabalho foi o conhecimento do contexto de produção da informação dos Serviços Hidráulicos, no intuito de criar instrumentos que permitam a sua divulgação e acessibilidade.

Estudar um arquivo implica estudar o contexto de produção da informação e fazer uma análise sistémica, ou seja, fazer uma análise orgânico-funcional do sistema arquivístico, para se chegar ao conhecimento do contexto de produção da informação. Efetivou-se o enquadramento da documentação através de quadros de contexto e organogramas. Seguidamente, procedeu-se ao recenseamento da documentação o que permitiu ter um controlo físico da documentação existente (e futuramente a organização das séries arquivísticas), utilizando para isso a aplicação GISA (Gestão Integrada de Sistemas de Arquivo)¹. O GISA possibilita criar um estudo de contextualização da informação e de instrumentos de acesso, tendo por base as normas internacionais de descrição arquivística – ISAD(G) – e de registos de autoridade – ISAAR(CPF). O tratamento arquivístico possibilita o conhecimento do conteúdo e os intervenientes que estiveram na origem da produção da documentação, facultando o entendimento relativamente à contextualização dos documentos. Por sua vez, a criação de instrumentos de acesso promove uma recuperação mais eficaz da informação, reduzindo o tempo de procura e localização da mesma. O catálogo constitui um destes instrumentos e a opção pela descrição à peça, com um nível de exaustividade profundo, irá permitir a sua constituição no futuro. Os objetivos ficariam completos com a disponibilização do património estudado à comunidade científica e sociedade em geral, através do suporte digital. No entanto, fica apenas esta aspiração, que poderá vir a ser realizada num próximo futuro, com a aquisição do módulo GISAwEB.

Neste sentido, os objetivos pretendidos com a realização do trabalho fundamentam-se na aquisição e prática de conhecimentos arquivísticos, na organização e recuperação da

¹ Para mais informações, consultar: *GISA – Gestão integrada de Sistemas de Arquivo* [Em linha]. [Consult. 1 set. 2014]. Disponível em: <http://gisa.paradigmaxis.pt/>.

informação, na recolha de informação acerca da história e do quadro legislativo dos Serviços Hidráulicos.

Para se atingir o objetivo principal deste estudo, delinearão-se os seguintes objetivos específicos:

- Caracterização da estrutura orgânico-funcional dos Serviços Hidráulicos, recorrendo aos diplomas legais e a informação bibliográfica;
- Recenseamento de documentação do arquivo (1902-1920):
 - Proceder à identificação das séries documentais, segundo a norma ISAD (G);
 - Efetuar a descrição documental e a criação de pontos de acesso, segundo a norma ISAAR (CPF);
 - Reinstalar a documentação através de uma disposição orgânica, segundo os serviços produtores.

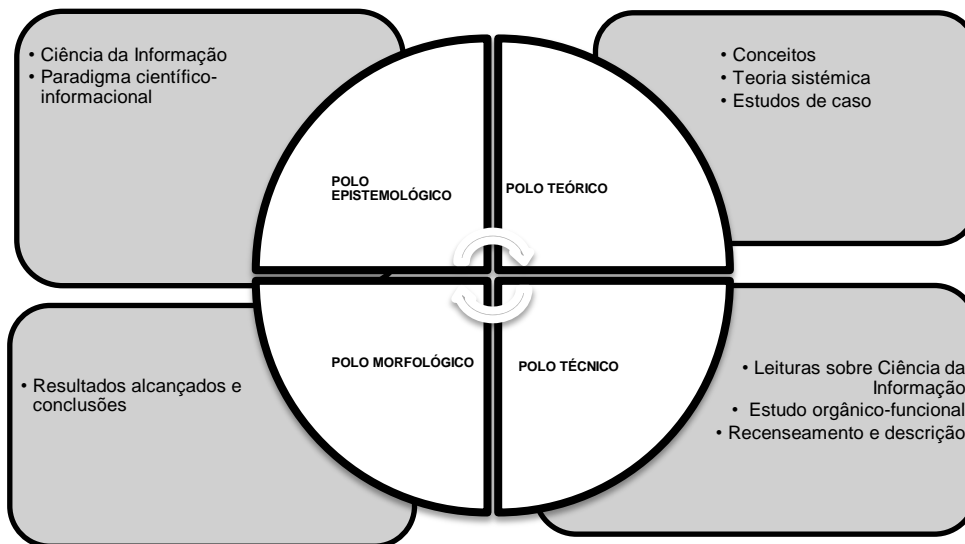
3. Metodologia

O método de investigação escolhido para a prossecução dos objetivos propostos foi o método quadripolar. Segundo os autores da Escola do Porto, é uma metodologia adequada à especificidade da Ciência da Informação, enquanto Ciência Social aplicada, pois constitui-se “como um dispositivo de investigação complexo, por exigência de um conhecimento que está longe de ser “unidimensional”, desprovido de variáveis ou circunscrito apenas à tecnicidade dos procedimentos *standard* (...), e que, bem pelo contrário, abarca toda a fenomenalidade informacional cognoscível” (SILVA e RIBEIRO, 2002:86-87). Este método de investigação permite observar factos e inferir conclusões a partir de observações, de forma dinâmica e sistémica. O método deve “congregar a possibilidade de quantificação, já que existem aspetos do objeto passíveis de observação, de experimentação e de medida, e a análise qualitativa, em que se insere a interpretação e a formulação de hipóteses/teorias” (RIBEIRO, 1998).

O método quadripolar, baseado em quatro polos articulados entre si, foi proposto por P. De Bruyne, J. Herman e M. De Schoutheete na sua obra *Dynamique de la recherche en sciences sociales*, em 1974. Em virtude do trabalho realizado por Silva e Ribeiro (2002), o método de investigação quadripolar tem orientado, alguma investigação científica da Ciência da Informação, através de um conjunto de diretrizes atribuídas a cada polo: o polo epistemológico, o polo teórico, o polo técnico e o polo morfológico. “Segundo este modelo, a investigação científica não pode ser restringida a uma visão meramente tecnológica ou instrumental, devendo ser perspectivada por forma a superar-se o debate “tradicional” entre “quantitativo” e “qualitativo” e por forma ainda a promover-se o fecundo intercâmbio interdisciplinar. Uma investigação que se cumpre em cada projeto e se reinicia, prolonga, corrige e supera no seguinte, implicando sempre a interação e a abertura desses quatro polos” (SILVA et al., 1999:15).

A investigação que utilize o método quadripolar tem como principal vantagem para o investigador o dinamismo e a flexibilidade, uma vez que há interligação entre todos os polos. Os polos epistemológico e teórico permitem alterar os polos técnico e morfológico e vice-versa. Ou seja, a capacidade de tomar as decisões científicas está nos dois primeiros, mas a capacidade de verificação das decisões está nos dois últimos, estando então constantemente a serem reestruturados. Segundo Terra (2014) este dispositivo de investigação “proporcionou o conhecimento multidimensional do objeto. Na realidade, a adoção de um método, enquanto trajeto global do espírito, constitui um marco incontornável para qualquer trabalho que tenha por objetivo a compreensão e a interpretação”. De seguida, explana-se mais detalhadamente cada um destes polos de investigação, adequando-os ao objeto de estudo deste projeto (Fig. 1).

Fig. 1 – Esquema de aplicação da metodologia quadripolar



3.1. Polo epistemológico

O enquadramento epistemológico do trabalho posiciona a investigação no atual paradigma científico e informacional, na tentativa de compreender qual o impacto da Era da Informação e da tecnologia da informação na atual sociedade. Situa-se aqui o paradigma científico e pós-custodial, com destaque para informação. A adoção do modelo científico neste estudo permite convocar para o presente trabalho conceitos teóricos da Ciência da Informação, que são fundamentais para a condução da investigação em contexto de trabalho, dando ênfase ao acesso e uso da informação, ultrapassando os conceitos de formato e de suporte da informação.

3.2. Polo teórico

O polo teórico centra-se na criação de leis e princípios, formulação de hipóteses possíveis, teorias e na escolha do método de investigação. O conjunto de leis e princípios que guiaram este trabalho foram as seguintes: o princípio da ação estruturante segundo o qual

todo o Arquivo resulta de um ato fundador que molda a sua estrutura organizacional e a sua especificidade funcional em evolução dinâmica; o princípio da integração dinâmica onde todo o arquivo integra e é integrado pelo universo sistémico que o envolve; o princípio da grandeza relativa em que todo o Arquivo se desenvolve como estrutura orgânica simples ou complexa; e o princípio da pertinência segundo o qual todo o Arquivo disponibiliza informação que pode ser recuperada segundo a pertinência da estrutura organizacional (SILVA et al., 1999:222).

O modelo de abordagem aplicado no contacto com o objeto e com o contexto do estudo foi a teoria sistémica, implicando uma abordagem inovadora a diferenciadora relativamente às práticas dominantes. Segundo Silva (2006:32) os “princípios e enunciados da teoria sistémica têm plena aplicação ao fenómeno info-comunicacional, ou seja, é possível pensar sistematicamente a informação e usar esta teoria como “ferramenta” interpretativa e explicativa, devidamente inscrita no polo teórico, do método quadripolar. Serve ela, também, de suporte à componente aplicada de que os polos técnico e morfológico são expressão mais concreta”.

O estudo de caso em análise pode ser caracterizado como um Sistema de Informação ativo, com uma estrutura orgânica pluricelular e funcionalmente descentralizado.

3.3. Polo técnico

No polo técnico, é realizada uma exploração da problemática em função da revisão da literatura. O investigador toma contacto com a realidade através da inquirição, observação e análise de dados. O polo técnico encarrega-se dos procedimentos de recolha de dados, tendo-se adotado o esquema formulado por Raymond Quivy e Luc Van Campenhoutt (1998), para as disciplinas da área das Ciências Sociais, conjugando-o com o método de investigação quadripolar, no âmbito do polo técnico e morfológico.

Este polo está presente nesta investigação através da observação com o objetivo de reunir todos os elementos pertinentes para o conhecimento do sistema e da estrutura organizacional, através de organigramas.

No contacto com a realidade aqui apresentada, procedeu-se à recolha bibliográfica e documental em fontes diversificadas; à revisão e análise da bibliografia selecionada sobre o tema (dissertações, artigos científicos, livros, etc.); e ao levantamento de toda a legislação referente aos Serviços Hidráulicos. Posteriormente, procedeu-se ao recenseamento e descrição da série documental.

3.4. Polo morfológico

O polo morfológico refere-se à análise dos dados recolhidos e descrição dos resultados obtidos, devidamente fundamentados no polo teórico e no polo epistemológico. A apresentação dos resultados acontece sob a forma de instrumentos de acesso (como o catálogo), resultado dos procedimentos de organização e representação da informação e através do estudo orgânico-funcional. Neste polo, a organização e a representação da informação são apresentadas como o resultado interativo da investigação quadripolar, ou seja, formalizam-se os resultados e os instrumentos de acesso à informação.

Este projeto de estágio assenta no uso deste método de investigação, tendo sempre presente que o método é um conjunto de processos aplicados no decorrer da investigação.

Estes quatro polos têm uma relação dinâmica entre eles, onde predomina a flexibilidade e a interatividade.

4. Fundamentos teóricos

A Arquivística como disciplina científica é algo muito recente, quando comparada com a existência dos arquivos. Na atual “era pós-custodial”, o paradigma informacional e científico destaca a importância atribuída à informação, como objeto de estudo, explicada com o recurso à teoria sistêmica (SILVA et al., 1999:37), orientada por um método de investigação, o método quadripolar, desenvolvido no âmbito das Ciências Sociais, e aplicado com proveito ao campo da Ciência da Informação. Importa esclarecer que a abordagem que se fez do fenômeno informacional baseou-se na teoria sistêmica elaborada por Ludwig von Bertalanffy a partir de 1925 (RIBEIRO e FERNANDES, 2003:3).

A Arquivística é considerada como “uma ciência social que investiga os problemas, temas e casos relacionados com o fenômeno info-comunicacional perceptível e cognoscível através da confirmação ou não das propriedades inerentes à gênese do fluxo, organização e comportamento informacionais (origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação)” (SILVA, 2006:140-141).

Podemos definir informação como um “conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interação social, passíveis de serem registradas num qualquer suporte material (...) e, portanto comunicadas de forma assíncrona e multi-direccionada” (SILVA, 2006:25). Para ficar completa esta caracterização da informação, de acordo com Silva (2006:25), é necessário considerar as suas propriedades ou atributos, a saber:

- Estruturação pela ação (a informação resulta de uma ação humana e social);
- Integração dinâmica (a informação resulta do contexto de produção e uso);
- Pregnança (refere-se ao contexto em que a informação foi produzida);
- Quantificação (a informação é mensurável através de valores quantitativos);
- Reprodutividade (a informação pode ser produzida e reproduzida sem limites, possibilitando a memorização);
- Transmissibilidade (a informação é potencialmente transmissível ou comunicável).

Tendo-se introduzido o conceito de arquivo como sistema (semi)-fechado de informação e o conceito de informação, convém perceber o que constitui um Sistema de Informação. Um Sistema de Informação é “constituído pelos diferentes tipos de informação, registrada ou não externamente ao sujeito (o que cada pessoa possui em sua memória é informação do sistema), não importa qual o suporte (material e tecnológico), de acordo com uma estrutura (entidade produtora/recetora) prolongada pela ação na linha do tempo”

(SILVA, 2006:162). De acordo com a teoria sistêmica, o arquivo não pode ser visto como uma mera soma de “fundo” mais “serviço”, mas sim como um Sistema de Informação. O arquivo é, então, definido como “um sistema (semi)-fechado 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 et al., 1999:214). Pode-se dizer que o arquivo é uma entidade sistêmica integrada na sociedade e por ela influenciada.

A Arquivística estuda então os arquivos, quer na sua estruturação interna e na respetiva dinâmica, quer na interação com os outros sistemas existentes no contexto envolvente (SILVA et al., 1999:214). Os arquivos são caracterizados em função da sua estrutura orgânica, da componente serviço/uso e da atividade da entidade produtora, com implicações na memória e recuperação da informação. Assim, considerando o fator estrutura orgânica, podemos referir que o arquivo pode assumir duas formas: a unicelular, cuja estrutura organizacional é de reduzida dimensão e sem divisões sectoriais, e a pluricelular, que assenta numa média ou grande estrutura organizacional, de elevada complexidade (SILVA et al., 1999:214). No que respeita ao fator serviço/uso, o arquivo pode ser caracterizado como: centralizado, quando o sistema, seja ele unicelular ou pluricelular, controla a sua informação através de um único centro; e descentralizado, quando o sistema pluricelular opta por um controlo da sua informação através da atribuição de autonomia aos vários setores orgânico-funcionais e aos subsistemas (SILVA et al., 1999:215). No que concerne ao fator memória, podemos categorizar os arquivos em: ativo, quando existe um regular funcionamento ou atividade da respetiva entidade produtora; desativado quando a entidade produtora do arquivo cessou a sua atividade ou foi extinta, pelo que o sistema ficou encerrado ou estático. O arquivo pode ainda ser classificado como especializado, quando as funções passem por incorporar e salvaguardar qualquer arquivo que esteja desativado ou então que não tenha interesse administrativo por parte de uma organização ativa (como por exemplo um arquivo municipal) (SILVA et al., 1999:215-217). O conceito de estrutura é fulcral para a definição de um sistema e é cientificamente perceptível através da análise orgânico-funcional, inserida no polo técnico do método quadripolar.

Em Portugal, na Faculdade de Letras da Universidade do Porto, tem vindo a ser desenhada uma nova perspetiva da Arquivística, contrariando a visão tradicional de alguns autores, como Heredia Herrera (1991), que atribui importância à história das instituições e não tanto à compreensão do sistema informação na sua componente orgânica e funcional. Nesta nova perspetiva, da autoria de Ribeiro e Fernandes (2001), pode destacar-se um estudo de referência na abordagem aos arquivos enquanto Sistema de Informação e que diz respeito ao Arquivo da Universidade do Porto. As autoras começaram por efetuar uma recolha da legislação para a construção da estrutura orgânica da Universidade do Porto e para a definição das funções e competências dos diferentes órgãos/serviços. Os resultados da análise e do estudo são representados graficamente através de organigramas e apresentados numa sequência cronológica que traduz a respetiva evolução orgânica e a evolução da função serviço/uso. Os organigramas são acompanhados de quadros de contexto onde se enunciam as competências e atribuições dos diferentes setores e onde se enumeram as atividades desenvolvidas pelos diversos serviços na atualidade, identificadas através da observação do seu funcionamento. As alterações que as estruturas vão sofrendo ao longo do tempo, não devem ser ignoradas, para conhecermos na totalidade a organicidade do Sistema de Informação. Este estudo

“constitui pelos seus aspetos inovadores, uma referência que pode servir de modelo para o desenvolvimento de investigação sobre uma problemática idêntica, aplicada seja a arquivos, seja a quaisquer outros sistemas de informação” (RIBEIRO e FERNANDES, 2003:12).

No mesmo sentido, Pinto publica em 2003 um estudo de caso sobre a Câmara Municipal de Vila do Conde. Neste trabalho, a autora aponta os desafios colocados à Administração Pública no sentido da sua integração na Sociedade da Informação e da transformação da cultura organizacional.

Um outro estudo relevante para conhecermos um arquivo empresarial numa perspetiva sistémica, é o de Fernandes (2004) com a obra *Pedra a Pedra: estudo sistémico de um arquivo empresarial*. A autora apresenta-nos uma análise levada a cabo num Sistema de Informação empresarial, cujo objetivo principal consiste em “conhecer, de forma aprofundada, a orgânica e as funções da entidade produtora, isto é, perceber como, onde e porquê foi (é) gerada a informação que irá perdurar ao longo do tempo, formando a memória, ativa e passiva” (FERNANDES, 2004:20). Após um inventário da documentação, o conhecimento da estrutura orgânica e das funções da instituição, a autora efetuou a avaliação e seleção documental, com recurso ao auxílio do método quadripolar.

Na senda destes estudos, encara-se o acervo da Secção Hidráulica de Braga como Sistema de Informação, dotado de toda a memória da sua entidade produtora e dinâmica informacional. Este estudo de caso apresenta uma reconstituição intelectual do período de atividade de uma organização, contribuindo para o êxito da recuperação da informação.

Assim, conhecer a razão subjacente ao surgimento de uma instituição, a organização, a estrutura com os órgãos/serviços, as funções/competências e o período cronológico em que a documentação foi produzida e acumulada aquando da sua atividade, torna-se um aspeto determinante e decisivo para o tratamento arquivístico.

5. Estudo dos Serviços Hidráulicos

Os Serviços Hidráulicos são serviços com competências sobre recursos hídricos. Ao longo do tempo, a história da política hídrica nacional assumiu diferentes fases, tendo Pato (2007, p. 115) delimitado um conjunto total de sete períodos históricos (tabela 1) que se distinguem em função de variações significativas na produção e nos conteúdos legislativos.

Tabela 1 – Períodos históricos da política hídrica nacional (PATO, 2007:115)

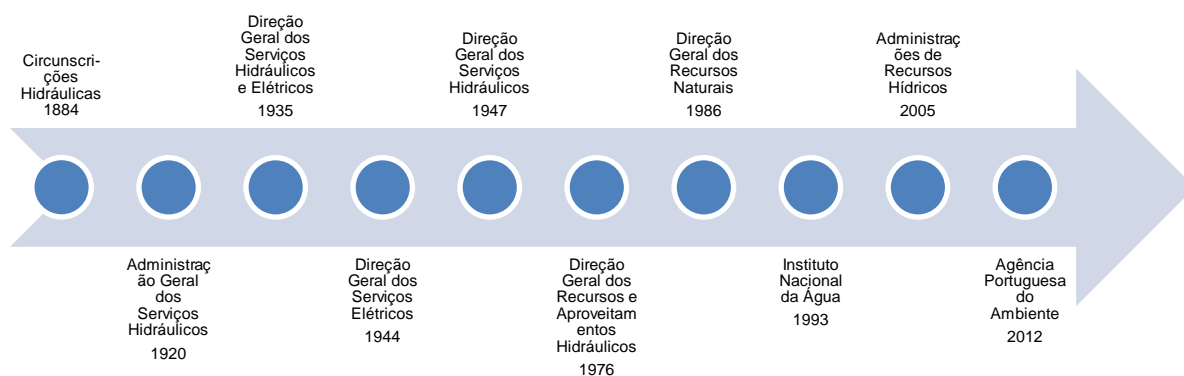
Períodos	Orientações	Paradigma de Governação
I 1884-1920	Origem dos serviços hidráulicos	Obras Públicas / Hidráulica
II 1921-1928	Consolidação dos domínios de intervenção	
III 1929-1943	Água para produção de energia	
IV 1944-1974	Água e urbanização	
V 1975-1986	Novas preocupações sociais	Ambiente
VI 1987-1999	O paradigma ambiental	
VII 2000-2005	Integração de políticas	

Estes períodos históricos realizaram-se em função do governo e nos conteúdos legislativos, o que influenciou o contexto de produção da informação. Atualmente, a autoridade nacional da água é a Agência Portuguesa do Ambiente (APA) e resultou da fusão de nove organismos. Tem a sua missão focada na gestão integrada das políticas ambientais, tendo em vista a proteção e valorização do ambiente.

Segundo o Decreto-Lei n.º 56/2012, de 12 de março, o Governo demarcou as linhas gerais do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC), começando desde logo a preparar as leis orgânicas dos ministérios e dos respetivos serviços. Era necessário repensar e reorganizar a estrutura do Estado, no sentido de dar uma maior capacidade de resposta no desempenho das funções que deve assegurar e reduzindo os custos. Foi neste contexto que o Decreto-Lei n.º 7/2012, de 17 de janeiro tinha aprovado a Lei Orgânica do Ministério da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território e instituiu a Agência Portuguesa do Ambiente, I. P. (APA, I. P.).

A APA tem sede em Lisboa e as suas atribuições passam por ser autoridade nacional da água e funcionar a nível regional com serviços descentralizados. A Figura 2 representa os principais marcos da evolução dos Serviços Hidráulicos, o que nos irá permitir caracterizar com rigor o contexto de produção da realidade informacional ao longo do tempo e a integração das séries e documentos no seu contexto de produção.

Fig. 2 – Linha do tempo com os principais marcos e mudanças de designações dos Serviços Hidráulicos



Ao longo desta etapa da investigação, que teve por base uma análise a elementos histórico-institucionais e normativos recolhidos, assim como a produção documental existente no arquivo, optamos por compilar graficamente as principais alterações ocorridas, ao longo do período em estudo, em marcos temporais que identificamos, de forma generalista, como representativos das alterações mais significativas ocorridas nas estruturas orgânico-funcionais dos Serviços Hidráulicos.

5.1. Origem e evolução

Em Portugal, o valor atribuído à água fez-se sentir com maior intensidade em finais do século XIX. Com a publicação da Lei de 6 de março de 1884, é aprovado o plano de organização dos serviços hidrográficos de Portugal continental cujos objetivos eram “conhecer os recursos hídricos nacionais com base numa avaliação sistemática e cientificamente informada, diagnosticar as necessidades de intervenção para melhorar as suas condições de utilização e aproveitamento económico, e criar uma estrutura administrativa de suporte à intervenção e fiscalização” (PATO, 2007:105). Este plano e respetiva regulamentação pelo Decreto de 2 de outubro de 1886 apontam para a divisão do território em quatro circunscrições hidráulicas. Com o Decreto n.º 8 de 1 de dezembro de 1892 procede-se a uma reorganização dos Serviços Hidráulicos (centralizava os

serviços das quatro circunscrições hidráulicas em apenas duas) e na orgânica do respetivo pessoal, sendo no entanto apenas consolidado em 1919 com a publicação da Lei de Águas (Decreto 5.787-III, de 10 de maio de 1919). Esta lei permitiu fazer a distinção entre o domínio público e particular das águas, bem como do uso e aproveitamento atribuído às águas públicas. O Diário do Governo n.º 219/1898 indica que as direções das circunscrições hidráulicas foram extintas, passando estes serviços a ser dirigidos pelas direções de obras públicas dos diversos distritos administrativos e pelos chefes de serviços especiais (2.º). Em 1901, através do Decreto de 24 de outubro, os Serviços Hidráulicos voltam a estar divididos em quatro direções de serviços fluviais e marítimos. Em 1920, é criada a Administração Geral dos Serviços Hidráulicos (AGSH) sob a alçada do Ministério do Comércio e Comunicações, após se verificar que os Serviços Hidráulicos “não possuíam organização apropriada para assegurar a conservação e desenvolvimento das riquezas cuja administração lhes compete” (Decreto n.º 7.039, de 17 de outubro de 1920). Em Portugal, era reconhecida desde há muito a necessidade de coordenação dos serviços relativos à gestão das instalações elétricas. Desta forma, no Decreto n.º 17.894 de 28 de janeiro de 1930, verifica-se a pertinência da atribuição dos serviços elétricos à Administração Geral dos Serviços Hidráulicos, passando estes a designar-se por Administração Geral dos Serviços Hidráulicos e Elétricos (AGSHE), acentuando desta forma a sua importância. Em 1932 (Decreto n.º 21.698 de 30 de setembro de 1932), considerando o Governo uma prioridade o estado sanitário do país, é atribuído um papel complementar à AGSHE, ficando responsável por orientar tecnicamente as câmaras municipais nas obras, elaborar os estudos e os projetos necessários, bem como fiscalizar as respetivas obras. O Decreto n.º 2.6117, de 23 de novembro de 1935, define a organização interna do serviço e altera a designação de Administração Geral para Direção Geral. Junto da Direção Geral dos Serviços Hidráulicos e Elétricos funciona o Conselho Superior de Tarifas de Portos. Através do Decreto-lei n.º 33.546, de 23 de fevereiro de 1944, o Ministério da Economia fica com a tutela dos serviços elétricos, constituindo a Direção Geral dos Serviços Elétricos. Entre 1944 e 1949, a administração pública das águas perde a tutela da eletricidade para o Ministério da Economia, os portos para o Ministério das Comunicações e do saneamento básico para a Direção Geral dos Serviços de Urbanização, ganhando a tutela da hidráulica agrícola, para a qual tinha sido criada uma unidade orgânica exclusiva e autónoma (Junta Autónoma de Obras de Hidráulica Agrícola). A intensiva e progressiva atividade da DGSH conduziu à reorganização dos serviços em termos de orgânica interna e do respetivo quadro do pessoal, tal como apresenta o Decreto-lei n.º 36.315, de 31 de maio de 1947. A partir deste momento, e até 1974, a administração pública das águas estaria fortemente investida no planeamento e execução de grandes obras hidráulicas para produção energética e aproveitamento agrícola. Contudo, as sucessivas denominações desta orgânica ilustram a indefinição institucional no que diz respeito às funções de desenvolvimento socioeconómico ligadas ao aproveitamento dos recursos hídricos.

A missão da APA passa por: “Propor, desenvolver e acompanhar a gestão integrada e participada das políticas de ambiente e de desenvolvimento sustentável, de forma articulada com outras políticas sectoriais e em colaboração com entidades públicas e privadas que concorram para o mesmo fim, tendo em vista um elevado nível de proteção e de valorização do ambiente e a prestação de serviços de elevada qualidade aos cidadãos” (Decreto-Lei n.º 56/2012, art. 3.º). Para além disso, tem como visão “contribuir para o desenvolvimento sustentável de Portugal, assente em elevados padrões de proteção e valorização dos sistemas ambientais e de abordagens integradas das políticas públicas”.

Partindo da Teoria Sistémica, o arquivo dos Serviços Hidráulicos deve ser encarado como um Sistema de Informação e segundo os três fatores (estrutura, função e memória) da definição de arquivo por Silva e Ribeiro (2002), a APA deve ser classificada como um sistema ativo, pluricelular e descentralizado. Sistema ativo, uma vez que a APA continua a exercer a sua atividade. Pluricelular, porque a sua estrutura hierárquica é complexa e possui vários órgãos. E descentralizado, pois o controlo da informação é feito em mais do que um centro (serviço central e serviços descentralizados a nível regional para assuntos das Regiões Hidrográficas).

5.2. Análise orgânico-funcional e caracterização

A análise orgânico-funcional apresentada permite conhecer o contexto de produção/uso da informação pela APA. Ao efetuar a análise funcional é possível perceber a forma como a APA executa a sua missão e quais as competências/funções mais pertinentes para a execução dos seus objetivos. A primeira etapa num projeto de investigação deste tipo, é caracterizar o contexto da produção informacional. Para Fernandes (2004:45) “a estrutura orgânica e a função serviço/uso são duas variáveis que configuram o Sistema de Informação e, por isso mesmo, conseguir identificá-las é dar um passo decisivo na conquista pela melhoria desse mesmo sistema”.

O estudo orgânico-funcional dos Serviços Hidráulicos é visto como um estudo de caso e como tal assume características que se inserem no polo técnico do método quadripolar.

A base essencial em que assentou este estudo consistiu na análise a diplomas legislativos e regulamentares, onde se explicam as mudanças na estrutura orgânica e permitiu a definição das funções e competências dos diferentes órgãos e serviços. Os resultados da análise são formalizados no polo morfológico e traduzem-se na representação orgânica através de organigramas correspondentes ao período da organização aqui estudada, durante o espaço cronológico que vai desde a sua criação, em 1884, até 1977, altura em que se assiste a uma redefinição das áreas de jurisdição de cada direção hidráulica.

Para Ribeiro e Fernandes (2001:46) “esta forma de representação tem a vantagem de ilustrar com clareza a componente estrutural, independentemente da sua complexidade e das relações laterais existentes no contexto da organização ou fora dele”. Cada um dos organigramas corresponde, a um (ou em certos casos a mais) diploma legislativo que reformulou a organização.

Tendo presente o universo temporal para realização do presente estudo, optamos por focar o nosso esforço na sistematização das competências e recuperação da estrutura orgânica da APA ao longo do tempo, não descendo à identificação ou inferência das atividades por não ter havido acesso a informação suficiente. Este facto resulta da impossibilidade de contactar diretamente com os produtores da informação, o que acaba por constituir um entrave à abordagem sistémica (não é observável a dinâmica da produção informacional).

6. Atividades desenvolvidas

O projeto inicial tinha como objetivo a descrição, ao nível do documento composto, de cerca de 800 unidades de instalação, correspondentes ao período entre 1902 e 1973,

constituídas por milhares de processos. Contudo, com o desenvolvimento preliminar do projeto e respetivo estágio, e pelas indicações tutoriais, fomos percebendo que o que pretendíamos realizar num curto espaço de tempo seria praticamente impossível. Assim e tendo em conta o tempo disponível para a concretização do estágio, optámos por delimitar o nosso campo de ação. Desta forma, o nosso projeto centrou-se essencialmente no estudo e levantamento da documentação, considerando a sua organização e proveniência; e no tratamento arquivístico, em que procedemos ao tratamento documental ao nível de uma parte da documentação, designadamente a série “Processo de obras” respeitante ao período 1902-1920.

Devido ao volume documental, foi também deixado de lado o plano de organização física da série na sua totalidade, nas estantes, já que tal seria de difícil concretização no tempo disponível e requeria um esforço físico maior do que era possível para uma pessoa sozinha e sem outro tipo de apoio.

No início de 2014, deu-se a incorporação da documentação proveniente da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N), nas instalações da Universidade do Minho, e verificou-se que esta constituía uma considerável massa documental. Sublinhe-se que, à data, as séries se encontravam indistintamente misturadas e acondicionadas de forma diferente da atual. Tal documentação foi incorporada sem qualquer tratamento ou organização, estando a sua ordem de produção, receção de documentos, ou de arquivamento completamente destruída. Em termos de organização da documentação, foi estabelecida como base de trabalho, manter, sempre que possível, a ordem original dos documentos, ou tentar reconstituir essa ordem.

A identificação e organização da documentação constituem tarefas indispensáveis à aplicação dos princípios nucleares da Arquivística, a saber o princípio do respeito pela proveniência e o princípio da ordem original do fundo. Embora não seja frequente a referência a este procedimento no tratamento da informação, uma vez que idealmente a documentação e toda a estrutura deveria chegar aos arquivos definitivos devidamente identificadas, ele torna-se imprescindível sempre que o arquivista se depara com fundos que, por força das circunstâncias, foram desorganizados ainda na entidade produtora ou reorganizados com outros fins. A organização resulta então de um conjunto de operações que conferem uma estrutura intelectual e física ao fundo, potenciando a recuperação dos documentos.

A Fig. 3 retrata esta desorganização, embora todas as pastas contenham uma cota na lombada, o que facilita a sua ordenação (cronológica e sequencial).

Num segundo momento, foi realizado um reconhecimento geral da informação (recenseamento) e a definição da série processos de obras, mais especificamente a documentação que fizesse parte da bacia hidrográfica do Ave. Posteriormente, procedeu-se ao estudo orgânico-funcional das entidades através dos organigramas, desde 1884 até 1973, e a representação dos quadros de contexto das competências e funções dos serviços.

Fig. 3 – Aspeto geral da documentação encontrada nas estantes

Foram descritas arquivisticamente as unidades informacionais, ao nível do documento composto e registadas no programa informático GISA (Gestão Integrada de Sistemas de Arquivo). Ao tratar-se de forma mais pormenorizada e exaustiva toda a informação, aumenta-se a probabilidade de serem satisfeitas as necessidades informacionais dos utilizadores. Após esta tarefa, foram criados os termos de indexação, para tornar possível uma mais eficaz recuperação da informação. As plantas que fizessem parte dos processos foram digitalizadas e integradas no respetivo registo.

Relativamente à sua constituição, a série *Processos de obras* é composta por processos relativos ao domínio público hídrico na Bacia Hidrográfica do Ave e Cávado. Em cada processo identificaram-se documentos de diferentes categorias de natureza administrativa, distinguindo-se os licenciamentos (concessão, legalização, autorização, participação, prova testemunhal), os procedimentos jurídicos e processos de reivindicação (transgressão, reclamação, intimação, notificação, exposição) e os documentos entre os serviços internos (circulares, ordens, notas de serviço e correspondência).

Esta série documental tem sido alvo de interesse para a investigação, principalmente a documentação relacionada com a bacia hidrográfica do Ave. Assim, foram descritos ao nível da peça apenas os documentos pautados por este critério geográfico, devido à necessidade premente no acesso à documentação tendo em vista satisfazer o interesse dos utilizadores. No entanto, não houve alteração na ordem original dos documentos.

Em termos gerais, o acervo documental encontra-se em bom estado de conservação. Contudo, verifica-se que alguns documentos sofreram os efeitos de degradação, resultante de um mau manuseamento e/ou de um mau acondicionamento. A limpeza e higienização da documentação consistem na eliminação do pó, poeiras e outros resíduos estranhos aos documentos, através de meios manuais ou mecânicos (FARIA e PERICÃO, 2008).

Embora seja fundamental a limpeza no processo de conservação e preservação da documentação, para evitar a deterioração, não foi possível de todo proceder à higienização dos documentos. Assim, limitou-se o trabalho de prevenção à remoção de materiais corrosivos como agrafos e cliques que estavam em alguns processos a provocar grandes danos.

Os documentos encontram-se depositados numa sala com uma área aproximada de 45 m², com as condições mínimas de luz e humidade adequados à conservação dos documentos existentes. O espaço dispõe de um reduzido número de estantes fixas, pelo que parte dos documentos se encontram desorganizados e colocados no chão ou dentro de caixotes (Fig. 4), evidenciando critérios aleatórios de acumulação. A situação do arquivo físico constitui um problema de importância considerável, já que não se consegue garantir as devidas condições de instalação do acervo documental, devido à mistura e amontoado de diversa documentação.

O arquivo dos Serviços Hidráulicos do Cávado e Ave é um depósito da documentação sem uso administrativo ou com uso pouco frequente.

Fig. 4 – Documentação acumulada no arquivo em caixas e no chão



O conjunto documental da série em estudo encontrava-se espalhado por várias estantes e prateleiras e havia necessidade de o organizar. Ao nível da organicidade documental, todas as peças constantes do processo, excluía a capa, foram contadas, recebendo a numeração a partir da primeira folha do documento produzido. Cada folha recebeu uma numeração sequencial no canto superior direito, possibilitando a ordenação dos documentos que constituem o processo e impedindo que as peças se percam, caso venha a

ser, por alguma razão, deslocado do todo. A organização deste sistema obedeceu, sempre que possível, à ordem original estabelecida, seguindo uma lógica do produtor da documentação. Posteriormente, atribui-se uma numeração sequencial a todas as capilhas (processos) permitindo uma localização mais rápida da documentação.

A série contém essencialmente informação referente à construção de obras particulares, integrando duas partes: a documentação apresentada pelo requerente (peças escritas e desenhadas) e a documentação administrativa, respeitante à apreciação e aprovação da construção da responsabilidade dos Serviços Hidráulicos. Esta série inclui os processos arquivados definitivamente, processos apenas com licenças de obras, processos sem licenças de obras, reclamações e transgressões relacionadas com a natureza hídrica do Ave e Cávado.

Após a realização de todas as tarefas, em especial o estudo orgânico-funcional, chegou o momento da descrição arquivística, em conformidade com os campos propostos na norma ISAD(G), ao nível do documento composto, e a sua inserção num sistema de gestão de informação em suporte informático adequado. Para a descrição recorreu-se ao esquema multinível, permitindo identificar o contexto e o conteúdo da documentação e consequentemente promover a sua acessibilidade. O GISA é uma aplicação de gestão de arquivos “que assenta num modelo integrado, concebido para acompanhar diversas fases do ciclo vital da informação e as várias operações da cadeia arquivística”². Foi desenvolvido em 2005 através de um consórcio formado pelas Câmaras Municipais do Porto, Vila Nova de Gaia, Espinho e Vila do Conde, e pela Universidade do Porto e “configura a organização dos serviços de arquivo como um sistema coerente de funções e de relações” (REAL, 1998:65). Esta ferramenta permite representar o quadro evolutivo da estrutura orgânica com as suas variadas relações sistémicas e possibilita descrever a informação do sistema, independentemente do suporte.

Este instrumento de trabalho está de acordo com a ISAD(G) e a ISAAR(CPF), desenvolvidas pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA). O GISA apresenta várias características, tais como a possibilidade de criar planos de classificação, a criação de unidades informacionais, controlo de autoridade, a associação de descrição a objetos digitais, a avaliação da informação, pesquisa, produção de relatórios, estatísticas de controlo de desempenho e controlo de acessos. No que diz respeito à sua estrutura, o GISA é constituído por módulos, nomeadamente: controlo de autoridade, unidades físicas, unidades informacionais e administração, cada um dos quais subdivididos noutros módulos.

Para além descrição arquivística, é indispensável estabelecer os métodos de recuperação da informação tratada e definir os pontos de acesso a criar. Os pontos de acesso devem ser simples e a sua formalização deve seguir os critérios definidos na NP-4.036. A descrição normalizada dos pontos de acesso às unidades de descrição encontra-se no módulo do controlo de autoridade, que por sua vez permite a criação de três notícias de autoridade:

- Entidade produtora – informação que permite representar a estrutura orgânica de uma organização;

² *GISA – Gestão integrada de Sistemas de Arquivo* [Em linha]. [Consult. 1 set. 2014]. Disponível em: <http://gisa.paradigmaxis.pt/>

- Conteúdo – utiliza-se na indexação das unidades informacionais e pode ser do tipo ideográfico, onomástico e toponímico;
- Tipologia informacional – refere-se a uma classe de documentos que se distingue com base em características intelectuais comuns.

No momento da criação da entidade produtora, indica-se o tipo de entidade e estabelece-se o tipo de relações (hierárquica, associativa ou temporal) entre entidades produtoras, os órgãos e setores da entidade. A descrição dos produtores de documentos de arquivo é fundamental e requer informação completa e atualização constante do contexto de produção e utilização dos documentos e em particular sobre a sua proveniência. Como se pretende dar continuidade ao projeto, criaram-se as relações para as entidades sucessoras dos Serviços Hidráulicos. Ao criar os órgãos produtores foram adicionadas as datas de existência, uma vez que as designações destes órgãos/setores produtores serão utilizados nos estabelecimentos sucessores, havendo necessidade de os distinguir. No Controlo de Autoridade, no campo do conteúdo foram geradas as notícias de autoridade, ou seja, os nomes, as secções e/ou os órgãos das entidades produtoras, que devem ser criados pelos seguintes critérios: onomástico, ideográfico ou toponímico.

Na representação da informação contida na série, recorreu-se às Normas Portuguesas, nomeadamente à NP 3715, sobre métodos para a análise de documentos, determinação do seu conteúdo e seleção de termos de indexação, e à NP-4.036. A obra de Ribeiro (1996) sobre a indexação e controlo de autoridade em arquivos foi uma publicação em que nos apoiámos ao longo do trabalho, bem como as *Orientações para a Descrição Arquivística*, inspiradas na ISAD(G) e na ISAAR(CPF). Neste documento é possível encontrar orientações relativas à descrição da documentação de um arquivo e à descrição de registos de autoridades arquivísticas, oferecendo diretrizes para a escolha e construção de pontos de acesso normalizados de pessoas coletivas, singulares e famílias. Foi adotada sempre que tal se verificou, a atualização da grafia dos nomes de pessoas e coletividades.

Na indexação do conteúdo dos registos, os termos escolhidos para pontos de acesso à informação são os nomes dos requerentes (onomástico) e alguns conceitos-chave (ideográfico). Era nossa intenção fazer um ponto de acesso do tipo toponímico, com inclusão do concelho, freguesia e lugar a que se referia o processo. Contudo, devido à falta de tempo, não nos foi possível realizar esta tarefa. Os termos de indexação apresentados ainda não se encontram validados porque esta tarefa necessita de uma revisão mais profunda, no sentido de haver um maior controlo e uniformização dos termos.

Na tipologia informacional, foi indicada a natureza do ato informacional que estava a ser trabalhado. No nosso caso, a série refere-se na totalidade a processos de obras.

Após a identificação da entidade de acolhimento e a construção do estudo orgânico-funcional, foi iniciada a fase de descrição das unidades físicas da série “Processos de obras” no GISA. A descrição foi realizada no módulo Unidades Físicas - Descrição, que genericamente consiste na descrição sucinta da parte física que serve de suporte à informação, ou seja, recolhem-se os dados relativos a datas, dimensões e suporte. Neste campo, foi necessário relacionar a série com as suas próprias unidades de instalação e descreveram-se 92 unidades de instalação.

No módulo das unidades informacionais, descrevem-se as séries e documentos com base na Norma ISAD(G). Deve ser descrito o nível arquivístico, o mais detalhado possível em cada zona, sem que exista repetição da informação. Porém, podem existir zonas em que a informação não seja adequada ou não exista, e nestes casos deve ficar por preencher. Na zona de contexto, acabámos por não preencher a história custodial e arquivística, pois não possuíamos informações para tal. No que diz respeito à arrumação e atribuição de cotas da documentação tratada, optámos por não interferir na existente, uma vez que a série apenas se encontra instalada provisoriamente na Universidade do Minho. Foram feitas 2017 descrições ao nível do documento composto.

Como já foi referido anteriormente, alguma da documentação encontrava-se acomodada em caixotes, no chão, sem qualquer tipo de organização. Para se conhecer esta documentação, foi estruturado o recenseamento numa grelha que contempla campos de recolha dos elementos essenciais de descrição das unidades físicas, como: título, datas extremas (data inicial e data final), âmbito e conteúdo e o tipo de documento (unidade de instalação).

No campo âmbito e conteúdo, ao nível do documento composto, optamos por dar conhecimento dos conteúdos relevantes não incluídos no título. Assim, referimos o nome do requerente, um breve resumo do assunto tratado no processo, com indicação da margem e do nome do rio ou ribeiro, o tipo de documentos que contém o processo e a localização da obra, com menção (sempre que possível) do concelho, freguesia e lugar.

O GISA suporta a integração de objetos digitais em vários formatos, incluindo o PDF, Word, vários formatos de áudio e vídeo, bem como múltiplos formatos de imagem. Estes objetos digitais podem ser associados aos registos. No nosso caso, optamos por digitalizar todas as plantas constantes dos processos e integrá-las no respetivo registo. As plantas são os documentos que devido às suas dimensões e tipo de papel, requerem mais cuidados e estão mais suscetíveis à degradação física causada pelo seu constante manuseamento.

Finalmente, no módulo da administração, é possível aceder às estatísticas relativas à criação de unidades físicas, unidades informacionais, registos de autoridade e unidades físicas/objetos digitais que foram criados, editados ou eliminados num certo período de tempo.

O GISA permite também o controlo das requisições dos documentos e o controlo dos documentos existentes no depósito.

Constata-se uma relação de proximidade entre a ISAD(G) e o GISA, uma vez que o software foi criado segundo a norma. Desta forma, o GISA respeita na íntegra as normas de descrição arquivística nos diferentes campos, permitindo ao arquivista um seguimento lógico no momento da descrição.

7. Considerações finais

O estágio revelou ser um elemento essencial, ao permitir pôr em prática os conhecimentos adquiridos e teorizados na componente curricular, possibilitando cumprir

os objetivos propostos, como o estudo e tratamento de uma série documental de uma entidade.

O trabalho é uma mais-valia para a instituição, dado que o objetivo futuro é a sua disponibilização e divulgação, permitindo o acesso da informação tratada a toda a comunidade, em especial à comunidade científica. O Arquivo, ao disponibilizar instrumentos descritivos que viabilizem uma rápida e sistemática recuperação da informação, potencia o respetivo conhecimento e investigação, além de permitir reconstituir uma parte significativa da história dos serviços hidráulicos desde a sua origem.

Apesar de no trabalho que apresentamos nos reportarmos ao tratamento de informação para um período específico, consideramos que a gestão da informação deveria ser feita desde o momento da sua produção, de forma a haver um maior controlo, evitando, a redundância de trabalho. A pequena amostra da descrição dos documentos pretende ser o início de um longo percurso a fazer naquele arquivo. Relativamente aos termos de recuperação, podia-se apostar na construção de um índice toponímico, com as localidades mencionadas na documentação e num índice ideográfico com as matérias/assuntos abordadas na série. Seria também útil a criação de um inventário como instrumento relevante para identificação e pesquisa de documentos.

A higienização dos documentos com recurso a materiais específicos seria de grande utilidade. Contudo, esta tarefa deverá ser realizada depois de a documentação estar acondicionada num local com melhores condições, em termos de iluminação, de espaço e de limpeza. Neste sentido, justifica-se a substituição de unidades de instalação em mau estado ou desadequadas à dimensão da documentação que condicionam por outras caixas de cartão de *acid free* (idealmente).

A descrição arquivística, realizada no *software* informático GISA, permitiu um maior rigor por este estar de acordo com as normas internacionais. Este programa oferece várias funcionalidades e uma delas é permitir automaticamente a criação de ficheiros em PDF com o inventário e os catálogos resumidos e detalhados, assim como listas das unidades informacionais e das unidades físicas descritas. Esta particularidade que o GISA oferece é um valioso auxílio, contribuindo para que os ficheiros possam ser recolocados em qualquer sítio web, para disponibilizar o acesso à informação. Do ponto de vista arquivístico, o mais importante na ISAD(G) é o respeito que esta estabelece sobre os princípios da proveniência e do respeito pela ordem original dos fundos. Outra das vantagens do GISA é permitir acompanhar as evoluções orgânico-funcionais das instituições, devido às mudanças ocorridas nos quadros superiores, permitindo integrar as séries documentais no respetivo produtor.

Embora tenha sido concluído o trabalho na organização, no âmbito do projeto de Mestrado, ainda é possível fazer mais, na medida em que novas ideias foram surgindo ao longo do caminho percorrido e do trabalho realizado.

O GISA adapta-se inteiramente aos requisitos do modelo sistémico. A sua flexibilidade e capacidade de descrição multinível torna-o num *software* capaz de acolher este modelo sistémico, ao mesmo tempo que potencia a descrição do contexto de produção documental e proporciona uma interface de fácil utilização. Portanto, constitui um

recurso valioso não só para os profissionais que tratam a informação, como para os potenciais interessados no acesso à mesma.

Tal como acontece noutras instituições, a APA, no decurso da sua atividade institucional, produz e acumula anualmente milhares de documentos que necessitam de ser submetidos a uma rigorosa gestão arquivística. Se associarmos a esta situação a falta de meios e a ausência de procedimentos adequados e sistemáticos de gestão de documentos de arquivo, rapidamente concluímos que o Arquivo se debate com o sério problema da acumulação documental.

Deste modo, deve ser criado um projeto a nível nacional que permita definir uma política interna de arquivo cujo objetivo seja reduzir a uma dimensão adequada o volume de documentação a conservar quer por razões económicas, quer pelo fato de os recursos humanos e materiais para a conservação, descrição e disponibilização de documentação ao público serem limitados e muito inferiores à sua capacidade para produzir documentos. Desta forma, deve-se avaliar, selecionar e eliminar a documentação acumulada nos depósitos, orientar e intervir ao nível da produção de documentos nos serviços e reduzir a uma dimensão adequada o volume da documentação a conservar. Um dos instrumentos fundamentais seria a elaboração de uma portaria de gestão documental única e transversal a todos os organismos tutelados pela APA, bem como a produção de um regulamento de gestão de documentos onde serão fixadas as responsabilidades, competências e modo de funcionamento do serviço de arquivo no que concerne à classificação, avaliação, seleção, eliminação e transferência de documentos.

A evolução das tecnologias promove a difusão da informação, permitindo que se ultrapasse a barreira física conferindo aos Sistemas de Informação um novo patamar, onde o formato digital lhes proporciona uma maior visibilidade. Assim, os serviços hidráulicos têm uma nova oportunidade para a divulgação do seu sistema, através da potencialização dos recursos que as novas tecnologia proporcionam.

Referências bibliográficas

DE BRUYNE, P.; HERMAN, J.; DE SCHOUTHEETE, M.

1974 *Dynamique de la recherche en sciences sociales de pôles de la pratique méthodologique*. Paris: P.U.F., 1974.

FARIA, M. I.; PERIÇÃO, M. G.

2008 *Dicionário do livro: da escrita ao livro eletrónico*. Coimbra: Edições Almedina, 2008.

FERNANDES, D. T.

2004 *Pedra a pedra: estudo sistémico de um arquivo empresarial*. Lisboa: Gabinete de Estudos a&b, 2004.

GISA

[20--] *GISA: Gestão integrada de sistemas de arquivo* [Em linha]. [Consult. 1 set. 2014]. Disponível em: <http://gisa.paradigmaxis.pt/>.

HEREDIA HERRERA, A.

1991 *Arquivística general: teoría y práctica*. 5ª. ed. Sevilla: Diputación Provincial, 1991.

PATO, J.

2007 *O Valor da água como bem público*. [Em linha]. 2007. [Consult. 26 dez. 2014].
Tese de doutoramento em Ciências Sociais, apresentada ao Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.
Disponível em: <http://repositorio.ul.pt/handle/10451/310>.

PINTO, M. M.

2003 Gestão integrada de sistemas de informação em autarquias locais: uma abordagem sistémica. *Páginas a&b: arquivos e bibliotecas*. [Em linha]. 12 (2003) 91-114. [Consult. 26 nov. 2014].
Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/3088.pdf>.

PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade

1989 *NP-3.715: Método para a análise de documentos, determinação do seu conteúdo e seleção de termos de indexação*. Lisboa: IPQ, 1989.

PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade

1992 *NP-4.036: Documentação: Tesouros monolíngues: directivas para a sua construção e desenvolvimento*. Lisboa: IPQ, 1992.

PORTUGAL. Ministério do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia

[20--] *Agência Portuguesa do Ambiente: missão e visão*. [Em linha]. [Consult. 20 nov. 2014].
Disponível em: <http://www.apambiente.pt/index.php?ref=5&subref=633>.

QUIVY, R.; VAN CAMPENHOUDT, L.

1992 *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Gradiva, 1992.

REAL, M. L.

1998 GISA - Gestão Integrada de Sistemas de Arquivo: um programa de gestão da cadeia de procedimentos arquivísticos. *Páginas a&b: arquivos e bibliotecas*. [Em linha]. 2 (1998) 53-72. [Consult. 29 dez. 2014].
Disponível em:
<http://pentaho.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/73/74>.

RIBEIRO, F.

1998 Os instrumentos de acesso à informação. In *O Acesso à informação nos arquivos*. [Em linha]. Porto, 1998. [Consult. 26 nov. 2014]
Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/site/default.aspx?qry=id06id131&sum=sim>.

RIBEIRO, F.; FERNANDES, M. E. M.

2001 *Universidade do Porto: estudo orgânico-funcional: modelo de análise para fundamentar o conhecimento do Sistema de Informação Arquivo*. Porto: Reitoria da Universidade do Porto, 2001.

RIBEIRO, F.; FERNANDES, M. E. M.

2003 O Sistema de Informação Arquivística da Universidade do Porto: potenciar o uso da memória informacional retro-prospetivamente. *Páginas a&b: arquivos e bibliotecas*. [Em linha]. 11 (2003) 79-99. [Consult. 26 nov. 2014].
Disponível em:
http://paginas.fe.up.pt/~lci/images/investigar/teoria_pratica003.pdf.

SILVA, A. M. da

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

SILVA, A. M. da

2014 O Método Quadripolar e a pesquisa em Ciência da Informação. *PRISMA.com* [Em linha] 26 (2014). [Consult. 08 fev. 2015]. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/3097>.

SILVA, A. M. da [et al.]

1999 *Arquivística: teoria e prática de uma Ciência da Informação*. 2ª ed. Porto: Edições Afrontamento, 1999.

SILVA, A. M. da; RIBEIRO, F.

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

TERRA, A. L.

2014 A Metodologia quadripolar de investigação científica aplicada em Ciência da Informação: relato de experiência. *PRISMA.com* [Em linha] 26 (2014). [Consult. 8 fev. 2015]. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/3098>.

Legislação

1884 *Carta de Lei de 6 de março de 1884*. Ministério das Obras Públicas, Comércio e Indústria. Repartição Central. Lisboa.

1886 Ministério das Obras Públicas, Comércio e Indústria. Direção Geral de Obras Públicas e Minas. 1ª Repartição - Estradas, Obras Hidráulicas e Edifícios Públicos. *Diário do Governo n.º 228/198 de 2 de outubro de 1886*. Lisboa.

1892 *Decreto n.º 8 de 1 de dezembro de 1892. Organização dos Serviços Hidráulicos*. Lisboa.

1892 *Decreto de 19 de dezembro de 1892. Regulamento dos Serviços Hidráulicos*. Lisboa.

1898 Ministério das Obras Públicas, Comércio e Indústria. Direção Geral de Obras Públicas e Minas. 1ª Repartição - Estradas, Obras Hidráulicas e Edifícios Públicos. *Diário do Governo n.º 219/1898 de 24 de setembro*. Lisboa.

1901 *Decreto de 24 de outubro de 1901*. Lisboa.

1919 *Decreto n.º 5.787/1919 de 10 de maio. Lei das águas*. Lisboa.

1920 *Decreto n.º 7.039/1920 de 17 de outubro*. Ministério do Comércio e Comunicações. *Diário da República n.º 209, 1ª série*. Lisboa.

1930 *Decreto n.º 17.894/30 de 28 de janeiro*. Ministério do Comércio e Comunicações. Administração Geral dos Serviços Hidráulicos. *Diário da República n.º 23/30, 1ª série*. Lisboa.

1935 *Decreto n.º 26.117/35 de 23 de novembro*. Ministério das Obras Públicas e Comunicações. *Diário da República n.º 272/35, 1ª série*. Lisboa.

- 1944 Decreto n.º 33.546/44 de 23 de fevereiro. Ministério da Economia. *Diário da República n.º 37/44. 1ª série*. Lisboa.
- 1947 Decreto-Lei n.º 36.315/47 de 31 de maio. Ministério das Obras Públicas. *Diário da República n.º 124/47. 1ª série*. Lisboa.
- 1973 Portaria n.º 953/73 de 31 de dezembro. Ministério das Obras Públicas. Direcção-Geral dos Serviços Hidráulicos. *Diário da República n.º 302/73. 1ª série*. Lisboa.
- 2012 Decreto-Lei n.º 7/2012 de 17 de janeiro. Ministério Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território. *Diário da República n.º 12/12. 1ª série*. Lisboa.
- 2012 Decreto-Lei n.º 56/2012, de 12 de março. Ministério Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território. *Diário da República n.º 51/12. 1ª série*. Lisboa.

Carina da Conceição Sousa da Silva | carinaeseig@gmail.com

Instituto Politécnico do Porto, Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão, Portugal

Ana Lúcia Terra | anaterre@eseig.ipp.pt

Instituto Politécnico do Porto, Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão | CETAC.MEDIA, Portugal

Resumo: Proposta de mediação da informação para comunidades quilombolas. Espaços que em geral abrigam descendentes de negros escravizados e possuem os mais elevados índices de pobreza extrema em solo brasileiro. Nesse sentido, a pesquisa, em curso, desenvolvida no doutorado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, tem como campo empírico a Comunidade de Itamatatiua, Alcântara, Maranhão, cujo objetivo primaz é analisar as necessidades informacionais das Comunidades Quilombolas voltadas à otimização da produção, acesso e uso da informação pelas mulheres quilombolas. Para essa investigação, adotar-se-á a pesquisa-ação, fazendo uso das entrevistas semi-estruturadas, da observação participante e do diário de campo como instrumentos para coleta de dados, os quais serão interpretados por meio da análise de conteúdo. Defende-se que os conceitos epistemológicos e as práxis da CI possam auxiliar essas populações pobres e marginalizadas a caminharem ao encontro da emancipação, empoderamento e desenvolvimento de competências humanas/informacionais imprescindíveis para fortalecimento da cidadania.

Palavras-chave: Ciência da Informação; Competência em informação; Comunidades Quilombolas; Mediação em informação

Abstract: Proposal for mediation of information for quilombola communities. Spaces in general are home to descendants of African slaves and have the highest extreme poverty rates in Brazilian soil. In this sense, research, ongoing, developed in the PhD of the Graduate Program in Information Science of the Federal University of Bahia, has the empirical field the Community of Itamatatiua, Alcântara, Maranhão, whose goal primate is to analyze the information needs of Quilombo communities aimed at optimizing the production, access and use of information by quilombola women. For this investigation, will be adopted to action research, making use of semi-structured interviews, participant observation and the field diary as tools for data collection, which will be interpreted through content analysis. It is argued that the epistemological concepts and practice of CI can assist these poor and marginalized populations to walk to the meeting of emancipation, empowerment and human development / information literacy essential to strengthen citizenship.

Keywords: Information Science; Information literacy; Quilombola Communities; Information Mediation

1. Introdução

A escravidão de negros africanos durante a colonização portuguesa no Brasil fez com que populações autóctones da África fossem expatriadas para atuar na construção de riquezas materiais, nunca por elas usufruídas no sistema escravocrata. A herança deixada por esse processo foi um contingente de seres humanos marcados pelo processo de exclusão e pobreza que ressoa até os dias atuais, seja no Brasil ou em diferentes países como Colômbia, Chile, Equador, Venezuela, Peru, Bolívia, Cuba, Haiti, Jamaica, Guianas e em outros territórios da América. (ANJOS, 2004:2).

Não obstante, a massa de negros escravizados e seus descendentes submetidos aos maiores atos de desumanidade que a historiografia já relatara, não se mostrou passiva

durante essa trajetória. Assim, emanaram as comunidades quilombolas, objeto desta investigação, que representam uma das maiores expressões de resistência e luta organizada no Brasil.

Na sociedade vigente, essas são espaços que após a Abolição da Escravatura, trazem em sua história, as marcas da opressão, do abandono e constituem grupos que ficaram à margem da sociedade em terras brasileiras, ou seja, pessoas que vivem com menos que R\$ 70,00 (setenta reais), o mínimo para sobrevivência, estabelecido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2010).

Diante da realidade descrita, defende-se que a sociedade civil, incluindo as instituições provedoras de ensino e pesquisa, como a academia, deve se mobilizar no sentido de atuar nesses contextos de pobreza, em razão da responsabilidade social e ética que lhes é peculiar, a fim de criar estratégias e ações em parceria com as populações em busca da redução dos índices de marginalização.

Um dos caminhos para compreender os processos de exclusão por que passam as comunidades quilombolas é por meio dos estudos e práticas sociais desenvolvidos na CI em razão da potencialidade que emerge da informação, enquanto possibilidade de promover reflexões e discussões que auxiliem na redução dessas exclusões e marginalizações, sobretudo com a mediação da informação. Mediação que poderá, inclusive, contribuir na intensificação das lutas políticas e reivindicatórias em busca de direitos e na conscientização do contexto político, social e econômico em que estão inseridos.

Nessa perspectiva é que se apresenta esta comunicação oriunda da pesquisa de doutorado desenvolvida no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação do ICI/UFBA, cujo objetivo geral é identificar e analisar as necessidades informacionais das Comunidades Quilombolas voltadas à otimização da produção, acesso e uso da informação pelas mulheres quilombolas. Trata-se de um aprofundamento da pesquisa anterior (mestrado) na qual analisou-se e identificou-se os mitos da cultura africana, considerando-os como elementos de informação e preservação na memória da Comunidade Quilombola de Itamatatiua, localizada em terras maranhenses (PEREIRA, 2011).

Os resultados alcançados na pesquisa mencionada revelaram lacunas sobre as necessidades informacionais das mulheres pertencentes à Comunidade Quilombola Alcantarense de Itamatatiua, no desempenho das atividades de liderança em prol das melhorias das condições de vida da população. Essas mulheres, mesmo diante de inúmeros entraves decorrentes das suas histórias de vida, têm recorrido à competência informacional para adquirirem perspectivas e serviços que lhes proporcionem ultrapassarem a margem e caminharem para o centro das políticas de inclusão. A superação dos obstáculos que se impõe no cotidiano destas, deriva, possivelmente, de uma relação histórica de resistência decorrente da própria cultura africana ou ainda pela influência relacionada ao desencadeamento das ideias do movimento feminista, em 1960, que impactou a história das mulheres em todo mundo (SANTOS, 2011).

Destarte, apresentamos o contexto historiográfico e conceitual acerca das comunidades quilombolas, caracterizando a comunidade quilombola de Itamatatiua, universo eleito para esta investigação. Em seguida, nos apropriamos dos conceitos teóricos da CI

relacionados à mediação da informação, competência em informação, responsabilidade social para tecer o embasamento teórico que norteia a pesquisa e, por fim, as considerações finais.

2. Comunidades quilombolas

A origem da palavra “quilombo” é africana e foi “adotada tardiamente para se referir a Palmares”¹, se expandindo depois, “por toda a colônia para designar um refúgio de escravos”. (FUNARI; CARVALHO, 2005:24). O referido termo, no século XVII, em Angola, designava uma sociedade guerreira. Dessa forma, Palmares é um dos primeiros quilombos a figurar na historiografia como símbolo de resistência e de luta organizada dos povos escravizados contra o sistema escravocrata do período colonial, liderados por Zumbi e seu tio, Ganga-Zumba.

Essas foram comunidades excluídas por várias décadas, só ressurgindo nas pautas das políticas públicas em virtude das lutas e embates travados pelos movimentos sociais, defensores da causa e intelectuais negros brasileiros e dos próprios membros dessas comunidades, sobretudo nos finais dos anos 80, quando a Constituição brasileira de 1988, no artigo 68 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADTC) reconhece “aos remanescentes das comunidades dos quilombos que estejam ocupando suas terras a propriedade definitiva, devendo o Estado emitir-lhes os títulos respectivos” (BRASIL, 1988). Passadas quase duas décadas da promulgação do dispositivo legal é que, em 2004, foram dados os primeiros passos em prol da execução dessa disposição com o lançamento do Programa Brasil Quilombola (PBQ)², integrando 21 órgãos da administração pública federal que passaram a administrar políticas públicas dirigidas ao desenvolvimento dessas comunidades.

A inserção do tema na Carta Magna significou um avanço, contudo, a efetividade das políticas advindas desse instrumento que orienta a sociedade brasileira ainda é falha, com pouca repercussão na melhoria de vida dessa população. Verdum, em 2011, ao ser questionado sobre os entraves da aplicação do orçamento do Brasil quilombola, explica que havia dificuldades estruturais, visto que, “[...] as políticas para as comunidades quilombolas dependem e muito do desempenho de secretarias estaduais, secretarias municipais; ONG; ou mesmo associações locais, criadas pelas próprias comunidades locais. [...] Há também segundo ele, muito que ser feito nos campos da saúde, saneamento básico e da educação escolar. Há dados e avaliações suficientes que demonstram estarem entre as populações negras rurais os índices mais baixos em termos

¹ Conforme Funari e Carvalho (2005:11-13), no início do século XVII, os documentos já relatavam os escravos fugidos que compunham uma comunidade na área dos Palmares, na região serrana a cerca de 60 quilômetros da costa do atual estado de Alagoas, por volta de 1605. Palmares em 1612 já era de grande notoriedade e em 1677 compreenderia mais de 60 léguas e dez aldeias. Contudo, fora alvo de sucessivos ataques até que Jorge Velho, à frente de sua tropa de índios e mamelucos, conseguiu, em fevereiro de 1694, destruir o quilombo; no ano seguinte, Zumbi foi encontrado, morto e exposto em praça pública. Palmares deixava de existir, mas sua imagem jamais seria esquecida, tornando-se um dos maiores símbolos de resistência ao sistema escravocrata no Brasil.

² O PBQ foi lançado em 2004 pela Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial com o objetivo de consolidar os marcos da política de Estado para as áreas quilombolas. Desmembrado na Agenda Social Quilombola (Decreto 6.261/2007), que agrupa as ações voltadas às comunidades em várias áreas, tais como: Acesso à Terra, Infraestrutura e Qualidade de Vida, Inclusão Produtiva e Desenvolvimento local e Direitos e cidadania (BRASIL, 2013).

de escolaridade, nutrição e saneamento. Considerando os desafios, é pouco o orçamento e lamentável o gasto efetivamente realizado [...]”³.

Assim, os problemas relatados por Verdum coadunam com as palavras de Casimiro e Souto (2010:28), quando afirmam que inúmeras vezes as declarações de redução ou mesmo erradicação da pobreza representam apenas discursos de: “[...] chefes de Estado do chamado mundo desenvolvido reiterando os seus compromissos, sem que todavia se vislumbre a sua vontade de atacar as causas sistêmicas da pobreza, mas na prática apenas uma vontade das elites corporativas e políticas de manter o *status quo*”.

Para situar a realidade estudada, salienta-se que não há uma precisão acerca do quantitativo de comunidades designadas quilombolas. É possível que essa situação seja gerada por falta de informações contundentes, provavelmente pela ausência de estudos mais consistentes sobre a temática. Atualmente, há no Brasil aproximadamente 2.474 comunidades quilombolas⁴. Estas se encontram em quase todos os estados brasileiros, com exceção dos estados do Acre e Roraima.

2.1. Comunidade Quilombola de Itamatatua: mulheres líderes

O Estado do Maranhão abriga a Comunidade de Itamatatua, espaço que tomamos como território de investigação⁵. A referida comunidade, conforme Dona Neide possui mais de 300 anos⁶, é marcada pelo predomínio da oralidade, sendo permeada por narrativas que relatam sua trajetória. Sobre essa questão, Santos, Reis e Oosterbeek (2010) afirmam que “[...] ao adentrar na comunidade observa-se facilmente que Itamatatua ainda traz a presença da oralidade e das tradições vinculadas a ela, seja nas suas práticas sociais, como em seu aspecto físico-geográfico [...]”. Todos os quilombolas itamatatiuenses compartilham desse imaginário popular, muitos jovens desconhecem essas narrativas ou não sabem contá-las.

Residem nesta localidade, 132 famílias, composta de 452 pessoas que tem como fonte de renda básica a agricultura de subsistência, a cerâmica e a aposentadoria. Além disso, elas

³ Entrevista concedida por Ricardo Verdum, Assessor de Políticas Socioambientais Instituto de Estudos Socioeconômicos a Associação Contas Abertas em 2001. [Consult. 10 jan. 2015]. Disponível em: <http://www.inesc.org.br/biblioteca/textos/Sobre%20o%20orcamento%20quilombola.pdf>.

⁴ Há ainda uma imprecisão no que se refere ao quantitativo real das Comunidades Quilombolas. Para Fundação Cultural (2015) existem 2.474, Oliveira (2009) 3.545 e Secretaria de Promoção da Igualdade Racial [2013?] 3.524 (BRASIL, 2013). Diante dessa imprecisão se faz necessário o desenvolvimento de outros estudos para que possam retratar com mais fidedignidade a quantificação das Comunidades Quilombolas brasileiras.

⁵ Itamatatua é uma comunidade quilombola que pertence ao município de Alcântara, Maranhão. Segundo dados do IBGE (2010) Alcântara tem uma população com 21.851 pessoas, das quais 15.452 pessoas estão incluídas na zona rural (73,4%), sendo a sua renda *per capita* inferior a 1/2 salário mínimo, a expectativa de vida baixa (pessoas idosas 11%), com ausência de água potável, rede de esgoto, coleta de lixo, acesso a transporte coletivo e educação. As pessoas enfrentam situação de pobreza absoluta (vivem abaixo do rendimento mínimo) e pobreza extrema (vivem com até R\$ 70,00 mensais por pessoa na família, ou seja, cerca de R\$ 2,30 por dia). Pobreza que não se relaciona apenas a condições financeiras. Oliveira (2008) considera a ausência de água potável, rede de esgoto, coleta de lixo, acesso a transporte e educação como itens componentes da construção do que se chama pobreza, as condições mínimas de vida. Logo, é imerso nesse contexto que Itamatatua se localiza e seus índices colaboram para a formação dessas estatísticas.

⁶ Entrevista concedida a Pesquisadora por D. Neide de Jesus, líder da Comunidade, em Itamatatua, em janeiro de 2010.

são contempladas com o recebimento de benefícios de programas do Governo Federal (Bolsa Escola, Bolsa Família e outros).

Um fato que merece destaque e ganha notoriedade nessa comunidade é a liderança exercida pelas mulheres itamatatienses. Essa qualidade enseja, inclusive, a realização de pesquisas como as desenvolvidas por Cantanhede (2006) e Reis (2010). Sobre essa característica, Reis (2010:134) menciona que: “Há de se ressaltar que o comando do gênero feminino em Itamatatiua não é recorrente em outras comunidades quilombolas de Alcântara e do Maranhão. Em diversas regiões do estado, ao contrário de Itamatatiua, são os homens que coordenam os sítios quilombolas, organizando-se social e politicamente”.

A peculiaridade dessa comunidade motivou a realização desse estudo, considerando que o gênero feminino, ainda que não predominante estatisticamente, mobiliza a estrutura social, política e econômica de Itamatatiua, despertando o interesse em conhecer e compreender esse espaço, suas especificidades informacionais bem como, as necessidades em informação voltadas à otimização da produção, acesso e uso da informação pelas mulheres quilombolas.

A Comunidade de Itamatatiua, composta por 40,7% de mulheres⁷, era até a morte do Senhor Eurico de Jesus, em 1991, liderada por homens. A partir de então, o matriarcado predomina na referida comunidade. Para Nascimento (2008), o matriarcado consiste em um sistema de poder político incorporado pelas personagens femininas, originário eminentemente da cultura africana. Essas mulheres são encarregadas da liderança e começam a sua atuação como líderes em suas próprias casas. Liderança que se tornou um diferencial em termos de organização social na localidade.

Hoje, a Comunidade é composta por quatro principais lideranças: 1) uma mulher que cuida da Pousada, recebe os visitantes e cobra uma pequena taxa para abrigá-los; 2) uma responsável pela Associação das Ceramistas e zeladora da Pedra; 3) uma senhora responsável pelas manifestações culturais e pelo trabalho de educação formal da comunidade – atualmente está aposentada, mas regressou à ativa para coordenar as atividades do Pró-Jovem na localidade; 4) outra que exerce a função de agente de saúde. Nas palavras de D. Canuta (2010), ao se referir à atuação delas na Comunidade, a mesma menciona: “nós é que somos do garra, e os homens fica tudo ôh...e nós ôh é que tem que enfrentar!”(informação verbal)⁸.

A força e a luta dessas mulheres que estão à frente da organização da Associação de Produção de Cerâmica são similares à resistência que impregna a história das mulheres africanas. Segundo Werneck (2012:14): “a ação política das mulheres negras nas diferentes regiões não foi novidade inaugurada pela invasão europeia e a instauração da hegemonia cristã. O que torna fácil compreender que tais ações precederam a criação do feminismo. No entanto, seu grau de influência sobre a criação deste ainda permanece invisível e pouco considerado”.

O feminismo advindo dos embates travados pelas mulheres europeias, conforme Carneiro (2003), não pode ser confundido com o mesmo movimento de resistência que travam as mulheres negras, visto que, possuem ideologias díspares. De modo geral, aquelas mulheres, mesmo com inúmeras conquistas e vitórias, ainda carregam em sua

⁷ Dados fornecidos, em 2010, pela Agente de Saúde da Comunidade.

⁸ Entrevista concedida a Pesquisadora por D. Canuta, em Itamatatiua, em janeiro de 2010.

composição as marcas de submissão e passividade. Nos povoados remanescentes de quilombos, submissão e passividade entre as mulheres se tornam cada vez mais extintas, visto que são estas se organizam em associações e lideranças para travam embates constantes por melhores condições de vida. Comentário que pode ser reforçado com as palavras de Pinto (2004:234): “Portanto, entendo que a ideia de submissão, fragilidade e dependência feminina torna-se complexa quando é vista a partir do contexto da vida cotidiana e nos espaços simbólicos de alguns povoados remanescentes de quilombos. Interpretando todas as atividades desempenhadas pelas mulheres, as relações de gênero, é possível perceber, que aí residem densos significados políticos, econômicos, sociais e simbólicos de experiência, saber, força, individualização e poder”.

Partindo dessa compreensão como mulheres que lutam e travam embates por seu espaço, a jovem Marinete de Jesus, primeira mulher da Comunidade se candidatou a um cargo político, em 2008, obstinada na luta pela melhoria do seu espaço que estava submetido ao descaso e ao esquecimento dos poderes municipais, ocasionando inúmeros problemas para a Comunidade. O insucesso nessa empreitada a fez desistir da carreira política. Apesar do ocorrido, essa Comunidade luta pelos seus pertences, e suas mulheres enfrentam adversidades na Organização da Associação das Ceramistas, buscam parcerias com o SEBRAE e outros órgãos, com vistas à melhoria na confecção do artesanato itamatatiense, atraindo públicos nacionais e internacionais para a aquisição dessa produção.

O empreendimento resultou na aquisição de um caminhão, uma máquina para preparar o barro e confeccionar artesanato, a instalação de energia elétrica e a construção de um poço artesiano para fins de abastecimento da água nas moradias de alguns membros dessa Comunidade.

Ressalta-se que as conquistas sociais da comunidade em parte são oriundas do movimento associativo. Cruz (2010) destaca que a maior parte das comunidades quilombolas está organizada na forma de Associação e atuam no sentido de fortalecer o processo produtivo. Amaral (2005:10) afirma que: “a criação de associações vem ocorrendo principalmente através de reuniões, seminários e encontros onde as comunidades têm a oportunidade de discutir os seus problemas, trocar experiências e formular ideias. No entanto, essa organização política está em diferentes fases dependendo da comunidade, enquanto algumas estão ainda se afirmando enquanto remanescentes de quilombos outras já estão em processo de titulação de suas terras ou mesmos com terras já demarcadas”.

Em Itamatatiua, a Associação de Mulheres foi organizada há cerca de 10 anos. Sua substituição ocorre através de eleição direta a cada dois anos. Conjectura-se que o aprendizado advindo dessas associações remonta à ancestralidade dos quilombolas, a sua origem, aos valores pertencentes a sua linha genealógica e pode contribuir para preservar a memória, afirmar a identidade e autoestima, sobretudo das mulheres itamatatiuenses.

Vê-se, portanto, diante do exposto que a Ciência da Informação não pode se eximir da discussão concernente à temática étnico-racial. Isso porque o acolhimento dessa temática é necessário ao processo de inclusão abordado nas políticas sociais de informação, bem como possibilidade, também, de atuação frente ao desenvolvimento de competências em informação a partir da mediação da informação – suscitando ações de produção, apropriação, organização, disseminação e democratização da informação, para acesso e

uso, consideradas intrinsecamente relacionadas à atuação do profissional da informação – que auxiliem as mulheres itamatatuenses a potencializar suas atividades de liderança e conquistas para a localidade.

Considerando que pesquisas sobre mulheres na Ciência da Informação podem ampliar a discussão de gênero, visto que segundo Santo (2012) ainda são escassas. Essa autora buscou mapear a temática na literatura nacional e internacional, deparando-se com um reduzido número de trabalhos. Conforme a autora, as mulheres constituem um grande público consumidor de informações que merece ser investigado.

3. Mediação da informação e competência em informação em CI: conjecturas teóricas

As discussões em torno da mediação da informação atrelada à responsabilidade social da CI tem sido foco dos principais encontros científicos da área, evidenciando a importância dessa temática para a sociedade atual. Pinheiro (2009, p. 18), ao tratar do assunto no X ENANCIB (Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação) na conferência magna do evento, acenava que diante das desigualdades sociais do país, os profissionais da informação, independente da natureza de seu trabalho, “podem desempenhar os seus respectivos papéis com mais consciência e esperança”. Assim, ao selecionar, tratar, organizar, disseminar a informação pode ajudar grupos submetidos à exclusão social compreender e lutar por dias melhores e mais justos, a partir da mediação da informação. Mediação que ocorre tanto implicitamente, a partir do desempenho das atividades técnicas, como também em ações de intervenção direta em comunidades, cujo acesso à informação para atender suas necessidades informacionais é dificultado e/ou cerceado por uma lógica dominante de um poder que vigora na sociedade vigente.

Nessa perspectiva, mais recentemente, em 2013, o XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBB/FEBAB), também versava para a responsabilidade social dos profissionais da informação (bibliotecários, museólogos, arquivistas, cientistas da informação e afins), os quais deveriam atuar para além dos espaços instituídos (bibliotecas, museus, arquivos, centro de documentação) e caminharem, sobretudo ao encontro das populações vulneráveis, “[...] entendidas como sendo aquelas que se encontram em situações de discriminação, intolerância e fragilidade e que estão em desigualdade e desvantagem na sociedade atual, principalmente, em relação às questões que envolvem **o acesso e uso da informação** para a **construção de conhecimento, identidade e autonomia** a fim de permitir a sua efetiva **inclusão social**” (SEMINÁRIO, 2013:1, grifo nosso).

Ante o exposto, vê-se que a mediação desempenhada por profissionais da informação apresenta-se como uma modalidade de ação que pode mudar realidades de comunidades pobres, marginalizadas e renegadas pelas mais variadas formas de exclusão social, conforme ressalta a literatura e os debates dos representantes da Ciência da Informação. Freire (2001) menciona que o papel do profissional da CI, frente a comunidades que experimentam diversas formas de exclusão, inclusive aquelas relacionadas à informação é disseminar a informação objetivando delinear um caminho para a inclusão social de forma mediacional. Inclusão social que pode ser percebida pelo modo como essas

populações, por meio da apropriação da informação, exercem seus direitos, a fim de constituir-se sujeitos críticos e partícipes da sociedade na qual estão inseridos.

O termo “mediação” é constitutivo das mais diversas áreas e com variadas compreensões, segundo Silva (2015:2) na CI “ainda se configura como conceito embrionário e premente de uma construção de sentidos mais sólida”. Todavia, tem se destacado em significativas discussões teóricas e como aliado na construção e desenvolvimento de usuários ativos e participativos no reconhecimento de suas necessidades informacionais. Nessa perspectiva, os profissionais da informação podem auxiliar, sobretudo, as populações marginalizadas a se tornarem protagonistas de suas narrativas, fazendo suas próprias escolhas – desvinculadas das vontades e tiranias dos opressores – e atuando na elaboração das leis, políticas educacionais, sociais que dizem respeito a sua história de vida.

Estudar a mediação consiste na análise das necessidades informacionais e do fluxo da informação que incluem o acesso e uso da informação. Para Crawford (1978) necessidades e usos da informação significa, inicialmente, estudar os comportamentos e as experiências dos cientistas, tecnólogos, cidadãos, minorias e demais categorias. Fluxos de informação ou fluxos informacionais concebidos a partir de Valentim (2010:13), são aqueles que se constituem: “em elemento fundamental dos ambientes informacionais, de tal forma que não há ambiente informacional sem haver fluxos de informação e vice-versa. Os fluxos informacionais são reflexos naturais dos ambientes ao qual pertencem, tanto em relação ao conteúdo quanto em relação à forma”.

Dessa forma, estudar o ambiente informacional da comunidade quilombola de Itamatatua nos leva a compreender o comportamento de busca e uso da informação pelas mulheres itamatiuenses, suas necessidades informacionais e o modo de apropriação da informação da realidade na qual encontram-se inseridas, onde a oralidade ainda se constitui uma característica de predomínio nessa localidade. De acordo com Nascimento, Moro-Cabero e Valentim (2015:8), os fluxos de informações estão vinculados a três fatores: “os indivíduos que necessitam de informação; b) a informação; e c) a apropriação da informação em que ocorre necessariamente a modificação do estado cognitivo do indivíduo, ou seja, a efetivação da construção de conhecimento”.

Nesse sentido, investigar o fluxo informacional dessas comunidades significa também uma oportunidade de se contribuir com o atendimento das necessidades informacionais dessa população, por meio da mediação da informação.

Embora o conceito de mediação necessite de amadurecimento e aprofundamento epistemológico em CI, como mencionado por Silva (2015), pesquisas são empreendidas com sucesso, a exemplo dos estudos realizados por Farias (2014), nos quais foi possível demonstrar, a partir de um modelo de mediação da informação aplicado em comunidades urbanas a margem das condições mínimas de cidadania (João Pessoa, Brasil e Rione Sanità, Itália), as possibilidades criadas para auxiliar no processo de empoderamento nos espaços investigados.

Um dos conceitos de maior predomínio na CI acerca da mediação da informação a compreende como “[...] a ação de interferência – realizada pelo profissional da informação – [...] que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional” (ALMEIDA JÚNIOR, 2008:46). Portanto,

a mediação só acontece no instante em que o mediado atribui significado a informação, apropria-se e a transforma em novo conhecimento.

Farias (2014:34) destaca que o “mediador [profissional da informação], que atua em uma comunidade, pode ajudar os moradores, levando ao conhecimento dos interessados, os aspectos que envolvem o empoderamento e a necessidade de discussão de todas as informações necessárias para se pleitear políticas, projetos e ações”. A autora reforça ainda que as “ações de integração social” sejam aplicadas por meio de uma “construção coletiva inspiradora”, baseada nos “anseios, no ouvir e sentir, dos habitantes e visualizar os campos de pesquisa como um lugar repleto de protagonistas que exprimem seus desejos de modo diverso” (FARIAS, 2014:37).

Assim, atuar com a mediação é colaborar para que sujeitos cognoscentes se apropriem da informação, que em conjunto com o conhecimento pré-existente, possam construir um novo conhecimento (SILVA, 2016) propiciando melhorias em suas trajetórias. Farias (2014:53) alerta que: “o mediador deve estar preparado, consciente do seu papel e poder de interferência, para elaborar estratégias a fim de ajudar o mediado nessa apropriação. Logo, o mediador precisa estar atento não apenas para a necessidade do usuário, mas a tudo que o envolve [...]”.

Ao salientar o modo de agir do mediador, Farias (2014) chama a atenção para as competências necessárias para exercer tal atividade. Silva (2014) vem corroborar com a necessidade de estudos sobre a mediação da informação para e com essas populações, ao descortinar a linha quase hegemônica de entendimento de pesquisadores que asseguram que os poderes governamentais através dos PBQs buscam reparar as dívidas histórico/políticas/sociais a essas comunidades. Tal entendimento não é uma inverdade, mas requer interpretações cautas. A referida autora levanta alguns questionamentos acerca das categorias pobreza e pobreza extrema atribuídas a comunidades quilombolas, ao afirmar que estas são decorrentes da política econômica do neoliberalismo que conduz o foco destas populações para lutas mais efêmeras (como as cestas básicas, do próprio consumismo, dentre outros) em relação a luta pela posse da terra, ou mesmo, por recursos naturais perenes (preservação dos rios, florestas e outras) imprescindíveis a preservação de culturas identitárias, como essas. Não se pretende aqui esgotar os questionamentos deliberados pela autora, mas destacar que trabalhar com o atendimento de necessidades informacionais específicas, em parceria com estas populações quilombolas pode auxiliá-las a desenvolver competências em informação para se tornarem mais conscientes acerca de questões políticas, sociais e econômicas em que estão envolvidas, fortalecendo, assim as práticas econômicas e cotidianas nas quais já fazem uso da informação.

3.1. Competência em Informação

No campo da Ciência da informação, a mediação da informação e a competência informacional estabelecem relações conceituais estreitas, haja vista que a mediação da informação é “uma ação de interferência realizada pelo profissional da informação que perpassa todas as atividades de um espaço informacional”, conforme salientam Santos, Almeida Júnior e Belluzzo (2015:3), enquanto que, competência em informação (CoInFo) pode ser definida “como um processo que desenvolve/aprimora nas pessoas, competências e habilidades relativas à busca, acesso, recuperação, avaliação, uso e compartilhamento das informações para a construção de conhecimento”. Deste modo,

tanto a mediação como a CoInFo resultam em interferência, com a diferença que por meio da primeira, habilidades, atitudes e comportamentos informacionais serão incitadas na formação integral do indivíduo com o propósito de lhe propiciar uma participação mais consciente e ativa na sociedade.

Segundo Melo e Araújo (2007:199) “o conceito de competência em informação está diretamente relacionado às atitudes que facilitam criar e compartilhar o conhecimento, ou seja, com o aprendizado ao longo da vida (*lifelong learning*)”. Logo, os dois termos estabelecem uma relação intrínseca entre a apreensão do conhecimento e o uso que se fará dele ao longo da vida. Hamelink e Owens (1976 *apud* Dudziak, 2003:24) já vislumbravam na *information literacy*⁹ um instrumento de emancipação política. Para estes autores, “todos os homens são iguais, mas aqueles que votam [inclusive] munidos de informação estão em posição de tomar decisões mais inteligentes que aqueles cidadãos que não estão bem informados.” Isto porque, como afirmam Reis, Silva e Massensini (2011:17), a obtenção de informação consiste numa “prática social e implica em uma atitude e ação do sujeito, visando responder seus questionamentos e indagações a fim de se situá-lo no mundo, podendo, por seu posicionamento, contribuir para manter ou produzir mudança no contexto da sociedade”. Destarte, defende-se que a análise e suprimento de necessidades informacionais específicas podem desenvolver competências humanas e informacionais necessárias para o protagonismo social e político dessas populações, envoltas por trajetórias de exclusões que perpassam as mais diversas esferas.

Ampliando os elos que se constituem no contexto da mediação, Reis, Silva e Massensini (2011:22, grifo nosso) estabelecem uma significativa relação entre os termos informação e cidadania. Para estes autores, “são termos que se complementam e ambos dizem respeito à possibilidade de exercer sua função de cidadão, à medida que o sujeito está no gozo de seus direitos civis, políticos e sociais. Para tanto, o sujeito na qualidade de cidadão precisa ter **acesso à educação, à saúde, à moradia, à alimentação, ao emprego, ao transporte, entre outros serviços básicos necessários a uma vida digna, como também possuir acesso à informação**, que é enxergada, na atual sociedade, como pré-requisito para o estado de cidadão pleno”.

Dessa forma, visualiza-se na mediação da informação a possibilidade de atuar com sujeitos cidadãos que carecem de inúmeros serviços sociais/informacionais inerentes a uma vida digna. A obtenção da informação pode auxiliá-los na construção de narrativas positivas menos dependentes de generosidades dúbias de políticas, sociais e econômicas interesseiras e desrespeitosas com sua história.

Destarte, esses conceitos são necessários para o desenvolvimento de uma metodologia de mediação da informação que tome como base a história das mulheres quilombolas de Itamatatua, a fim de que possam conduzir sua população ao protagonismo social.

4. Trilha metodológica

O percurso metodológico se pautará na pesquisa-ação que, de acordo com Thiollent (1997:15), “[...] consiste essencialmente em acoplar pesquisa e ação em um processo, no qual os atores implicados participam, junto com os pesquisadores, para chegarem

⁹ Outro termo para denominar competência em informação.

interativamente a elucidar a realidade em que estão inseridos”. Depreendendo-se, portanto, que há uma relação peculiar entre pesquisador e pesquisados, onde ambos estão imbricados na busca pela veracidade dos fatos que representa a realidade investigada.

Em razão da característica do objeto investigado, a pesquisa qualitativa é a opção que melhor se aproxima desse estudo e que norteará a interpretação dos dados coletados por meio do diário de campo, da observação participante e das entrevistas semiestruturadas. As entrevistas serão realizadas com as principais lideranças quilombolas da Comunidade de Itamatatuiua a fim de identificar as necessidades informacionais que comporão a investigação para construção da metodologia de mediação da informação.

Para interpretação dos dados, a análise de conteúdo (AC) de Bardin (2009:15), se configura como mais apropriada, pois consiste num conjunto de instrumentos metodológicos em “[...] constante aperfeiçoamento, que se aplicam em discursos diversificados. [...]”. Além disso, essa técnica oscila entre o rigor da objetividade e a fecundidade da subjetividade, atraindo o investigador pelo “não dito”, isto é, aquilo que está escondido nas entrelinhas do discurso.

5. Considerações finais

A presente investigação encontra-se na fase de tecitura do arcabouço teórico, tomando como base, sobretudo os conceitos epistemológicos e a *praxis* da CI que possam auxiliar essas populações pobres e marginalizadas a caminharem ao encontro da emancipação e desenvolvimento de competências humanas e informacionais.

Preliminarmente, observou-se que as mulheres itamatatiuenses já fazem uso da informação em suas atividades de liderança e dos labores diários. Essas práticas denotam a relevância de analisar as necessidades informacionais em conjunto com esses moradores, a fim de identificar possíveis carências informacionais que possam interferir na potencialização de valores e no desenvolvimento de competências informacionais imprescindíveis para o fortalecimento da cidadania.

Outrossim, prossegue-se nesse entrelaçamento com as temáticas comunidades quilombolas, mediação da informação e competência em informação ainda que tateando, como se estivesse na escuridão da caverna de Platão, deparando-se com as incertezas que a condução de uma investigação oferece, mas convictos que o arcabouço social da CI pode contribuir para o empoderamento de populações que vivem em um processo histórico do abandono econômico, social, político. E, ao mesmo tempo, com as atuais formulações de programas governamentais que à medida que as possibilitam melhorias em seu cotidiano, lançam-as nas mãos do antropófago capitalismo, com vista à necessidade voraz de expandir seu mercado e seduzir consumidores mesmo dirimindo valores e características identitárias dessas localidades.

Referências bibliográficas

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de

2008 Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In VALENTIM, M. (org.) - *Gestão da informação e do conhecimento*. São Paulo: Editora Polis, 2008, v. 1, p. 41-54.

AMARAL, A. J. P.

2005 *Etnologia, educação e ambiente nos quilombos da Amazônia*. Belém: Mimeo, 2005.

ANJOS, R. S. A. dos

2004 *Cartografia e cultura: território dos remanescentes de quilombos no Brasil*. [Em linha] 2004. [Consult. 20 set. 2015].
Disponível em: <http://www.ces.uc.pt/lab2004/pdfs/rafaelsanzio.pdf>.

BARDIN, L.

2009 *Análise de conteúdo*. Ed. rev. atualizada. Lisboa: Edições 70, 2009.

BRASIL. Constituição

1988 Artigo 68 da Constituição Federal 1988. Ato das Disposições Constitucionais Transitórias. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*. Brasília. XX (1988).

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

[20--] *Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*. [Em linha]. [Consult. 12 fev. 2015]
Disponível em:
<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=210020&idtema=16&search=maranhao%7Calcantara%7Csintese-das-informacoes>.

BRASIL. Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial

2013 *Guia de políticas públicas para comunidades quilombolas*. Brasília: SEPPIR, 2013.

CANTENHEDE, D.

2006 *Liderança feminina no quilombo de Itamatatua, no município de Alcântara*. São Luís, 2006.
Monografia (Graduação) – Curso de Pedagogia da Universidade Federal do Maranhão.

CARNEIRO, Sueli

2003 Mulheres em movimento. *Estudos Avançados*. São Paulo. 17:49 (dez. 2003) 117-132.

CASIMIRO, I. M.; SOUTO, A. de

2010 *Empoderamento económico da mulher: movimento associativo e acesso a fundos de desenvolvimento local*. Maputo: Centro de Estudos Africanos, Universidade Eduardo Mondlane, 2010.

CRAWFORD, S.

1978 Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*. 13 (1978) 61-81.

CRUZ, K. C. M. dos S.

[20--] *O Papel da educação do campo na construção do desenvolvimento rural: uma proposta de agenda para a pesquisa a partir das dimensões de gênero e raça na agricultura familiar*. [Em linha]. [Consult. 12 fev. 2015].

Disponível em: <http://www.sober.org.br/palestra/9/605.pdf>.

DUDZIAK, E. A.

2003 Information literacy: princípios, filosofia e prática. [Em linha] *Ciência da Informação*. Brasília. 32:1 (jan./abr. 2003) 23-35. [Consult. 20 nov. 2015].
Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123/104>.

FARIAS, M. G. G.

2014 *Análise da produção, implementação e avaliação de um modelo de mediação da informação no contexto de uma comunidade urbana*. Salvador da Bahia, 2014.
Tese de Doutorado em Ciência da Informação - Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador.

FREIRE, I. M.

2001 *A Responsabilidade social da ciência da informação e/ou o olhar da consciência possível sobre o campo científico*. Rio de Janeiro, 2001.
Tese de Doutorado em Ciência da Informação - Universidade Federal do Rio de Janeiro/ECO, Rio de Janeiro.

FUNARI, P. P.; CARVALHO, A. C.

2005 *Palmares, ontem e hoje*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.

FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES

[20--] *Comunidades Quilombolas*. [Em linha]. [Consult. 7 jun. 2015].
Disponível em: <http://www.palmares.gov.br/wp-content/uploads/crqs/quadro-geral-por-estado-ate-23-02-2015.pdf>.

MELO, A. V. C.; ARAÚJO, E. A.

2007 Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. [Em linha]. *Perspectivas em Ciência da Informação*. Belo Horizonte. 12:2 (maio/ago. 2007) 185-201. [Consult. 14 set. 2015].
Disponível em:
<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/49>.

NASCIMENTO, E. L. (org.)

2008 *A Matriz africana no mundo*. São Paulo: Selo Negro, 2008.

NASCIMENTO, N. M. do; MORO CABERO, M. M.; VALENTIM, M. L. P.

[20--] *Mediação da informação em ambientes empresariais com enfoque nos fluxos de informações*. [Em linha]. [Consult. 25 dez. 2015].
Disponível em:
<http://gicio.marilia.unesp.br/index.php/IIPEM/IIPEM/paper/viewFile/6/30>.

OLIVEIRA, C. A.

2008 Desigualdades regionais e pobreza do nordeste: uma análise espacial do crescimento pró-pobre na década de noventa. [Em linha]. In ENCONTRO REGIONAL DE ECONOMIA DO BANCO DO NORDESTE, 13º, 2008 - *Fórum BNB de Desenvolvimento*. 2008. [Consult. 10 out. 2013]
Disponível em:
http://www.bnb.gov.br/content/aplicacao/eventos/forumbnb2008/docs/desigualdades_regionais.pdf.

OLIVEIRA, F. M. B. de

2009 *Mobilizando oportunidades: estado, ação coletiva e o recente movimento social quilombola*. 2009.

Dissertação de Mestrado em Ciência Política – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo.

PEREIRA, C. C. M.

2011 *Mitos da cultura africana: elementos de informação e preservação da memória na Comunidade Quilombola Alcantareense de Itamatatiua*. 2011.

Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa.

PINHEIRO, L. V. R.

[2009] *Ciência da informação e sociedade: uma relação delicada entre a fome de saber e de viver*. [Em linha]. [Consult. 18. jan. 2016].

Disponível em:

<http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/73/1/LenaResponsabilidadeSocial2009ENANCIB.pdf>.

PINTO, B. C. de M.

2004 *Nas Veredas da sobrevivência: memória, gênero e símbolos de poder feminino em povoados amazônicos*. Belém: Paka-Tatu, 2004.

REIS, A. S. dos; SILVA, A. S. da; MASSENSINI, R. L.

2011 Informação e cidadania: conceitos e saberes necessários à ação. In: MOURA, M. A. (org.) – *Cultura informacional e liderança comunitária: concepções e práticas*. Belo Horizonte: UFMG / PROEX, 2011, cap. 1, p. 16-24.

REIS, Milena das Graças Oliveira

2010 *Filhos da Santa, terras de negro numa arqueologia quilombola: as dinâmicas de um território chamado Itamatatiua*, 2010.

Dissertação de Mestrado em Arqueologia Pré-Histórica e Arte Rupestre – Instituto Politécnico de Tomar e Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

SANTO, P. E.

2008 *Os Estudos de gênero na Ciência da Informação*. [Em linha]. *Em Questão*. Porto Alegre. 14:2 (jul./dez. 2008) 317-332. [Consult. 20 nov. 2012]. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/6389/4744>.

SANTOS, C. A. Dos; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de; BELLUZZO, R. C. B.

[20--] *Ações educacionais de mediação da informação e da competência em informação (CoInfo) como fatores de interferência na realidade social*. [Em linha]. [Consult. 20 jan. 2016].

Disponível em:

<http://gicio.marilia.unesp.br/index.php/IIEPIM/IIEPIM/paper/viewFile/33/43>.

SANTOS, G.; REIS, M.; OOSTERBEEK, L.

[2010] *Quilombos e globalização: um estudo arqueológico sobre identidades e mecanismo de adaptação*. [Em linha]. [Consult. 20 jul. 2010].

Disponível em:

http://projetoportoseguro-maranhao.blogspot.com/2010/02/quilombos-e-globalizacao-um-estudo_28.html.

SANTOS, J. B. dos

[20--] *O Conceito de Quilombos: distância entre a academia e os quilombolas*. [Em linha]. [Consult. 27 maio 2011].

Disponível em:

<http://www.investidura.com.br/biblioteca-juridica/artigos/historia-do-direito/4023-o-conceito-de-quilombos-distancia-entre-a-academia-e-os-quilombolas.html>.

SEMINÁRIO

2013 Seminário Competência em Informação: cenários e tendências. 2. [Em linha]. In CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 25º, Florianópolis, SC, 2013. [Consult. 20 out. 2013]. Disponível em: http://www.ofaj.com.br/textos_conteudo.php?cod=478.

SILVA, E.

[20--] *O Contributo da mediação da informação para construção do conhecimento em ambientes organizacionais*. [Em linha]. [Consult. 20 jan. 2016]. Disponível em: <http://gicio.marilia.unesp.br/index.php/IIEPIM/IIEPIM/paper/viewFile/19/64>.

SILVA, J. C. C. da

2014 *Comunidades quilombolas, etnopobreza e assistência social: ressignificações do “ser pobre” em Ariquipá*, 2014. Dissertação de Mestrado em Políticas Públicas – Universidade Federal do Maranhão, São Luís.

SILVA, J. L. C.

2015 Percepções conceituais sobre mediação da informação. [Em linha]. In *CID: Revista Científica de Informação e Documentação*. Ribeirão Preto. 6:1 (mar./ago. 2015) 93-108. [Consult. 28 dez. 2015]. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89731/96288>.

THIOLLENT, M.

1997 *Pesquisa-ação nas organizações*. São Paulo: Atlas, 1997.

WERNECK, J.

2010 Nossos passos vêm de longe! Movimentos de mulheres negras e estratégias políticas contra o sexismo e o racismo. [Em linha]. *Revista da ABPN*. 1:1 (mar./jun. 2010) 18-27. [Consult. 24 nov. 2012]. Disponível em: <https://abpn1.websiteseguro.com/Revista/index.php/edicoes/article/view/20/10>.

VALENTIM, M. L. P., org.

2010 *Ambientes e fluxos de informação*. In *Ambientes e fluxos de informação*. São Paulo: Polis - Cultura Acadêmica, 2010, p.13-22.

Cleyciane Cássia Moreira Pereira | cley.pereira20@gmail.com

Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Informação – Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil

Maria Isabel de Jesus Sousa Barreira | isasousa@ufba.br

Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil

Jaires Oliveira Santos | jairesoliveira@gmail.com

Mestranda no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil

Fernanda Xavier Guimarães | f_nanda87@yahoo.com.br

Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil

Resumo: O estudo objetivou analisar as matrizes curriculares dos cursos de Biblioteconomia das universidades federais da região nordeste e refletir sobre a Lei 12.244 que trata da universalização das bibliotecas escolares nas instituições de ensino do Brasil. É uma pesquisa de natureza quali-quantitativa, na qual se fez uso do método descritivo. Participaram da pesquisa os coordenadores dos cursos de Biblioteconomia (7) e docentes que ministram disciplinas que apresentam relações com a temática investigada (11). Os dados foram obtidos por meio de questionário semiaberto e das informações constantes nos Projetos Político Pedagógico e nas matrizes curriculares dos referidos cursos. Foram criadas categorias temáticas com o intuito de facilitar a interpretação e as discussões dos resultados. Verificou-se que os cursos de Biblioteconomia carecem de temáticas que envolvem os aspectos relacionados à formação do profissional para atuar em ambiente escolar e que as mudanças previstas na referida lei podem influir diretamente no processo de formação dos bibliotecários.

Palavras-chave: Biblioteca escolar no Brasil; Formação do bibliotecário; Lei 12.244/2010

Abstract: This study aimed to analyze the curricular matrix of librarianship programs of federal universities in the Northeast and reflect on the Law 12.244 which deals with the universalization of school libraries in educational institutions in Brazil. It is a kind of qualitative and quantitative research, in which was made use of the descriptive method. The participants were the coordinators of librarianship programs (7) and teachers who teach subjects that have relationships with the research theme (11). Data were obtained through semi-open questionnaire and reports in the Pedagogical Political Project and the curricular matrix of such programs. Thematic categories were created in order to facilitate the interpretation and discussion of results. It was found that the Librarianship programs require themes that involve aspects related to the professionals' education, which may be prepared to work in the school environment and the changes preview in the law can have a direct influence in the librarians' process of education.

Keywords: School library in Brazil; Librarian's education; Law 12.244

1. Introdução

O estudo objetivou analisar as matrizes curriculares dos cursos de Biblioteconomia das universidades federais da região nordeste, identificando os conteúdos que abordam a Biblioteca Escolar (BE) no processo de formação do bibliotecário. Especificamente, buscou-se refletir sobre as percepções dos envolvidos na pesquisa sobre a Lei 12.244/2010 que trata da universalização das BE nas instituições de ensino do Brasil.

A execução dessa pesquisa foi motivada, por um lado, pelas experiências vivenciadas na biblioteca escolar, as quais evidenciaram a necessidade de aquisição de competências voltadas para potencializar ações que fomentem a formação plena do usuário. Por outro lado, o estudo realizado anteriormente revelou lacunas ainda existentes no currículo do curso de Biblioteconomia relativas à temática em questão. Por fim, a edição da Lei 12.244 criou novas perspectivas no sentido de ampliar o mercado de atuação do profissional

bibliotecário, que de certa forma, exige dele, capacitação adequada para atender às demandas advindas do contexto atual.

Nessa perspectiva, entende-se que os componentes curriculares formadores de profissionais que irão atuar nas bibliotecas escolares precisam contemplar questões relacionadas à cultural geral e escolar exigida pela sociedade contemporânea. É nesse espaço escolar que são realizadas atividades relevantes à formação do leitor e dos usuários de biblioteca em suas diversas especificidades, e mais que isso, a biblioteca escolar é o instrumento social melhor posicionado para educar para a informação, cuja missão é ensinar aos usuários a lidar com este recurso basilar para a participação social na atualidade.

2. Fundamentos teóricos

A BE é a instituição responsável pela organização e disponibilização de materiais bibliográficos e não bibliográficos para leitura em ambientes educacionais. Kuhlthau (1999) ressalta que seu papel não se restringe em fornecer grande quantidade de recursos informacionais, mas também em colaborar com os professores como facilitadores do processo de aprendizagem baseado em tais recursos.

Estudos realizados por Macedo (2005), Fragoso (2002), Caldin (2005) evidenciam que a concepção sobre BE carrega consigo o descaso dado a esse espaço enquanto aparato relevante no processo educativo, reflexo da realidade em que está inserida a educação brasileira. Nesse contexto, a edição da Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010 se apresenta como um indício de mudança, haja vista que o cerne do referido instrumento legal traz novas perspectivas para as instituições de ensino brasileiras.

A promulgação dessa lei cria condições para que a BE, de fato, possa se tornar um espaço de transformação social, no qual a educação de qualidade deixe de ser privilégio de uma classe em detrimento da outra, tornando-se acessível a todos. Sendo assim, as instituições de ensino devem envidar esforços para que as determinações legais sejam efetivadas, pois estas estabelecem, além da obrigatoriedade de uma infraestrutura adequada na instituição de ensino, a presença do bibliotecário, como agente essencial para a efetividade da lei (SILVA, 2011). A figura do bibliotecário é relevante para formação do leitor, pois atua como o facilitador do uso da informação em diversos suportes, desempenhando também seu papel de mediador da leitura.

Ressalta-se que o aparato legal por si só não assegura o seu efetivo cumprimento. Cabe, portanto, a mobilização de todos os interessados (pais, professores, bibliotecários, educadores e políticos), bem como das instituições responsáveis pela formação dos bibliotecários. Estas precisam atentar-se para garantir no processo formativo dos graduandos, conteúdos que abordem as competências e habilidades para serem desenvolvidas na BE, viabilizando ações que possam assegurar a execução e consolidação dos objetivos estabelecidos pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e que atualmente são reforçados pela Lei 12.244.

3. Metodologia

Tratou-se de uma pesquisa de campo, de natureza qualitativa, com alguns aspectos quantitativos, na qual se fez uso do método descritivo em razão das características do objeto estudado. Do universo em estudo, participaram da pesquisa os coordenadores dos cursos de Biblioteconomia (7) e docentes que ministram disciplinas que apresentem relações com a temática investigada (11). Os dados foram obtidos por meio de questionário semiaberto e das informações constantes em fontes documentais (Projeto Político Pedagógico (PPP) e as matrizes curriculares dos referidos cursos).

Para analisar os dados foram criadas categorias temáticas com o intuito de facilitar a interpretação e as discussões dos resultados. Desse modo, estabeleceram-se 3 categorias temáticas centrais: Currículo e biblioteca escolar; Competências do bibliotecário escolar; e Biblioteca escolar e a Lei 12.244/10. Estas categorias foram divididas em subcategorias a fim de englobar as particularidades inerentes a cada uma delas, opção que proporcionou maior clareza sobre o objeto investigado. Para efeito desse estudo, apresentar-se-á apenas a última categoria (Biblioteca escolar e a Lei 12.244/10), em razão da amplitude dos dados e da dimensão das categorias delineadas.

4. Apresentação dos dados e resultados

A categoria Biblioteca escolar e a lei 12.244/10, que trata da universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do país decorre do entendimento de que mudanças como às previstas na lei podem influir diretamente no processo de formação dos bibliotecários. No que se refere à efetividade da lei em si, as visões dos participantes são de desconfiança e descrédito, conforme discursos de professores e coordenadores de cursos de Graduação em Biblioteconomia da Região Nordeste do Brasil:

“[...] tudo que diz respeito à cultura e ao conhecimento em nosso país é algo muito bonito na teoria, mas que na prática deixa a desejar. Não acredito em uma lei que coloca um prazo de dez anos para ser efetivada. Acho um prazo demasiado longo e com certeza, quando estiver mais próximo haverá um adendo, uma medida provisória ou outra lei que vai estender o prazo ou criar outra situação” (P4).

“[...] só será efetivamente colocada em prática no momento em que a sociedade civil compreender a necessidade e importância do funcionamento de uma biblioteca escolar, caso contrário teremos apenas uma lei assinada que demonstra intenções de políticas públicas não de uma ação de política pública” (P2).

“[...] é imperativo questionar em que condições essas instituições serão implantadas e postas em funcionamento, considerando, sobretudo, questões fundamentais, tais como espaço, acervo, pessoal e serviços oferecidos. Além disso, esta deve fazer parte das políticas e dos processos que compõem a dinâmica educacional. De forma precisa, a Biblioteca Escolar deve ser inserida no cotidiano educacional, e construída em um contexto sociocultural amplo. Fora dessa perspectiva, a presente lei não alcançará efetividade e, muito menos, eficácia social” (C1).

“não passará de letra morta, a não ser que os profissionais da Biblioteconomia e da Educação se mobilizem para criar a necessária pressão social e regulamentação, em forma de políticas públicas” (P11).

“A obrigação de bibliotecas escolares em todas as escolas e de nelas ter bibliotecários não garante que a biblioteca escolar tenha o sucesso que se espera delas. [...]. Apenas a efetiva participação da biblioteca escolar na gestão e planejamento educacionais pode potencializar uma biblioteca escolar plena” (P6).

“ela [a lei] deveria ser acompanhada de condições efetivas de criação de bibliotecas: fundos específicos, programas de incentivo, concursos públicos para provimento de cargo de bibliotecário etc.” (P3).

Nota-se, portanto, que embora tenha sido uma iniciativa importante, é preciso que a concretização desse ato seja fundamentada em ações sólidas, garantidas por meio das políticas públicas para a educação e a cultura, em que a sociedade como um todo incentive e participe, considerando a necessidade e importância da biblioteca na escola. Nesse cenário, Silva (2011:509) destaca que:

[...] a união política, profissional e acadêmica dos órgãos biblioteconômicos (Conselhos, Associações, Sindicatos e cursos de graduação) poderá efetivar um processo de consciência de classe e senso de progressão da construção de uma nova mentalidade social de biblioteca escolar.

Ainda que a lei não tenha a perfeição desejada, representa um avanço considerável nas áreas da educação e da Biblioteconomia, cabendo à comunidade escolar e aos interessados pela causa (professores, bibliotecários etc.) “reivindicar a aplicação dessa lei de forma a impedir que seja esquecida e suprimida por outros interesses” (CASTRO FILHO e COPPOLA JÚNIOR, 2012:39). No entanto, é preciso mais do que uma ação para cobrar seu cumprimento, é fundamental que haja mobilização em todas as esferas do governo, principalmente nos órgãos vinculados à educação e à cultura, haja a vista os problemas apontados pelos estudiosos sobre o caos em que se encontra a BE na atual conjuntura brasileira.

Do ponto de vista crítico, a referida lei apresenta deficiências quanto aos seus conteúdos, principalmente no que tange às características descritas sobre o conceito de biblioteca escolar e às sanções para aqueles que não cumprirem essa determinação legal. De acordo com Silva (2011) a lei não prevê perspectivas de responsabilidades compulsórias, isto é, as leis, em geral, não tratam de medidas legais para aqueles que descumprem suas exigências. Do mesmo modo, caso não seja dada à verdadeira atenção a essas questões, o passo a frente propiciado pelo instrumento legal não trará mudanças significativas no quadro educacional e sociocultural do país.

Para ilustrar a real situação das BE no Brasil, António Miranda em texto elaborado para a apresentação da obra organizada por Macedo (2005) retrata bem esse cenário:

[...] um país com 300 mil escolas públicas e privadas – a esmagadora maioria sem bibliotecas escolares para dar apoio às atividades pedagógicas e recreativas – requer toda e qualquer iniciativa no sentido de ampliar o acesso

de alunos e professores ao universo do conhecimento registrado ou [...] aos conteúdos reais ou virtuais de interesse de usuários.

Nesse sentido, não se tem notícias de melhorias significativas sobre a realidade configurada desde a promulgação da lei. Alargar a compreensão de que a BE é um meio para a inclusão social, poderá ser o primeiro passo para a efetivação do exercício pleno da cidadania.

Conhecer esse cenário permite compreender o enorme desafio que a sociedade brasileira tem pela frente para fazer com que a Lei nº 12.244 [...] saia do papel e permita que os estudantes brasileiros, excluídos da convivência com os livros, possam finalmente ter acesso à cultura escrita. (NÓBREGA e MOLLO, 2011:4).

Dessa forma, parece relevante que as universidades juntamente com os cursos de Biblioteconomia promovam discussões sobre essas questões no sentido de criar uma consciência institucional e profissional sobre o papel deste espaço no contexto da sociedade contemporânea. Em função disso, inquiriu-se aos participantes sobre a promoção de discussões/debates por parte de suas instituições acerca Lei 12.244/10.

A maioria sinalizou a ocorrência de debates sobre essa lei em suas instituições. O que é intrigante no âmbito acadêmico é que apesar do percentual apresentado, as discussões não provocaram maiores repercussões, o que leva a crer que se de fato essas ações ocorreram, não se tem notícias de ressonâncias sociais, mesmo três anos após a sanção da referida lei. Essa situação precisa ser repensada, começando pela valorização desse espaço no ambiente acadêmico, em especial, nos cursos de graduação em Biblioteconomia das instituições de ensino superior a fim de despertar nos graduandos motivação e interesse para atuar e desenvolver atividades nesse ambiente.

Interessante destacar que participantes que negaram a ocorrência desses debates (33%), a exemplo de P1, entende que: “a biblioteca escolar tem sido ao longo da história dos cursos de Biblioteconomia no Brasil [...] o patinho feio dos serviços de informação”, que significa dizer que em muitos casos essa temática no âmbito da Biblioteconomia e também da CI, tem sido vista como estudo de menor interesse para área, ficando as discussões, quando acontecem, relegadas a um debate no nível de graduação. Um alento a essa realidade é trazido por P7 ao afirmar que “[...] já promovemos duas especializações em Leituras e Formação de Leitor.” A professora ainda destaca que “no plano departamental de 2013 está previsto uma Especialização em Biblioteca e Pesquisa escolar presencial e uma modalidade a distância [...]”.

Vê-se, portanto, que a situação relatada constitui-se uma exceção dentre os demais cursos investigados. Entretanto, a respondente não deixa claro, especificamente, quais os aspectos da BE que são abordados nos cursos *lato sensu*.

Com intuito de ampliar a compreensão acerca da temática, foi questionado aos participantes se o curso de sua instituição ofereceu qualificação para esses profissionais após a regulamentação da referida lei, haja vista as novas perspectivas trazidas para os bibliotecários que atuam nesse espaço.

Os dados evidenciaram um percentual significativo (74%) dos que negaram a existência de cursos de capacitação/atualização promovidos por suas instituições objetivando

qualificar os profissionais que atuam na biblioteca escolar. Verifica-se na percepção de um coordenador que as iniciativas voltadas a esse fim, tais como: pesquisas, cursos, capacitações sobre BE, têm maior proporção na área de educação do que na área de Biblioteconomia (C5). Para P1 “a maioria dos docentes como em outras IES optam por outros ramos da formação do curso de Biblioteconomia.” Essa atitude pode explicar, em parte, o desconhecimento dos graduandos sobre as possibilidades de atividades ocorridas nesse universo, considerando que o corpo docente prioriza outras especialidades inerentes à área, conforme já salientado por Souza (1997) e Garcez e Blattmann (2005). No que tange aos que afirmaram positivamente (26%) verifica-se a partir da análise dos dados que as discussões, ainda que raras, tem ocorrido por intermédio dos conselhos da classe (CFB/CRB) e Associação de Bibliotecários, conforme demonstrado na fala dos participantes.

Verifica-se, portanto, que os cursos de Biblioteconomia da referida região carece de temáticas que envolvem os aspectos relacionados à formação do profissional para atuar em ambiente escolar. Quando há iniciativas de abordagens dessa natureza ficam restritas nas escolas de Educação das universidades ou aos órgãos que fiscalizam o exercício da profissão de bibliotecário. Nesse sentido, percebe-se a partir dos dados que ainda que existam casos isolados em alguma das instituições analisadas, os dados evidenciaram que são poucos os currículos do curso em estudo que contemplam tais aspectos.

Os dados demonstraram que os cursos de Biblioteconomia da mencionada região carecem de temáticas que envolvem os aspectos relacionados à formação do profissional para atuar em ambiente escolar e que as mudanças previstas na referida lei podem influir diretamente no processo de formação dos bibliotecários. Notou-se que há iniciativas de abordagens dessa natureza e que estas se restringiram a alguns casos isolados nas instituições analisadas.

Recomenda-se que as instituições formadoras de bibliotecários tomem para si a responsabilidade de dotar seus egressos de competências para atuar na BE e que os governantes, de posse dos instrumentos legais façam valer as determinações impostas, de modo a ampliar direitos ao acesso à bens culturais e informacionais imprescindíveis à democracia.

5. Conclusão

As reflexões apresentadas nesse trabalho buscaram desencadear discussões sobre a formação do profissional da informação (bibliotecário) na perspectiva da atuação no âmbito da biblioteca escolar e da Lei 12.244 que trata da universalização das BE nas instituições de ensino do Brasil.

A pesquisa demonstrou que diante do contexto investigado, é necessário realizar estudos que busquem ampliar as possibilidades da Biblioteconomia, fortalecendo o campo de atuação profissional, em especial, a do bibliotecário na escola. Esse fato sugere uma formação voltada para esse contexto, cabendo aos responsáveis (docentes) pela inserção desses profissionais no mercado de trabalho uma postura diferenciada em relação ao ensino que é oferecido nas instituições de ensino superior. É possível inferir que a

realidade apresentada da Biblioteconomia nordestina não difere do contexto nacional, mas a situação regional é visivelmente desfavorável em relação às demais do país.

Nesse sentido, repensar a responsabilidade social na formação desses profissionais ainda é um desafio, principalmente quando se trata de preparar agentes que desenvolverão ações voltadas para a formação do leitor e do usuário de biblioteca. Atentar-se para a possibilidade de reformulação na estrutura curricular é um dos primeiros passos para a mudança na educação bibliotecária. Cabe ressaltar a importância de ações que busquem incutir modificações efetivas na estrutura curricular do curso, com o intuito de criar a expectativa de adequar os conteúdos curriculares à realidade da biblioteca na escola. Redefinir a forma de relacionamento entre as especificidades da área de atuação do bibliotecário faz com que o conhecimento especializado para esse profissional atenda às mudanças dos contextos social, econômico e tecnológico, provocando oportunidades de trabalho qualificado que o contexto exige.

Referências bibliográficas

BRASIL. Leis, decretos, etc.

2010 Lei nº 12.244, de 25 de maio de 2010. *Diário Oficial da União*, República Federativa do Brasil. Brasília (2010) Seção 1.
Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do país.

CALDIN, Clarice Fortkamp

2005 Reflexões acerca do papel do bibliotecário escolar. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*. Florianópolis. 10:2 (jan./dez., 2005) 163-168.

CASTRO FILHO, Cláudio Marcondes de; COPPOLA JUNIOR, Claudinei

2012 Biblioteca escolar e a lei 12.244/2010: caminhos para implantação. [Em linha]. *Biblioteca Escolar em Revista*. Ribeirão Preto. 1:1 (2012) 30-41. [Consult. 20 jul. 2013].
Disponível em: <http://revistas.ffclrp.usp.br/BEREV/article/view/102/82>.

FRAGOSO, Graça Maria

2002 Biblioteca na escola. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*. [Em linha]. Florianópolis. 7:1 (2002). [Consult. 29 mar. 2012].
Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000883/01/Rev%5B1%5D.AC-2005-78.pdf>.

GARCEZ, Eliane F.; BLATTMANN, Ursula

2005 Recursos humanos: debatedores. In: MACEDO, Neusa Dias de (org.) – *Biblioteca escolar brasileira em debate: da memória profissional a um fórum virtual*. São Paulo: Editora Senac, 2005, p. 356-360.

KUHLTHAU, Carol

1999 O Papel da biblioteca escolar no processo de aprendizagem. In: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira – *Biblioteca escolar: espaço de ação pedagógica*. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999, p. 9-14.

MACEDO, Neusa Dias de (org.)

2005 *Biblioteca escolar brasileira em debate: da memória profissional a um fórum virtual*. São Paulo: Editora Senac, 2005.

NÓBREGA, Maria José; MOLLO, Gláucia

2011 Biblioteca escolar: que espaço é esse? *Boletim 14*. Rio de Janeiro. 21 (out. 2011).

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho

2011 Perspectivas históricas da Biblioteca escolar no Brasil e análise da Lei 12.244/2010. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*. Florianópolis. 16:2 (jul./dez. 2011) 489-517.

SOUZA, Francisco das Chagas de Souza

1997 *Biblioteconomia no Brasil: profissão e educação*. Florianópolis: Associação Catarinense de Bibliotecários; Biblioteca Universitária da UFSC, 1997.

Fernanda Xavier Guimarães | f_nanda87@yahoo.com.br

Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil

Maria Isabel de Jesus Sousa Barreira | isasousa@ufba.br

Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil

Jaires Oliveira Santos | jairesoliveira@gmail.com

Mestranda no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil

Cleyciane Cássia Moreira Pereira | cley.pereira20@gmail.com

Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Informação – Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE PROFISSIONAIS DA ÁREA DE METEOROLOGIA DO BRASIL E DE PORTUGAL: um estudo exploratório

INFORMATION BEHAVIOR OF METEOROLOGY AREA'S PROFESSIONALS IN BRAZIL AND PORTUGAL: an exploratory study

Fernando Bittencourt dos Santos | Maria Fernanda da Silva Martins

Resumo: O presente trabalho intenciona, como objetivo geral, analisar o comportamento informacional por parte dos profissionais de duas instituições públicas da área de Meteorologia - o Instituto Nacional de Meteorologia (INMET), no Brasil, e o Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA), em Portugal -, de forma a subsidiar a criação de um modelo de comportamento informacional para a área. Para alcançar o objetivo geral, a pesquisa apresenta os seguintes objetivos específicos: (A) caracterizar a informação meteorológica, incluindo seus aspectos históricos e atuais e enfocando o contexto do Brasil e de Portugal; (B) delinear o perfil informacional dos meteorologistas das duas instituições públicas acima referidas; (C) identificar os hábitos de busca e uso, bem como as necessidades de informação dos meteorologistas e, por último, (D) identificar as fontes de informação consideradas fundamentais para estes profissionais. A pesquisa se caracteriza quanto aos aspectos metodológicos como exploratória, de abordagem quali-quantitativa, apoiada pelo levantamento bibliográfico, sendo que os sujeitos da pesquisa serão profissionais da área de Meteorologia distribuídos entre o INMET e o IPMA. A coleta dos dados será feita por meio da aplicação de questionário específico e da técnica de observação, ambos realizados junto aos ambientes nos quais atuam os profissionais. Como considerações parciais, ressalta-se que a criação do modelo proposto nesta pesquisa, só será otimizada se as necessidades de informação, e, conseqüentemente, o comportamento dos usuários citados anteriormente, estiverem bem definidos.

Palavras-chave: Comportamento informacional; Instituto Nacional de Meteorologia (INMET/Brasil); Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA/Portugal); Meteorologia

Abstract: This study intends, as a general goal, analyze the information behavior by two public institutions professional Meteorology area - the Instituto Nacional de Meteorologia (INMET), in Brazil, and Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA) in Portugal - in order to support the creation of an informational role model for the area. To achieve the overall objective, research has the following specific objectives: (A) describe the weather information, including its historical and current aspects and focusing on the context of Brazil and Portugal; (B) outline the informational profile of meteorologists of the two institutions mentioned above public; (C) identify the search habits and use as well as the meteorologists information needs and, finally, (D) identify the sources of information considered essential for these professionals. The research is characterized as the methodological aspects such as exploratory, of qualitative and quantitative approach, supported by the literature, and the subjects will be Meteorology professionals distributed between INMET and IPMA. Data collection will be done through the application of specific questionnaire and observation technique, both performed with the environments in which professionals work. As partial consideration, it is emphasized that the creation of the model proposed in this research, will only be optimized if the information needs, and hence the behavior of users mentioned above, are well defined.

Keywords: Informational behavior; Instituto Nacional de Meteorologia (INMET/Brazil); Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA/Portugal); Meteorology

1. Introdução

Este trabalho de investigação se insere na área temática "Comportamento informacional", pertencente ao Programa Doutoral em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, concebido e executado em conjunto entre as Universidades do Porto e Aveiro. O tema em discussão é: "Comportamento informacional dos profissionais da área de Meteorologia: um estudo exploratório no Instituto Nacional de Meteorologia (INMET/Brasil) e no Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA/Portugal)", no qual pretende-se, sem esgotar as discussões sobre o assunto, elaborar um modelo de comportamento informacional a ser discutido pela comunidade académica, a exemplo dos modelos de Belkin, Oddy e Brooks (1982), Dervin e Nilan (1986), Ellis (1989), Kuhlthau (1993), Wilson e Walsh (1996), Ingwersen (2002) e Choo (2003).

Um dos aspectos que motivaram e nortearam o desenvolvimento deste trabalho é a familiaridade de um dos autores com a temática do Comportamento Informacional. Desde a licenciatura em Biblioteconomia, no ano de 2005, concluída na Pontifícia Universidade Católica de Campinas com a apresentação do trabalho: "Informação ambiental e fontes de informação em meio ambiente no Brasil: um estudo de caso", até o Mestrado em Ciência da Informação - oferecido pela Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP/Marília) - com a defesa da dissertação: *Comportamento de busca da informação ambiental por pesquisadores da área de meio ambiente*, o tema vem sendo discutido com base em sua formação. Surge, então, a necessidade de um olhar mais epistêmico sobre a temática referenciada.

O comportamento informacional - um dos dois principais pilares deste estudo -, em si, é considerado um tópico de pesquisa consagrado na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, sendo que, há mais de cinco décadas, os estudos sobre este eixo de investigação visam descrever o comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, delineando os processos de busca, acesso, uso e recuperação da informação. A contribuição destes estudos resulta em melhorias de produtos e serviços informacionais, posteriormente revertidos aos grupos estudados.

A Meteorologia - o segundo pilar fundamental desta investigação -, enquadrada cientificamente como uma das áreas responsáveis pelo estudo da atmosfera terrestre, apresenta, entre seus objetivos de estudo, o desenvolvimento de tecnologias para o devido rigor na elaboração de pesquisas técnico-científicas e a divulgação de informações meteorológicas que possuam a maior precisão possível. Ambos são possíveis por meio do trabalho dos profissionais que atuam neste campo do conhecimento. Considerando-se os aspetos referentes a ele - os quais, a rigor, podem influenciar no comportamento informacional dos profissionais da área dos meteorologistas - destacam-se, a saber: (1) a interdisciplinaridade da área, que pode influenciar na fragmentação e dispersão da informação meteorológica em variadas fontes de informação; (2) a rápida desatualização das informações meteorológicas; (3) a urgência da demanda de informação para a ação do usuário e, (4) o facto de cada área do conhecimento possuir características próprias com relação ao comportamento informacional dos indivíduos que a compõem.

Partindo desses pressupostos, o presente trabalho intenciona, como objetivo geral, analisar o comportamento informacional por parte dos profissionais de duas instituições públicas da área de Meteorologia - o Instituto Nacional de Meteorologia (INMET), no Brasil, e o Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA), em Portugal -, de forma a

subsidiar, como apontado anteriormente, a criação de um modelo de comportamento informacional para a área. Baseado neste objetivo geral, os objetivos específicos são apresentados a seguir:

- Caracterizar a informação meteorológica, incluindo aspectos históricos e atuais, enfocando o contexto brasileiro e português;
- Delinear o perfil informacional dos meteorologistas das duas instituições acima referidas;
- Identificar os hábitos de busca e uso e as necessidades de informação;
- Identificar as fontes de informação consideradas fundamentais.

A escolha das instituições mencionadas anteriormente foi feita por considerarmos a relevância científica e social das mesmas, seja na produção de conhecimento técnico-científico sobre as questões do tempo e clima de ambos os países – Brasil e Portugal –, seja pelo fato de serem canais oficiais de disseminação da informação meteorológica.

Estudos sobre o comportamento informacional de diferentes grupos são importantes, pois os utilizadores de cada campo do conhecimento possuem comportamentos informacionais que lhes são próprios (MUELLER, 2005). Assim, conforme aponta Calva González (2004:52), “(...) los resultados obtenidos de las investigaciones realizadas sobre las necesidades, comportamiento y satisfacción permiten tener elementos para el mejoramiento continuo de las unidades de información que atienden a comunidades específicas de usuarios”.

A criação do modelo de comportamento informacional proposto nesta investigação só será otimizada se as necessidades de informação e, conseqüentemente, o comportamento dos profissionais da área de Meteorologia de ambas as instituições, estiverem bem definidos.

Diante dos aspetos referentes à área da Meteorologia mencionados anteriormente e tomando por base o comportamento dos profissionais desta área, a presente pesquisa tem o intuito de responder à seguinte questão de investigação:

Como se caracteriza e se constrói o comportamento informacional dos profissionais da área de Meteorologia do INMET/Brasil e do IPMA/Portugal?

2. Comportamento informacional: conceitos e características

O ser humano para realizar suas atividades diárias desenvolve determinados tipos de ação que com o tempo se tornam rotinas, como acordar pela manhã, ir trabalhar, estudar, desfrutar de momentos de lazer, de modo que, ao ter suas atividades pré-definidas, torna sua vida mais fácil, pois assim não é necessário que decida todos os dias o que deve ser feito de maneira desordenada. Com a obtenção de rotinas para sua vida, o indivíduo desenvolve meios de comportar-se diante das situações adversas.

Quando o indivíduo evidencia que para a realização de determinada atividade, seja ela de cunho profissional ou pessoal, é necessário que adquira mais conhecimento quanto aos

meios para a prática da ação almejada, assim ele inicia um processo de busca por informações que transformem o seu atual estado de conhecimento. Matta e Silva (2010:9) assinalam que sucessivamente as pessoas realizam buscas por informações que sejam úteis para os diversos aspectos de sua vida, tanto para sua prática profissional, como para a vida familiar e principalmente pessoal.

No âmbito da Biblioteconomia e Ciência da informação, os estudos focados no utilizador e sua interação com a informação, conhecidos como Estudos de Usuários, com o decorrer do tempo passaram ser classificados como Estudos do Comportamento Informacional, sendo entendido como uma evolução dos estudos anteriores, por apresentar um foco de visão mais abrangente quanto à forma que o utilizador da informação se relaciona tanto com o sistema de informação, quanto aos seus aspectos cognitivos em relação ao processo de busca da informação.

Gasque e Costa (2010:21) colaboram com a afirmação anterior ressaltando que, “trata-se, contudo não somente de alteração terminológica, mas, sobretudo de mudança paradigmática, resultado de transformações no modo como o tópico é definido e abordado, e na forma como é investigado”. As autoras relatam ainda que “na literatura recente da Ciência da informação, portanto, o conceito de comportamento informacional reflete as noções identificadas nos estudos sobre utilizadores de informação. Mais que isso, identificam-se novas questões introduzidas no âmbito do tema” (GASQUE e COSTA, 2010:22).

Oliveira; Bembem e Lara (2010:2) definem comportamento informacional como “as ações realizadas pelos indivíduos, a fim de satisfazer suas necessidades motivadas por vários fatores, bem como as várias formas de buscar informação”.

O Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência da Informação (2008)¹ apresenta a seguinte definição quanto a comportamento informacional:

Modo de ser ou de reagir de uma pessoa ou de um grupo numa determinada situação e contexto, impelindo por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à produção/emissão, recepção, memorização guarda, reprodução e difusão da informação.

Wilson (1996) importante autor na área da Ciência da Informação por propor um modelo conceitual referente ao eixo temático comportamento informacional, amplamente citado em outros trabalhos de investigação, conceitua comportamento informacional como:

Todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva da informação e o uso da informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida.

¹ ESPÍRITO SANTO. Universidade Federal – *Comportamento Informacional*. Disponível em: <http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/def.asp?cod=21>. Consult. 25 mar. 2015.

Como exemplo de recepção passiva de informação cita-se: assistir televisão e exemplo de recepção ativa, a comunicação face a face.

Com o intuito de definir parâmetros para analisar o comportamento informacional de utilizadores, diversos autores desenvolveram modelos de comportamentos informacionais, que têm como objetivo entender e descrever os meios utilizados pelos usuários na busca pela informação e os aspetos emocionais e cognitivos que é evidenciado em cada estágio do processo de busca, a exemplo dos modelos de Ellis (1989), Kuhlthau (1993), Ingwersen (2002), Choo (2003), entre outros.

Furnival e Abe (2008), Gasque e Costa (2010), em seus trabalhos referentes à temática comportamento informacional, citaram o modelo conceitual proposto por Wilson que subdivide o tema comportamento informacional (*information behavior*) em duas vertentes que se intercomunicam: comportamento de busca da informação (*information-seeking behavior*) que compreende o sub-campo comportamento de busca em sistema de informação (*information search behavior*).

Podemos entender os estudos quanto ao comportamento informacional como a linha mais geral de investigação dos estudos de usuários, na qual tem como sub-campo o comportamento de busca da informação que é relativo aos meios que a pessoa pode empregar para acessar as diversas fontes de informação com o intuito de satisfazer suas necessidades informacionais. Como sub-campo que está incluso dentro dos outros dois já citados, temos comportamento de busca em sistema de informação que está relacionado aos utilizadores da informação e o uso dos sistemas de informação computadorizados, conforme o modelo elaborado por Wilson (1999) apresentado na Fig. 1 a seguir:

Fig. 1 – Modelo conceitual de T. D. Wilson



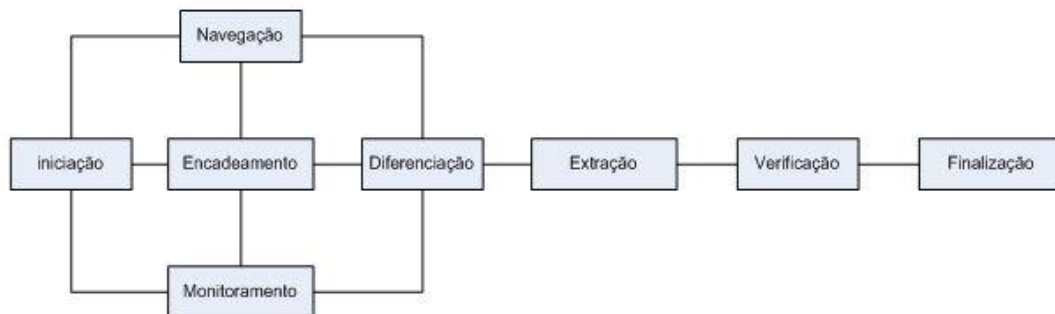
Fonte: WILSON (1999)

O comportamento de busca de informação trata dos procedimentos adotados pelos indivíduos para encontrar, recuperar, acessar e fazer o uso da informação. Choo (2003:99) caracteriza a busca pela informação como “um processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo”.

Ellis *et al.* (1989) desenvolveram um modelo de comportamento de busca informacional centrado nos aspectos cognitivos, através do padrão de buscas de cientistas sociais, químicos e físicos na qual compreende oito fases genéricas de buscas: iniciar, encadear, vasculhar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar e finalizar. Menoncin (2011:25-26) descreve o modelo de Ellis da seguinte forma:

Iniciar (atividades de início da busca que podem ampliar-se em buscas posteriores); encadear (prosseguir a busca; há uma ligação do indivíduo com as citações); navegar ou rastrear (busca semi dirigida em locais potenciais de busca, uma área de interesse ampla); diferenciar (filtrar e selecionar as fontes); monitorar (continuar revendo as fontes identificadas como essenciais e específicas); extrair (trabalhar sistematicamente com as fontes de interesse); verificar (conferir a veracidade das informações) e finalizar.

Fig. 2 – Modelo de Comportamento informacional de Ellis (1989)



Fonte: WILSON (1999:255)

Quanto ao modelo de busca de informação descrito anteriormente, Choo (2003:103-104) enfatiza que:

- Durante a fase inicial o usuário busca fontes que possam servir como ponto de partida para a pesquisa, entre essas fontes inclui-se as já conhecidas pelo indivíduo, já utilizadas anteriormente, assim como as menos conhecidas, mas que também são capazes de oferecer informações importantes. A acessibilidade é um fator relevante quanto à possibilidade de ser utilizada ou não.
- Durante a busca inicial, possivelmente as fontes vão sugerir, recomendar, indicar novas fontes e referências. Esse processo é conhecido como

encadeamento, sendo que este último pode ocorrer conforme Choo (2003:104) apresenta, “O encadeamento para trás ocorre quando as referências indicadas por uma fonte inicial é seguida [...] o encadeamento para frente identifica e acompanha outras fontes relacionadas a um documento ou fonte inicial”.

- Navegar (vasculhar/rastrear) entre as informações é a busca em índices, lista de títulos, sumários e etc.
- A diferenciação ocorre quando o usuário seleciona as fontes de acordo com a natureza e qualidade da informação.
- A monitoração consiste em manter-se atualizado quanto aos progressos ocorridos na área de pesquisa, acompanhamento de determinadas fontes;
- Extração é a exploração sistemática de uma ou mais fontes, objetivando a identificação de materiais interessantes para a pesquisa;
- Verificação é entendida também como busca retrospectiva, e conferência das informações levantadas.
- A finalização do trabalho se dá quando o indivíduo usa como embasamento para a composição de seu texto, trabalhos publicados na área.

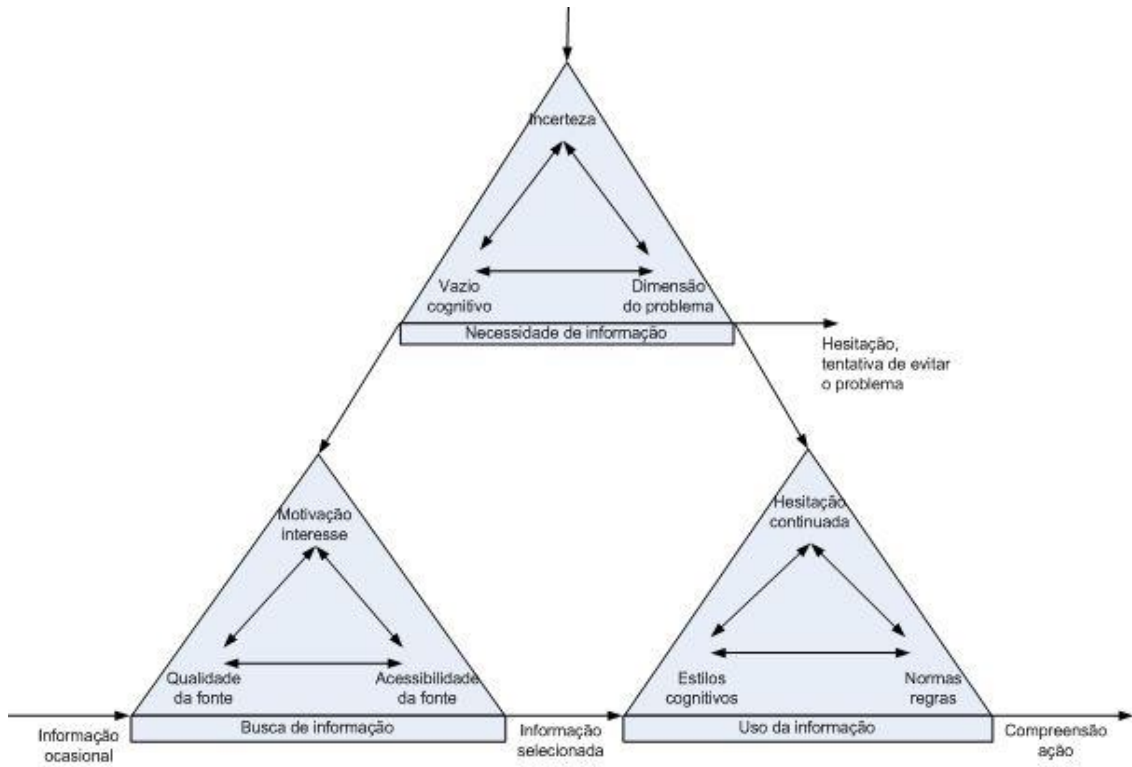
Assim, outro modelo de comportamento informacional bastante referenciado em estudos na área de Ciência da Informação é o desenvolvido por Choo (2003) segundo o qual o comportamento do indivíduo em relação à informação ocorre em três estágios: necessidade, busca e uso, no qual o autor assinala que:

A necessidade de informação surge quando o indivíduo reconhece vazios em seu conhecimento e em capacidade de dar significado a uma experiência. A busca da informação é o processo pelo qual o indivíduo busca intencionalmente informação que possa mudar seu estado de conhecimento. O uso da informação ocorre quando o indivíduo seleciona e processa informações ou mensagens que produzem uma mudança em sua capacidade de vivenciar e agir ou reagir à luz desses novos conhecimentos (CHOO, 2003:118).

Durante esses três estágios o indivíduo passa por diferentes reações emocionais, no momento em que sente a necessidade de informação. O usuário passa por sensações de intranquilidade e incerteza, que diminuem progressivamente, e a necessidade de informação começa a se transformar em temas conscientes. No período da busca de informação em que o indivíduo cria estratégias de pesquisa, a confiança aumenta juntamente com a sensação de controle. No estágio final em que se faz o uso da informação, que lhe possibilitou a produção de conhecimento útil, o indivíduo sente satisfação e confiança, caso contrário as sensações que se apresentam são decepção e frustração (CHOO, 2003).

A seguir visualizamos o modelo de comportamento de busca de Choo (2003):

Fig. 3 – Modelo Integrativo de Choo



Fonte: CHOO (2006:69)

A realização de estudos que visam entender o comportamento informacional dos utilizadores é de grande importância para a Ciência da Informação, principalmente quando o foco são os utilizadores reais e potenciais² e suas necessidades informacionais, como um meio de possibilitar maior e melhor acesso às informações desejadas.

3. A área da Meteorologia: algumas considerações

Considerada uma área interdisciplinar e inserida no campo das Ciências Atmosféricas, a Meteorologia se constitui em um campo de estudo consolidado, nos quais os profissionais licenciados nesta última são titulados como meteorologistas. As investigações sobre a Meteorologia se iniciaram há mais de dois milênios, no entanto, com o advento das

² Segundo Dias e Pires (2004:7), utilizadores reais são definidos como aqueles que utilizam os serviços, e utilizadores potenciais como o total de utilizadores que podem utilizar o serviço de informação.

tecnologias de informação e comunicação houve a otimização do intercâmbio de dados meteorológicos e a disseminação da informação meteorológica de forma rápida e eficaz.

Um dos objetivos da Meteorologia é investigar os fenômenos relacionados com a atmosfera, como por exemplo da humidade do ar, temperatura, pressão atmosférica, poluição, entre outros, sendo esta área ancorada nos estudos das questões ambientais, temática essa de grande repercussão em conferências nacionais e internacionais sobre o meio ambiente. É relevante citar a Convenção sobre Mudança do Clima ocorrida na década de 90, na cidade do Rio de Janeiro, que contou com a participação de 154 chefes de Estado.

Dashefsky (2001:183, grifo nosso) define meio ambiente “[...] como todos os componentes vivos ou não, assim como a todos os fatores, tais como **clima**, que existem no local em que um organismo vive. As plantas e os animais, as montanhas e os oceanos, a **temperatura e a precipitação**, tudo faz parte do meio ambiente.”

Conforme assinala Caribé (1992:41), a área do meio ambiente

[...] leva em consideração conceitos científicos, sociais, religiosos e filosóficos, inclui valores políticos e econômicos e discute conceitos das ciências físicas e biológicas. Os assuntos de meio ambiente estão ligados à área científica, médica e de engenharia, tais como Geologia, Geografia, Química, Biologia, Hidrologia, Engenharia Química, Engenharia Ambiental, [Meteorologia], Engenharia Sanitária, Pesquisa Operacional e outras. Envolvem também as ciências sociais com aspectos econômicos, política econômica, gerenciamento e administração, política governamental e implicações sociais. Para se desenvolver qualquer estudo sistemático na área, são necessários parâmetros e conceitos pertencentes a várias ramificações da ciência e tecnologia.

Em relação às organizações com atuação na área de meio ambiente, temos como exemplo a citar a *WMO - World Meteorological Organization*³ que apresenta como objetivos: facilitar o rápido intercâmbio entre os países no que se refere as informações meteorológicas; fortalecer a aplicação da meteorologia à navegação marítima, aérea e à agricultura; estabelecer uma rede de estações meteorológicas e intensificar as investigações nesse domínio do conhecimento.

Dentro do contexto de Brasil e Portugal, as instituições oficiais da área de Meteorologia são, respectivamente, o Instituto Nacional de Meteorologia (INMET)⁴, ligado ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, e o Instituto Português do Mar e da Atmosfera⁵, ligado ao Ministério da Agricultura e do Mar. Ambas as instituições serão os locais nos quais os dados desta proposta de investigação serão coletados, conforme descrito na seção referente aos procedimentos metodológicos.

As instituições citadas acima, apresentam em sua equipa de investigadores, não só composta por profissionais da área de Meteorologia, mas também das áreas de Geografia, Geologia, Oceanografia, Biologia Marinha e Astronomia, que contribuem para produção

³ URL da WMO: https://www.wmo.int/pages/index_en.html

⁴ URL do INMET: <http://www.inmet.gov.br/portal/>

⁵ URL do IPMA: <https://www.ipma.pt/pt/oipma/>

de conhecimento técnico e científico na área das Ciências Atmosféricas, com a elaboração de artigos científicos, teses e dissertações, relatórios científicos e técnicos, boletins, entre outros documentos, podendo estes últimos ser consultados nas referidas bibliotecas de ambas as instituições.

Cabe ressaltar o papel das universidades no que se refere ao desenvolvimento de investigações de alto nível na área da Meteorologia, bem como na qualidade da produção científica dos profissionais que as compõem, da infra estrutura e da visibilidade internacional, dando como exemplo o Instituto de Astronomia, Geofísica e Ciências Atmosféricas da Universidade de São Paulo, no qual um dos programas de pós-graduação (mestrado/doutoramento) é na área da Meteorologia, sendo que este é considerado o programa com nota máxima na área⁶, de acordo com a avaliação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), responsável pela avaliação dos programas de mestrado e doutoramento no Brasil.

Destacamos também as investigações da Universidade de Aveiro, desenvolvidas no Departamento de Física, na qual o curso de Licenciatura na área da Meteorologia e pós-graduação (Mestrado em Meteorologia e Oceanografia Física), fortalecem a área dentro do cenário de investigação internacional.

As associações profissionais da área de Meteorologia contribuem para a formação profissional complementar dos licenciados, bem como para a divulgação de eventos científicos nas diversas linhas de investigação que compõem a área. Destacamos a Associação Portuguesa de Meteorologia e Geofísica, que promoveu em março de 2015 o 9º Simpósio de Meteorologia e Geofísica e o 16º Encontro Luso-Espanhol de Meteorologia, tendo este último como temas: “Meteorologia, Clima e Saúde” e “Geofísica, Energia e Poluição”, e a Sociedade Brasileira de Meteorologia (SBMET).

4. Metodologia

Pretende-se com esta investigação empregar uma metodologia exploratória, buscando os dados através da observação participante e do questionário (contendo perguntas abertas e fechadas) e aplicando-o aos 89 profissionais da área de Meteorologia que compõem o IPMT/Brasil (64 sujeitos) e o IPMA/Portugal (25 sujeitos).

A construção do questionário e o desenvolvimento e aplicação da técnica de observação, serão baseadas na literatura sobre comportamento informacional: (GARCIA, 2007; WILSON; WALSH, 2007; WILSON, 1996).

A coleta de dados será realizada nas dependências das referidas instituições, conforme agendamento e autorização de visita, feito à direção das referidas instituições. A descrição e tratamento desses dados será feita de forma qualitativa e quantitativa.

Os estudos exploratórios, segundo Dencker e Viá (2001:41):

⁶ O Programa de Pós-Graduação (mestrado/doutoramento) em Meteorologia apresenta nota 7, numa escala de 1 a 7, sendo que os programas com notas superiores a 6 apresentam qualidade internacionalmente reconhecida.

são investigações de pesquisa empírica que tem por finalidade formular ou esclarecer questões para desenvolver hipóteses. O estudo exploratório aumenta a familiaridade do pesquisador com o fenômeno ou com o ambiente que pretende investigar, servindo de base para uma pesquisa futura mais precisa. São também utilizados para esclarecer ou modificar conceitos. As descrições, nesse caso, tanto podem ser qualitativas quanto quantitativas. Os métodos de coleta de dados também podem variar da pesquisa bibliográfica e documental ao uso de questionário, entrevista ou observação.

Assim, no referencial teórico publicado sobre o tema, oferecerá elementos para responder aos principais objetivos estabelecidos neste trabalho. A adoção dessa metodologia permitirá abordar os aspectos mencionados nos objetivos específicos definidos anteriormente e a proporcionar a compreensão e a concretização do objetivo geral proposto. O método de coleta de dados escolhido é a pesquisa bibliográfica e documental e o uso de questionários e da observação participante. Os procedimentos metodológicos podem ser assim delineados:

- Levantamento bibliográfico em níveis nacional e internacional, em fontes bibliográficas primárias (livros, periódicos, anais de congressos, teses e documentos eletrônicos da Internet, entre outros documentos congêneres), secundárias (Bases de dados textuais e referenciais como: *Lisa*, *Scielo*, *Scopus*, *Periódicos Capes*, *Web of Science*, *B-on*, entre outras) e terciárias (bibliografias, índices, catálogos coletivos, diretórios e outros) da área de Ciência da Informação.
- Seleção dos documentos a partir dos critérios de pertinência com relação aos assuntos principais desta pesquisa, nos idiomas português, inglês e espanhol, com período de publicação limitado aos últimos dez anos, apenas como abordagem inicial, não havendo limitação cronológica para referências citadas nos documentos selecionados.
- Leituras e documentação dos textos selecionados, que possibilitarão a criação de um referencial teórico com o qual será possível obter subsídios para um maior entendimento e compreensão mais detalhados sobre o comportamento informacional de meteorologistas.

5. Considerações parciais

A área da Meteorologia possui características próprias e exclusivas, tais como a interdisciplinaridade e sua ligação direta com as questões socioculturais, políticas e econômicas. Por esses e outros fatores, as informações utilizadas por esta área, apresentam também características peculiares, o que pode vir a afetar o comportamento informacional dos profissionais que nela atuam.

O profissional da área de Meteorologia é uma pessoa como qualquer outra, que vive em sociedade e possui um repertório básico de experiências. Influi e é influenciado pelo ambiente em que vive, seja sob o ponto de vista político, econômico, sociocultural ou físico. Como profissional pode desempenhar diferentes papéis, tem diferentes

necessidades. É ao mesmo tempo gerador, disseminador e usuário da informação meteorológica, através de suas atividades profissionais.

Este usuário, sempre preocupado com as questões que envolvem o tempo e o clima do mundo, estabelece alvos de vida, alvos de carreira, de profissão, e esforça-se em atingi-los, podendo manifestar diversos comportamentos. Nesse contexto inclui-se o comportamento informacional, o qual tem, por sua vez como alvo, satisfazer sua necessidade de informação.

Dessa forma, ressalta-se que a criação do modelo proposto nesta pesquisa, só será otimizada, se as necessidades de informação, e, conseqüentemente, o comportamento dos profissionais da área de Meteorologia de ambas as instituições, estiverem bem definidos.

Referências bibliográficas

BELKIN, N. J.; ODDY, R. N.; BROOKS, H. M.

1982 Ask for information retrieval. Part I. Background and theory. *Journal of Documentation*. 38:2 (1982) 61-72.

CALVA GONZÁLEZ, J. J.

2004 La Investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios. *Investigación bibliotecológica*. 37:18 (jul.-dic. 2004) 23-55.

CHOO, C. W.

2003 Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: *A Organização do conhecimento*. São Paulo: SENAC, 2003, p. 63-120.

DASHEFSKY, H. S.

2001 *Dicionário de educação ambiental: um guia de A a Z*. 2ª ed. São Paulo: Gaia, 2001.

DENCKER, A. F. M.; VIÁ, S. C.

2001 *Pesquisa empírica em ciências humanas, com ênfase em comunicação*. São Paulo: Futura, 2001.

DERVIN, B.; NILAN, M.

1986 Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*. New York: Knowledge Industry Publications, 1986, vol. 21, p. 3-33.

DIAS, M. M. K; PIRES, D.

2004 *Usos e usuários da informação*. São Carlos: EdUFSCAR, 2004.

ELLIS, D.

1989 Behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*. 45:3 (1989) 171-212.

FURNIVAL, A. C. M.; ABE, V.

2008 Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. *Encontros Bibli*. [Em linha]. Florianópolis. 25 (2008) 156-173. [Consult 10 abr. 2015].

Disponível em:

<http://inclusao.ibict.br/index.php/biblioteca-de-id?sobi2Task=sobi2Details&sobi2Id=392>.

GARCIA, R. M.

2007 Modelos de comportamento de busca de informação: contribuições para a organização da informação. 2007. Dissertação de mestrado – Faculdade de Filosofia e Ciências, da Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. de S.

2010 Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. *Ciência da Informação*. [Em linha]. Brasília. 39:1 (jan.-maio 2010) 21-32. [Consult. 10 abr. 2015]. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>.

INGWERSEN, P.

2002 *Information retrieval interaction*. [Em linha]. London: Taylor Graham, 2002. [Consult. 13 abr. 2015]. Disponível em: www.db.dk/pi/iri.

KUHLTHAU, C.

1993 A Principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*. 49:4 (1993) 339-355.

MATTA, R. O. B.; SILVA, H. de C.

2010 *Em busca de um modelo de comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal*. [Em linha] 2010. [Consult. 15 abr. 2015]. Disponível em: <http://congresso.ibict.br/index.php/xi/enancibXI/paper/view/337/118>.

MENONCIN, K. L.

2011 *A Usabilidade no site do Superior Tribunal de Justiça: uma análise a partir do comportamento de busca dos usuários e das heurísticas*. [Em linha]. Porto Alegre: UFRS, 2011. [Consult. 15 abr. 2015]. Disponível em: <http://rabci.org/rabci/node/427>.

MUELLER, S. P. M.

2005 A Publicação da ciência: áreas científicas e seus canais preferenciais. *DataGramaZero: revista de Ciência da Informação*. [Em linha]. 6:1 (fev. 2005). [Consult. 13 abr. 2015]. Disponível em: http://www.datagramazero.org.br/fev05/F_I_art.htm.

OLIVEIRA, E. S. de; BEMBEM, A. H. C.; LARA, B. S.

[20--] *O Comportamento informacional dos pós-graduandos em Ciências Sociais e Humanas: um estudo com os pós-graduandos da UNESP de Marília*. [Em linha]. [Consult. 13 abr. 2015]. Disponível em: <http://rabci.org/rabci/node/136>.

WILSON, T. D.

1999 Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*. [Em linha]. London. 55:3 (jun. 1999) 249-270. [Consult. 10 abr. 2015]. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/EUM000000007145>.

WILSON, T. D.; WALSH, C.

1996 *Information behavior: an interdisciplinary perspective*. [Em linha] 1996. [Consult. 13 abr. 2015].

Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/>.

Fernando Bittencourt dos Santos | fernandoubatuba@hotmail.com

Doutorando do Programa Doutoral em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais /
Faculdade de Letras da Universidade do Porto e Universidade de Aveiro

Maria Fernanda da Silva Martins | martinsfernanda80@gmail.com

Universidade do Porto – Faculdade de Letras / CETAC.MEDIA

Resumo: O artigo apresenta uma investigação realizada com cinco participantes da Universidade Aberta à Terceira Idade (UATI) na UNEB/Bahia, Brasil, ao jogar jogos digitais, com o propósito de observar alguns indicadores sobre a evolução da literacia digital nos seniores. Os seniores jogaram o jogo “Guardiões da Floresta” durante duas sessões e responderam a três questões sobre o que recordavam do jogo e sobre o que teriam aprendido a respeito das Tecnologias da Informação e Comunicação. Foi adoptada a abordagem metodológica qualitativa e a triangulação de dados foi feita através da observação direta e participante, questionário e entrevista semi-estruturada. A análise dos dados revelou que as práticas de jogos digitais pelos seniores contribuem para a sua literacia digital em que apresentam habilidades e competências em evolução. Estratégias e táticas são reveladas quando estão a descobrir maneiras de jogar e solucionar problemas, criar formas de ultrapassar os desafios, construindo-se significados e elaborando novos comportamentos.

Palavras-chave: Jogos digitais; Literacia; Literacia digital; Seniores

Abstract: This paper presents a research of five participants from the Open University of the Third Age (UATI) in UNEB/Bahia, Brazil, playing digital games, in order to analyze some indicators on the evolution of digital literacy in seniors. Seniors played the game “Guardiões da Floresta” during two sessions and answered three questions about what they remembered of the game and what they would have learned about the Information and Communication Technologies. A qualitative methodological approach was adopted and the triangulation of data was accomplished through direct and participative observation, questionnaire and semi-structured interview. Data analysis revealed that the practices of digital games for seniors contribute to improve their digital literacy skills and competencies. Strategies and tactics are revealed when older adults are finding ways to play and solve problems, creating ways to overcome the challenges, building up meanings and developing new behaviors.

Keywords: Digital games; Literacy; Digital literacy; Older adults

Introdução

A Organização Mundial de Saúde (OMS) prevê que, em 2060, a população sénior brasileira seja 26,7% de toda a população brasileira. Atualmente, a população sénior brasileira, indivíduos acima de 65 anos, situa-se nos 7,9% e em Portugal, essa mesma faixa etária, representa 18% da população, ou seja, Portugal é, hoje, um dos países da União Europeia com maiores percentagens de seniores.

A partir destes dados, observamos a necessidade de os cidadãos seniores serem incluídos nas novas demandas da sociedade, como a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), com o objetivo de exercerem sua cidadania de maneira autónoma e mais participativa.

A prática de jogar jogos entre os seniores é um facto e estudos realizados em diversos países também têm constatado o interesse e a participação crescente dos seniores na

utilização de jogos digitais (VELOSO e COSTA, 2014; CARVALHO et al., 2012; DE SHUTTER, 2014; MENEZES e SANTOS, 2014, entre outros). Entretanto, De Schutter et al., (2014:3) afirma que a utilização de jogos pela comunidade sénior ainda não foi suficientemente clarificada ou apresenta necessidades de mais informações sobre os impactos no seu quotidiano como forma de consolidar o enriquecimento de resultados e de teorias que possam viabilizar as análises dos dados em seus diferentes contextos. Neste contexto, identificamos também a necessidade de obtenção de mais informações a respeito dos processos de aprendizagem e do desenvolvimento da literacia digital da população sénior.

Para o contexto contemporâneo e com os novos comportamentos advindos das medias digitais, as práticas em jogos digitais pelos seniores tem sido modificadas pelas situações em que envolvem-se, quer seja individualmente, quer seja em grupo. Os jogos têm acrescentado um sentido especial ao convívio dos seniores porque promovem a interação e integração social além do estímulo mental. Por isso, acredita-se que os contextos de práticas de jogos digitais tendem a proporcionar o desenvolvimento da literacia digital dos seniores, compreendendo que as práticas dessa literacia são localizadas nos recursos digitais e em situações específicas para o contexto digital (STREET, 1984; KRESS, 1997; KLEIMAN, 1995; BARTON e HAMILTON, 1998).

No caso dos jogos digitais, os códigos digitais são decifrados e reconhecidos à medida que o utilizador-jogador vai-se apropriando das formas de exposição ali geradas. Pensa-se que os significados dos códigos digitais estarão articulados junto às habilidades e competências que empregam na resolução dos seus problemas quotidianos e às literacias que estão sendo desenvolvidas na prática de utilização dos jogos.

Esta investigação procura sustentar a ideia de que os jogos digitais podem ajudar a promover literacias que contribuam para uma participação dos seniores de forma ativa e motivada na sua plena cidadania. Seguindo essa perspectiva, o estudo aqui apresentado procura entender algumas formas de utilização das TIC pelos seniores da Universidade Aberta à Terceira Idade (UATI) na Universidade do Estado da Bahia (UNEB), Brasil, analisando de forma interpretativa as atividades propostas.

Este artigo encontra-se dividido nas seguintes secções: 1. enquadramento teórico com as duas subsecções: 1.1. A população sénior e um envelhecimento saudável; 1.2. Literacia e Literacia digital; 2. Investigação empírica sobre a literacia dos cidadãos seniores na utilização de um jogo digital com quatro subsecções: 2.1. Desenvolvimento das atividades; 2.2. Metodologia; 2.3. Caracterização dos cidadãos seniores da UATI que constituem a amostra; 2.4. Caracterização do objeto de estudo: o jogo “Guardiões da Floresta”; 3. Análise dos dados; 4. Discussão dos dados; e por último, a secção de Conclusões.

1. Enquadramento teórico

1.1. A população sénior e um envelhecimento saudável

A população sénior está a aumentar em todo o mundo. As Nações Unidas (United Nations Population Division, 2012) estimam que a População Mundial com mais de 60 anos de idade seja de 21,8% na sua totalidade em 2050. Em termos de esperança média de vida, como exemplo, em Portugal passou de 64,0 anos em 1960 para 80,9 anos de vida em

2013 (PORDATA, 2015) e, no Brasil ocorreu o aumento de 12,4 anos, isto é, de 62,5 anos para 74,9 anos de vida, entre os anos de 1980 e 2013 (BRASIL. Instituto..., 2015).

Com essa perspectiva, as recomendações para uma vida mais saudável e ativa do cidadão sênior é imprescindível. Os vários problemas advindos naturalmente da sua idade, os seniores necessitam de contar com apoios nas diferentes áreas (intelectual, físico-motora, social, econômica). Para a manutenção de uma boa qualidade de vida são fundamentais ações políticas e econômicas que traduzam os seus anseios e necessidades.

Cada país tem desenvolvido ações de diferentes modos, conforme seus princípios e sistema político. Porém, todos tem procurado efetuar esforços para que o envelhecimento da população não tome proporções desastrosas nos sistemas de saúde e na assistência social. A Organização Mundial de Saúde (ORGANIZAÇÃO..., 2012) tem advertido para a necessidade de estimularem ações de intervenção para a promoção na prevenção da saúde, atividades físico-motoras, intelectuais e sociais.

Sabe-se que os avanços na ciência, tecnologia e medicina contribuíram efetivamente para a prevenção e diminuição de doenças e mortes. As mudanças cognitivas (no processamento de informações, na capacidade de concentração, declínios da memória, entre outras) também são visíveis nesta idade (mesmo de forma não generalizada), portanto, os estudos nessa área tem-se tornado fundamentais (FERNANDEZ BALLESTEROS, 2004).

As ações de planejar, gerenciar, tomar decisões de maneira independente são funções cognitivas complexas que exigem do sênior maior capacidade de administração das estratégias de aprendizagem no processamento e produção da informação substancial (URBANO e YUNI, 2005). Para as pessoas acima de 60 anos de idade, a estabilidade do conhecimento verbalizado de antes difere bem do contexto atual que conta com a informação mais escrita e iconográfica. As estratégias de memorização que facilitavam a sua utilização já não garante a auto-regulação das informações de maneira significativa (ibdem). As habilidades e competências para relacionar-se social e autonomamente, hoje, requerem do sênior o acesso a um conjunto de literacias diferenciadas que contribuirá para a sua participação mais ativa.

É nessa perspectiva que a utilização das TIC pelos seniores, e, mais especificamente a utilização de jogos digitais, se poderá tornar numa maneira de adquirir a literacia digital de forma educativa, como se pode ver com o decorrer desta investigação.

1.2. Literacias e Literacia Digital

O acesso à informação, comunicação, partilha, exercícios físicos ou mentais realizados em diferentes tipos de jogos digitais, tem causado interesse e curiosidades aos seniores (GRIFFITHS, 2002; NAP, DE KORT e IJSSELSTEIJN, 2009; VELOSO, coord., 2014; VIEIRA e SANTAROSA, 2009, entre outros). Além de encontrar uma opção para os momentos de solidão ao entreter-se com os jogos, poderá ser capaz de dar forma às suas ideias e emoções, comunicar e efetivar a interação. Entretanto, os seniores ainda lidam com o medo do novo, o que lhe é desconhecido ou a falta de prática com as tecnologias digitais, no que apresentam a condição de insegurança quando de sua gestão (SANTOS, 2005).

Entende-se que todos estes novos formatos e ambientes de informação e comunicação poderão permitir a muitos seniores, a possibilidade de não só estarem inseridos em processos de Inclusão e Literacia digital, como também propiciarão aos mesmos o entretenimento, que, na sua idade, constitui-se em bem-estar, saúde e autoestima. A hipótese é de que essas mudanças tenham consequências sociais, cognitivas e discursivas e que estejam, assim, configurando uma literacia digital. Isto é, certo “estado ou condição” que adquirem os que se apropriam da nova tecnologia digital e exercem práticas de leitura e de escrita no ecrã (KLEIMAN, 2014).

Mais amplamente, Barton e Hamilton (1998) defendem a existência paralela de vários tipos de literacias e a literacia digital seria mais um tipo de literacia contemporânea apresentada à sociedade por conta das inovações tecnológicas. Segundo esse autor, existem literacias diferenciadas e não são as mesmas em todos os contextos. Por isso a noção de diferentes literacias tem sentidos variados, como por exemplo, literacia filmica e literacia computacional (*computer literacy*), que são práticas constitutivas de vários media (filme ou computador) e sistemas simbólicos.

Kleiman (2014:81) ainda aponta que “as múltiplas práticas de letramento intersemióticas contemporâneas exigem do leitor e produtor de textos cada vez mais competências e capacidades de leitura e abordagem da informação cuja interpretação (e produção) aciona uma combinação de mídias”. Assim, os multiletramentos seriam as formas de representar significados dos diferentes sistemas semióticos - linguístico, visual, sonoro ou auditivo, espacial e gestual - inter-relacionados no texto multimodal contemporâneo.

Nesse sentido, com o intuito de criar uma teoria apropriada à prática semiótica contemporânea em relação ao contexto digital, Kress e Van Leeuwen (2001) usam uma terminologia comum a todos os modos semióticos. Discutem o “Discurso multimodal”, numa perspectiva de agrupar os modos que são apresentados e requeridos no espaço hipertextual. Segundo os autores, “com um dado domínio sociocultural, o mesmo significado pode ser expresso em diferentes modelos semióticos” (tradução nossa).

A articulação dos diferentes modos usados é que torna um discurso multimodal. As ligações entre os códigos, entre as linguagens, estabelecem os modos de ler o mundo tanto verbal, quanto o não verbal ou icônico, e suas relações, através da significação de ideias, pressuposições e interpretações. A partir da sua coevolução, as representações verbais e visuais integraram-se e complementam-se. Embora saibamos que essas apresentam sentidos comunicativos (SNYDER, 2002) diferentes, porém, sem um controle da sua complexidade, a significação torna-se imprevisível.

Soares (2002) também confronta as tecnologias tipográficas com as tecnologias digitais de leitura e de escrita a partir de diferenças relativas ao espaço da escrita e aos mecanismos de produção, reprodução e difusão da escrita. A autora argumenta que cada uma dessas tecnologias tem determinados efeitos sociais, cognitivos e discursivos, resultando em modalidades diferentes de letramento, o que sugere que a palavra seja pluralizada em “letramentos”. No âmbito deste trabalho adotamos prioritariamente a expressão literacias (SILVA, 2008).

Adequando o conceito de literacia para as TIC, Silva (2008) também relata-nos que a literacia baseia-se tanto no domínio da leitura, da escrita e da aritmética como também as novas literacias derivadas do impacto direto das TIC na conduta humana. Assim, a

literacia digital “absorve bem as competências de cariz tecnológico que é necessário adquirir para escrever e ler mediados por computador” (SILVA, 2008:21).

Nesse sentido, o acesso à literacia digital representa uma participação política, económica e cultural de grande importância social. Conforme Silva (2008), a literacia digital tem favorecido o poder de grupos privilegiados, ao mesmo tempo em que exclui algumas minorias. A população sénior é um exemplo dessas minorias que, não sendo contemporânea das TIC, tem ficado distante da literacia digital e, conseqüentemente, das demandas culturais e sociais atuais, comprometendo integralmente sua cidadania. Por essa razão, a criação de novas interfaces e serviços de acesso a todos revela-se como uma estratégia fundamental para o aumento da literacia digital e, conseqüentemente, para a inclusão dos seniores. A visão de literacia digital que se desenvolve neste trabalho tem o propósito de dar sentido à análise dos dados relativos à literacia digital dos seniores, juntamente às discussões de Street (1990), Kleiman (2014), Silva (2014), Kress (2001), entre outros.

Silva (2008) leva-vos a pensar a partir da Ciência da Informação, considerando que a convergência de distintas competências (instrumentais, cognitivas e críticas) para dominar as diversas TIC não garante às pessoas um processo de seleção, assimilação e utilização da informação de maneira adequada. Na literacia digital essas ações também estão relacionadas com a procura de informação, comunicação, seleção, divulgação, conjunção, criação/construção de ideias, significados, dentre outras, para que estes garantam um processo de aprendizagem real e conseqüente literacia.

Os novos códigos são decifrados e reconhecidos à medida que o utilizador-leitor vai se apropriando das formas de exposição ali geradas. Nessa perspectiva, observa-se que o indivíduo a literar-se digitalmente refere-se à condição dos indivíduos que estão aprendendo a utilizar-se dos vários recursos que acompanham os códigos digitais, como exemplo, os jogos digitais (SANTOS, 2005). Nessa interpretação, observa-se que os literados digitalmente são os indivíduos que sabem utilizar os diferentes media digitais (SANTOS, 2005).

A proposta de incluir os seniores nas atuais demandas das TIC passa então pela necessidade da articulação de suas literacias com as habilidades e competências que empregam na resolução dos seus problemas quotidianos (tradução nossa - STREET, 1984:2). Os contextos de práticas de jogos digitais tendem a proporcionar o desenvolvimento da literacia digital dentro da compreensão de que as práticas de literacia são locais ou situacionais (STREET, 1984; KRESS, 1997; KLEIMAN, 1995; BARTON e HAMILTON, 1998). Devido a tais contextos, os seniores tendem a utilizar estratégias de aprendizagem para se apropriar da linguagem veiculada a partir dos eventos advindos da prática de jogos digitais. As estratégias e táticas utilizadas pelos seniores podem fornecer, por exemplo, caminhos de análise de como a literacia digital se configura dentro de universos específicos.

Para De Certeau (1994), tomar a palavra dominante (nesse caso a literacia digital nos jogos digitais) é apropriar-se dela e dar um sentido próprio. Assim a literacia digital está associada às experiências e ao uso, enquanto que a exclusão é estar à margem desta. O sénior, na conjuntura social de acesso aos sistemas atuais de informação e comunicação, estaria, encontra-se na linha da marginalidade dessa literacia. No entanto, De Certeau (1994) afirma que o sujeito marginalizado não seria o que necessitaria de amparos (ajuda,

esteio), mas sim, um sujeito como qualquer outro. Seria, portanto, o sujeito que utiliza várias astúcias e táticas para estar capaz de traduzir e resolver os problemas do seu cotidiano a seu próprio modo, ou seja, solucionar as diferentes situações que o exclui, nesse caso, de uma participação mais ativa na sociedade.

2. Investigação empírica sobre a literacia dos cidadãos seniores na utilização de um jogo digital

2.1. Desenvolvimento das atividades

Na Universidade da Bahia - UNEB é realizado o Projeto de Extensão Universitária denominado Universidade Aberta à Terceira Idade (UATI). O programa tem por objetivo proporcionar aos seniores a possibilidade de frequentar atividades na universidade. Para além de agregar a formação continuada, trata-se de um espaço para o exercício livre das potencialidades artístico-culturais; o desenvolvimento de atividades que estimulem a participação social e política; a promoção de ações que auxiliem o processo de um envelhecimento saudável de modo a influenciar sua autoconfiança e estima por meio de uma formação teórico-dinâmica e a prática lúdica.

Nesse enquadramento, desde 2012 que os seniores do Campus III, de Juazeiro-BA, Brasil, puderam ter aulas de “Introdução à Informática” na UATI. Em 2013 foi possível desenvolver várias atividades em diferentes aplicativos (*Word*, *Power Point*, entre outros), na Internet, e nas redes sociais. Uma das atividades mais desafiadoras para os seniores foi jogarem jogos digitais, porque só alguns deles já tinham utilizado o computador ou o telemóvel para jogar jogos. As reflexões apresentadas neste artigo são resultado de uma das atividades propostas no programa das aulas de “Introdução à Informática” que os seniores tinham às terças-feiras, das 09h às 11h da manhã. A atividade pretendia observar as possibilidades de aprendizagem e desenvolvimento da literacia digital no grupo de seniores da UATI durante da utilização de jogos digitais (MENEZES e SANTOS, 2014).

2.2. Metodologia

Para a realização desta investigação empírica foi adoptada a abordagem metodológica qualitativa (COUTINHO, 2011), que tomou como base a proposta de uma atividade inicial de vivência com um jogo digital para a maioria dos participantes. Os instrumentos de recolha de dados foram a observação direta e participante, o questionário e a entrevista semi-estruturada. Para a análise foi fundamental uma triangulação de dados (DENZIN e LINCOLN, 1998) através da análise documental das respostas dadas pelos participantes durante a execução das atividades, do questionário sócio-demográfico e das entrevistas.

Portanto, a análise procurou interpretar o processo vivenciado pelos participantes no sentido de dar valor à singularidade pertencente às suas diferentes maneiras de compreender os objetivos do jogo. Foram observadas as suas histórias de vida, seus contextos social e cultural e suas relações com as TIC e os jogos.

A amostra de conveniência foi constituída por cinco dos 10 participantes que estavam presentes no dia desta atividade no curso de “Introdução à Informática” da UATI. Foram planeadas duas sessões, com duas horas cada, com o objetivo de jogar um jogo digital,

observar indicadores sobre a aquisição de conhecimento ao nível do jogo e como isso se refletiu na literacia digital dos indivíduos pertencentes à amostra. O jogo “Guardiões da Floresta” em formato *online* foi o objeto de estudo escolhido para a atividade. Cada participante realizou a atividade de forma individual.

As duas sessões foram organizadas de modo a recolher os dados para as questões traçadas. Na primeira sessão os seniores jogaram o jogo “Guardiões da Floresta” sem compromisso. A intenção era que jogassem o jogo adquirindo experiências sem qualquer preocupação com diagnósticos ou avaliações. A segunda sessão, já tinha como objetivo avaliar se havia indicadores sobre a evolução da aprendizagem dos seniores na prática de jogar jogos digitais e por isso os seniores foram convidados a responder às três questões: Q1) explicar o que se lembra do jogo (jogado na sessão anterior); Q2) explicar o que lembra do jogo após ter jogado novamente; e Q3) explicar o que aprendeu com o jogo.

A primeira questão (Q1) consistia numa espécie de recordação do que ficou memorizado em relação ao jogo jogado na sessão anterior, contribuindo assim para apurar o foco sobre o jogo. A segunda questão propunha que os seniores jogassem novamente o jogo e, logo após falassem do que tinham recordado do mesmo (Q2). Na terceira e última questão (Q3) o objetivo consistia em saber sobre que aprendizagens os seniores tinham consciência de ter experimentado, avançando, assim, no desenvolvimento de sua literacia digital. A análise do conteúdo das respostas dos participantes foi classificada de acordo com uma escala de cinco níveis de avaliação:

Nível 1. Compreende aspectos mínimos do objetivo do jogo.

Nível 2. Compreende parte dos objetivos do jogo.

Nível 3. Compreende os objetivos do jogo.

Nível 4. Compreende os objetivos e apresenta outros aspectos.

Nível 5. Compreende totalmente os objetivos e os descreve explicitamente.

As análises das atividades dos cinco participantes, que chegaram a desenvolver praticamente a integridade das respostas, procuraram qualificar o conjunto das ações apresentadas pelos seniores. Estas atividades não obtiveram um aprofundamento na sua complexidade, porque na época não havia tempo hábil para tal. Naquele momento a intenção estava restrita ao atendimento dos anseios dos seniores em atividades que proporcionassem melhorar a sua participação nas práticas de utilização das TIC com mais desenvoltura e independência.

2.3. Caracterização dos cidadãos seniores da UATI que constituem a amostra

A Tabela 1 apresenta de forma sintetizada, a informação para caracterizar a amostra sobre a Idade, a Escolaridade, a Profissão e a Motivação para usar as TIC. As idades dos cinco participantes deste estudo variam entre 60 e 81 anos ($M=69$; $SD=6,87$). A escolaridade dos seniores é variada, um dos seniores frequentou o ensino superior; três o ensino médio (correspondente a 11 anos de escolarização), embora um deles não tivesse finalizado; e outro ficou-se pelo ensino fundamental (com 8 anos de escolarização). Os seniores tiveram profissões muito diversas, professor do ensino fundamental, auxiliar

administrativo, artesão, comerciante, e o caso do P5 teve várias profissões, desde cabeleireiro, bancário a gerente de vendas. Todos os seniores já estão aposentados e não exercem mais nenhuma atividade profissional para garantir seu sustento. Alguns sobrevivem de pensões, aposentadorias e outras atividades, para além disso, o P2 ainda faz artesanato para venda. Também todos os seniores dizem-se motivados para o uso das TIC para falar com amigos, parentes e encontrar informações. Atualmente, todos os seniores usam o computador, o telemóvel, a Internet e têm um perfil no *Facebook*. Três destes seniores usam o *e-mail* e jogam jogos, mas só um deles usa o *Whatsapp*.

Tabela 1 – Características dos participantes da amostra

Participantes	P1	P2	P3	P4	P5
Idade	81 anos	60 anos	68 anos	66 anos	70 anos
Escolaridade (número de anos)	Ensino médio completo (11 anos)	Ensino médio incompleto (09 anos)	Ensino Fundamental (08 anos)	Ensino Superior (15 anos)	Ensino médio completo (11 anos)
Profissão - exerceram antes da aposentadoria	Auxiliar administrativo	Confecção de crochê	Comerciante de Bijutarias, Brinquedos	Professor do ensino fundamental	Cabeleireiro, Bancário, Gerente de Vendas
Uso das TIC: Falar com amigos e parentes, jogar, encontrar informações	computador, telemóvel, Internet, <i>Facebook</i> , Jogos	computador, telemóvel, Internet, <i>Facebook</i> , e-mail, Jogos	computador, telemóvel, Internet, <i>Facebook</i> ,	computador, telemóvel, Internet, e-mail, <i>Facebook</i> , <i>Whatsapp</i>	computador, telemóvel, Internet, <i>Facebook</i> , e-mail, Jogos

2.4. Caracterização do objeto de estudo: o jogo “Guardiões da Floresta”

O jogo “Guardiões da Floresta” foi idealizado e produzido pelo Grupo Comunidades Virtuais da UNEB (Salvador/BA/Brasil). “Guardiões da Floresta” é um jogo do género *adventure* que apresenta aventuras e desafios vivenciados por personagens folclóricas da floresta amazônica e apresenta um cenário que envolve a fauna e a flora da região. Os personagens têm a missão de defender a Floresta Amazônica contra a ameaça de destruição de parte da floresta devido à instalação de uma fábrica de celulose. Os dois personagens principais, Iara (sereia) e Luno (lobisomem) encontram outros que os ajudam a vencer os desafios. Os *minigames* também contribuem na obtenção de informações e o avanço no jogo. Além da orientação espacial de lateralidade, o jogo contribui com desafios relacionados à compreensão de conceitos matemáticos e sua

importância na vida cotidiana. O jogo foi desenvolvido para uso em modo *Single Player* para PC, motor em Flash e é suportado nos Sistemas Operacionais *Linux*, *Mac OS* e *Windows*. Apesar de o jogo não apresentar uma idade específica, é bastante utilizado e bem aceito nas turmas do ensino fundamental. Na atividade com os seniores, o jogo também foi bastante apreciado pelos seniores por seu formato lúdico e desafiador. O jogo “Guardiões da Floresta” pode ser encontrado em formato *online* no Departamento de Ciências Humanas, Educação, Campus I, UNEB, em Salvador/BA/Brasil.

O jogo “Guardiões da Floresta” foi escolhido para esta atividade por duas razões: a) era um jogo desconhecido pelos participantes; e b) apresenta personagens que os participantes identificariam de leituras anteriores sobre as lendas amazônicas bastante circuladas no Brasil, tem um enredo lúdico e educativo sobre a floresta amazônica, que também é estudado nas escolas e discutido nos *media* sociais (TV, jornais, revistas, entre outras).

3. Análise dos dados

Os dados analisados foram recolhidos em função das três questões acima apresentadas. Na primeira sessão, ocorrida em 20 de agosto de 2013, ficou planeada que os participantes apenas jogassem o jogo, quantas vezes e maneiras que desejassem. Era o momento de conhecimento inicial da mecânica, do projeto dos desafios e *minigames*, da interação com as intenções do jogo. Portanto, de forma aleatória, foram descobrindo o menu, desenvolvendo os movimentos previstos no rato e no teclado, observando os personagens e despertando o interesse da narrativa.

Na segunda sessão realizou-se em 27 de agosto de 2013, os participantes tinham como objetivo responder às questões de forma escrita usando o aplicativo *Word* do *Office - Microsoft*. Na primeira questão (Q1), os participantes explicaram suas ideias sobre o que recordavam do jogo jogado no dia 20 de agosto (semana anterior – primeira sessão). Todos os cinco participantes analisados responderam a esta questão antes de aceder novamente ao jogo, tentando expor aquilo que se recordavam sobre as personagens, as ações e sobre o que tinham compreendido dos objetivos do jogo.

Para prosseguir a atividade, o ficheiro *Word* foi guardado e os participantes foram jogar de novo. Após o jogarem pela segunda vez o jogo, os participantes retornaram a atividade no *Word* e responderam à segunda (Q2) e à terceira (Q3) questões. As questões 2 (Q2) e 3 (Q3) foram expostas sequencialmente uma após a outra. Ou seja, após responderem à questão 2 (Q2), responderam a questão 3 (Q3) explicando o que haviam aprendido com o jogo.

Quando foi solicitado aos cinco seniores para relembrar a sessão do dia 20 de agosto e para responder à Q1 – “explicar o que se lembra do jogo (jogado na sessão anterior)”. A análise das respostas fornecidas permitiram perceber que dois dos participantes “Compreende totalmente os objetivos e os descreve explicitamente” (nível 05); dois dos participantes “Compreende os objetivos e apresenta outros aspectos” (nível 04); e um dos participantes somente “Compreende os objetivos do jogo” (nível 3).

Os dois participantes (P4 e P5) responderam o que compreendiam sobre os objetivos do jogo e apresentaram alguns aspectos do mesmo. P4 refere que o jogo “*envolve a luta dos*

personagens pela preservação do meio ambiente no caso a Floresta Amazônica e para que isso acontecesse teriam que enfrentar vários obstáculos”. Nesse mesmo nível respondeu P5 apresentando mais detalhes sobre as personagens do jogo e as suas funções demonstrando compreensão dos objetivos do jogo.

O participante P3 refere que: “Guardiões da Floresta é um jogo para salvar a floresta, da construção de uma fábrica de celulose, que iria poluir o rio e desmatar a floresta. Para salvar a floresta, os entes folclóricos se reuniram e ficou combinado de que o Lobisomen e Iara, tentariam pular os obstáculos com a ajuda de outros animais”.

O participante P2 expõe sua compreensão dos objetivos e clarifica quais as ações que as personagens deviam executar: “O jogo é voltado para proteção da floresta amazônica, tendo como guardiões os seus animais: a Iara e Luno. A nossa obrigação era salvar os animais que estavam presos nas gaiolas pelo madeireiro que queria construir a fábrica de celulose. Também tinha os animais que serviam de guia, eram eles o tucano, o papagaio. Também tínhamos que cumprir as etapas para poder avançar no jogo”.

Somente o participante P1 teve dificuldades em responder a compreensão do objetivo do jogo e seus aspectos, limitando-se a explicar só sobre as ações ocorridas no jogo que envolviam os personagens principais: “andei muito pelo rio amazonas, atravessei as pontes, os troncos (...) caminhei pelas trilhas e encontrei uma garota legal a Iara e passemos muito tempo pulando no rio para que os troncos e os jacarés não atropelassem a pequena Iara”.

Depois de terem jogado novamente o jogo, foi pedido aos seniores para responder a Q2 ou seja, “explicar o que lembra do jogo após ter jogado novamente”. Os participantes observaram as respostas dadas anteriormente na questão 1 (Q1) e responderam fazendo acréscimos ao que tinham lembrado após jogar novamente, conforme exemplos a seguir.

P1 não respondeu a parte correspondente a questão 2 (Q2). Porém, uma análise das respostas às questões 1 e 3, vem a esclarecer que o participante não deixou de acrescentar, que aprendeu um pouco mais com a atenção às dicas fornecidas pelo próprio jogo e a manusear o teclado e do rato. Conforme o mesmo refere: *Eu aprendi a prestar mais atenção as dicas, a manusear melhor o teclado. Revi o jogo e fiquei mais atenta para outros que virão...*” apresentando ainda a evolução das personagens e das ações no jogo.

O participante P2 apresenta uma visão mais global junto à sua preocupação com a questão central do meio ambiente e os cuidados básicos da sociedade, informando sobre a percepção dos objetivos entre as respostas das questões Q1 e Q2 e sobre as ações entre as personagens: “... se unindo formaram uma corrente e assim conseguiram evitar a devastação da floresta (...) o diálogo entre os animais que fora um grande parceiro na busca da localização da fábrica de celulose”.

O P3 apresentou, entre as atividades 1 e 2, bastante acréscimo de informações quanto às personagens, às suas ações e a enumeração dos factos da narrativa: “O primeiro obstáculo era atravessar o rio com toras de madeira e jacarés e salvar os animais que estavam presos em gaiolas. O outro passo era a Iara ajudar o Lobisomen - Luno a atravessar o rio e salvar os animais. E assim, com a ajuda de outros animais da floresta, conseguiram salvar os animais. Na procura da fábrica de celulose, Luno e Iara tiveram que passar por várias etapas, como a passagem do viaduto, a colocação das flores, a

remoção das pedras na travessia do rio, da Iara ajudar Luno para soltar os animais das gaiolas, e seguir as dicas dos amigos da floresta”.

O P4 sucinta e claramente responde à questão 2 (Q2) demonstrando a sua compreensão sobre o enredo do jogo: *“A aventura é formada dos seguintes personagens: a Iara e o Lobisomem sendo estes auxiliados por demais animais que se dispuseram a trilhar e vencer as barreiras que surgiam a cada espaço”.*

O P5 nas respostas 1 e 2 descreveu nomes, ações, objetivos, apresentando claramente suas ideias em torno do objetivo do jogo: *“O Índio, o Tucano, a Coruja, suas participações foram só como guia nas orientações, diferente do lobisomem que complicava as tarefas. Observação: personagens que eu tinha esquecido = Tamanduá, Papagaio, Macaco, que também foram úteis nas dicas da viagem”.*

Por último, solicitou-se aos seniores que respondessem à questão 3 (Q3), ou seja, que “explicassem o que aprenderam com o jogo”. Assim, o participante P1 comenta sobre a atenção às dicas fornecidas pelo próprio jogo: *“Revi o jogo e fiquei mais atenta para outros...”* dando assim a entender que, ao jogar novamente, ficou mais atenta às dicas apresentadas e aos desafios propostos.

O participante P2 procura enfatizar o cuidado com o meio ambiente e não só com a floresta amazônica, explicando que *“outro cuidado mostrado foi o perigo da travessia na estrada e nos rios”*, mostrando a sua atenção para os fatores de risco ambiental e social das ações humanas.

O participante P3 indica que aprendeu a prestar atenção às dicas apresentadas pelo menu do jogo e a *“ter mais paciência com os desafios das travessias”.*

O participante P4 mostra-se atento aos aspectos culturais e sociais envolvidos no jogo. Enfatizando estes aspectos apontou sobre *“A persistência dos personagens em defesa do habitat dos animais e de salvar a grande floresta amazônica”.* Apesar de não apresentar de forma escrita o seu envolvimento literato quando da prática do jogo, no instrumento de observação constatou-se sua evolução na destreza e rapidez de acesso e resolução dos problemas propostos.

O participante P5 argumenta com a representação dos aspectos culturais e sociais nas ações dos personagens principais (Luno e Iara): *“Eles trabalharam duro, foram atrás do objetivo que era preservar a Floresta e, na caminhada, eles fizeram vários benefícios como salvar animais que estavam presos...”.* Além dessa apresentação significativa da compreensão dos objetivos do jogo, também, na entrevista realizada após a atividade, mencionou o processo de aprendizagem junto dos movimentos com o teclado e o rato, na compreensão dos desafios no jogo: *“Facilitou mais, porque na proporção que vai pegando, vai facilitando o manejo, assim, digamos, para atravessar o rio, onde mexer no teclado (...) aprendemos um pouquinho mais”.*

A análise das respostas indica que, em síntese, os participantes já na primeira questão (Q1) apresentaram níveis altos de compreensão, apresentando aspectos de forma clara e, até mesmo, nomes e ações requeridas aos personagens. Na questão 2 (Q2), a maioria relatou o aumento das observações sobre o jogo e, relativamente à resposta da questão 3 (Q3), sobre o que foi aprendido com o jogo, os participantes apresentaram como percebiam seus processos de aprendizagem, tanto em relação à compreensão dos

objetivos do jogo, quanto ao manejo com o rato, o teclado e as ferramentas do menu. Nesse ponto, justamente como havíamos previsto, observou-se a recordação paulatina das ações relativas as formas de acesso ao ambiente do jogo. Além disso, recordavam, aos poucos, os caminhos, as dicas, os botões de controle e a resolução dos desafios.

As variáveis constituintes de aprendizagens e práticas relacionadas à escolarização e à idade não foi verificada. O intuito era apenas conhecer a evolução de um processo numa determinada atividade. Os dados apresentados, não levados em consideração para a análise, apenas apresentam o conhecimento de quem são os participantes do estudo.

4. Discussão dos dados

Diante das respostas dos cinco participantes às três questões, podemos inferir que, no seu conjunto, o jogo favoreceu o desenvolvimento da literacia dos seniores, através de processos de descodificar e compreender os movimentos gerados no jogo. Tanto para o uso do teclado e do rato, quanto dos movimentos que os seniores teriam de executar para vencer os desafios e seguir adiante com o jogo, ou mesmo regressar e continuar. Ler as dicas, o menu, o manual, fez também com que os seniores interagissem com o jogo para conhecer e participar mais ativamente de seu processo de aprendizagem de forma consciente, descobrindo o que era fundamental e significativo aprenderem.

Para o P5, por exemplo, a descodificação e a compreensão das ações no jogo ocorrem paulatinamente à medida que o jogador jogou. Para P5, a cada dia obtém-se mais literacia digital e destreza com as ações nos jogos. Ele argumenta que: *“na proporção de que vamos jogando, pois vamos nos aperfeiçoando de acordo com o tempo de jogo. O jogo contribuiu para o nosso conhecimento (...) no manuseio do mouse (rato) (...) pois tem que ser ligeiro (rápido)”*.

Pudemos ainda diagnosticar a utilização das diferentes TIC pelos seniores e o desenvolvimento da sua literacia digital; que alguns já jogavam frequentemente e outros mais espaçadamente; apresentavam diferentes significados para os jogos digitais; o estágio atual da sua literacia influencia nas variações das estratégias de aprendizagem; o conhecimento prévio das tecnologias e dos jogos digitais influenciam nas boas estratégias que geralmente utilizam.

O cidadão sénior, como qualquer outro indivíduo, é capaz de continuar a usufruir de qualquer empreendimento cultural, desde, é claro, que esse tenha acesso aos conhecimentos ali gerados. Entretanto, para isso, é preciso que esteja incluído nos diversos espaços de aprendizagem, nos quais estão dispostos os conhecimentos que deve aprender.

Porém, sem uma linguagem específica, não podemos esperar que o sénior tenha um domínio especializado, mas sim um aprendizado reinventado, porém apropriado ou reapropriado pela utilização que se faz dele. A interação com os ambientes digitais traz também novas práticas de leitura e escrita que diferem das práticas tradicionais.

Na perspectiva dos jogos digitais todos os códigos (verbal, visual, sonoro) e condições multissemióticas também são pensados para dar ênfase e suporte ao cenário, a um personagem ou mesmo a um desafio programado, favorece a dinâmica e atratividade do

jogo (MENEZES e SANTOS, 2014). Nessa prática observou-se que, para aprender a jogar os jogos digitais, os seniores utilizam diferentes maneiras de aprender, como a descodificação nas imagens (ícones/símbolos), sons e textos (tutoriais/ajuda); a compreensão (dos recursos multisemióticos – sons/ cores; interface com o mundo literato (saberes/táticas quotidianas); uso de Analogias e Metáforas (SANTOS, 2005)

Por fim, na análise dos dados observou-se que o ato de jogar jogos digitais influencia positivamente a promoção da literacia digital dos seniores em que apresentam formas de compreensão próprias de seus quotidianos sociais e culturais.

Conclusão

Neste trabalho procurou-se apresentar uma reflexão sobre a literacia dos seniores quando de suas práticas em jogar jogos digitais, para um entendimento de como os seniores tem identificado as TIC presentes nos jogos no desenvolvimento de suas literacias. Nessa experiência pudemos observar possibilidades de aprendizagem e promoção da literacia digital no grupo de seniores da UATI quando da utilização de jogos digitais (MENEZES e SANTOS, 2014).

A proposta desse estudo, com cunho interpretativo-descritivo de natureza qualitativa, procurou favorecer e valorizar um cenário natural na prática dos jogos pelos seniores. O conhecimento de dados da realidade dos participantes foi também parte fundamental para a descrição explícita dos vários aspectos subjetivos envolvidos nos diagnósticos e nos contextos quotidianos diferenciados. No estudo procurou-se ainda compreender as situações sem imposição de expectativas prévias. O intuito era de que os processos vivenciados de maneira *in loco* pudessem representar a influência na sua literacia digital quando do evento em que os participantes jogavam o jogo proposto.

Neste contexto inicial de utilização de jogos digitais em atividades para este público-alvo, foi constatado que esse tipo de jogo foi bem aceite pelo grupo de seniores participantes. Segundo os testemunhos individuais a prática dos jogos trouxe para estes seniores outras perspectivas para uma vida mais ativa, dinâmica e autônoma, além do reconhecimento da autoestima no momento em que conseguia completar ou vencer os desafios propostos nos jogos.

Os modos como percebemos e concebemos as coisas diferem justamente pela cultura que vivenciamos quotidianamente. Simultaneamente, o sentido/significado dado ao jogo (motivação); os instrumentos adequados às condições físico-psicomotoras (acessibilidade); o atendimento às necessidades e limitações (usabilidade) e o fluxo entre desafios e habilidades (equilíbrio) formam um quadro de observações constantes das características dos jogos que podem ser consideradas fundamentais para o desenvolvimento da literacia digital dos seniores.

Entretanto, essa e outras experiências não foram suficientemente estudadas, de maneira que são necessárias mais investigações para que se possa validar com mais profundidade os elementos, aspectos e fatores envolvidos nas práticas de aprendizagem vivenciados pelos seniores ao utilizarem as diversas TIC e, nomeadamente nestas, ao jogarem os jogos digitais. Todas as práticas, observações e experiências apresentadas nas atividades desse estudo foram utilizadas e relacionadas às categorias de análise para uma interpretação e

descrição mais explícita. As principais lições apreendidas a partir do desenvolvimento e avaliação das práticas de jogo formam um conjunto de possíveis direções para os trabalhos futuros.

Agradecimentos

Agradecemos primeiramente aos participantes seniores da UATI pela disposição e partilha. Agradecemos também à UNEB pela disponibilidade da estrutura e dos recursos e ainda ao Grupo Comunidades Virtuais pelo acesso e apoio relativamente ao “Jogo Guardiões da Floresta”.

Referências bibliográficas

ALVES, L. R. G.

2011 De Vygotsky à cultura da simulação: a emergência de novas formas de compreender o Mundo. In *Formação de professores processos de aprendizagem: rupturas e continuidades*. Salvador: EDUFBA, 2011, p. 111-134.

BARTON, D.; HAMILTON, M.

1998 *Local literacies: reading and writing in one community*. London; New York: Routledge, 1998.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

2015 *Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*. [Em linha]. [Consult. 10 dez. 2015]. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao>.

CARVALHO, R. N. S.; ISHITANI, L.

2013 Fatores motivacionais para desenvolvimento de mobile serious games com foco no público da terceira idade: uma revisão de literatura. *ETD – Educação Temática Digital*. Campinas, SP. 15:1 (jan.-abr. 2013) 16-32.

COUTINHO, C. P.

2011 *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática*. Coimbra: Almedina, 2011.

DE CERTEAU, M.

1994 *A Invenção do cotidiano: artes de fazer*. 6^a ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

DE SCHUTTER, B.; BROWN, J. A.; VANDEN ABEELE, V.

2014 The Domestication of digital games in the lives of older adults. *New Media & Society*. 17:7 (2014) 1.170-1.186.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S.

1998 *The landscape of qualitative research*. London: Sage, 1998.

FERNÁNDEZ BALLESTEROS, R.

2004 *La Psicología de la vejez*. [Em linha]. 6:16 (2004) 4-6. [Consult. 12 dez. 2015]. Disponível em: <http://www.encuentrosmultidisciplinares.org>.

GRIFFITHS, M.

2002 The Educational benefits of videogames. *Education and Health*. 20:3 (2002) 47-51.

GUARDIÕES DA FLORESTA

2012 *Game adventure: comunidades virtuais*. [Em linha]. Universidade da Bahia – UNEB, Brasil. 2012. [Consult. 27 ago. 2013].

Disponível em: <http://comunidadesvirtuais.pro.br>.

KLEIMAN, A. B.

2014 Letramento na contemporaneidade. *Bakhtiniana*. São Paulo. 9:2 (ago.-dez. 2014) 72-91.

KLEIMAN, A. B. (org.)

1995 *Os Significados do letramento: uma nova perspectiva sobre a prática social da escrita*. Campinas, SP: Mercado de Letras, 1995.

KRESS, G.

1997 *Before writing: rethinking paths to literacy*. London: Routledge, 1997.

KRESS, G; VAN LEEUWEN, T.

2001 *Multimodal discourse: the modes and media of contemporary communication*. London: Arnold, 2001.

MENEZES, F.; SANTOS, I. A. C. L.

2014 Letramento digital no uso de jogos digitais por idosos: estudo preliminar em estratégias de apropriação. In SEMINÁRIO JOGOS ELETRÔNICOS, EDUCAÇÃO E COMUNICAÇÃO, 10^o, Salvador, 2014 – *Construindo novas trilhas*, Salvador: Universidade do Estado da Bahia – UNEB, 2014.

NAP, H. H.; DE KORT, Y. A. W.; IJSSELSTEIJN, W. A.

2009 Senior gamers: preferences, motivations and needs. *Gerontechnology*. 8:4 (2009) 247-262.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE

2012 *OMS: Organização Mundial de Saúde* [Em linha]. 2012. [Consult. 30 maio 2015].

Disponível em: <http://www.who.int/countries/prt/es/>.

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. V.

2005 *Manual de investigação em Ciências Sociais*. 4.^a ed. Gradiva: Lisboa, 2005.

ROCHA, H. V.; BARANAUSKAS, M. C. C.

2003 *Design e avaliação de interfaces humano-computador*. Campinas, SP: NIED/UNICAMP, 2003.

SANTOS, I. A. C. L.

2005 *Letramento digital de analfabetos por intermédio do uso da Internet*. 2005.

Dissertação de Mestrado apresentada ao Instituto de Artes - UNICAMP.

SILVA, A. M.

2008 Inclusão digital e literacia informacional em Ciência da Informação. *Prisma.com*. [Em linha]. 7 (2008). [Consult. 30 maio 2015].

Disponível em:

<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/issue/view/N.%C2%BA%207>.

SNYDER, I.

2002 *Silicon literacies: communication, innovation and education in the electronic age*. London: Routledge, 2002.

SOARES, M.

2002 Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura. *Educação e Sociedade*. [Em linha]. Campinas. 23:81 (dez. 2002) 143-160. [Consult. 30 maio 2015].
Disponível em: <http://www.cedes.unicamp.br>.

STREET, B. V.

1984 *Literacy in theory and practice*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

URBANO, C. A.; YUNI, J. A.

2005 *Educación de adultos mayores: teoría, investigación e intervenciones*. Argentina: Brujas, 2005.

VELOSO, A. I.

2014 O Que é o projeto SEDUCE. In VELOSO, A. I., coord. – *SEDUCE: utilização da comunicação e da informação em ecologias web pelo cidadão sénior*. Porto: Edições Afrontamento; CETAC.MEDIA, 2015, p. 17-46.

VELOSO, A. I.; COSTA, L.

2014 Jogos na Comunidade miOne. In VELOSO, A. I., coord. – *SEDUCE: utilização da comunicação e da informação em ecologias web pelo cidadão sénior*. Porto: Edições Afrontamento; CETAC.MEDIA, 2015, p. 185-213.

VIEIRA, C. M.; SANTAROSA, C. M. L.

2009 O Uso do computador e da Internet e a participação em cursos de informática por idosos: meios digitais, finalidades sociais. In SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 20º, Florianópolis, 2009 – *Proceedings...* Florianópolis: SBC, 2009.

VYGOTSKY, L. S.

1994 *A Formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. Org. Michael Cole et al. São Paulo: Martins Fontes, 1994.

WORLD HEALTH ORGANIZATION

2002 *Active ageing: a policy framework: a contribution of the World Health Organization to the Second United Nations World Assembly on Ageing*. Madrid: W. H. O., 2002.

Iva Autina Cavalcante Lima Santos | ivasantos@ua.pt

Universidade do Estado da Bahia (UNEB) – Campos III
Doutoranda do Programa Doutoral em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais /
Faculdade de Letras da Universidade do Porto e Universidade de Aveiro

Ana Isabel Veloso | aiv@ua.pt

Universidade de Aveiro

Lynn Alves | lynnalves@gmail.com

Universidade do Estado da Bahia (UNEB) - Campus I

A INTERATIVIDADE MEDIADA POR COMPUTADOR COMO OPORTUNIDADE DE CONSECUÇÃO DE INFORMAÇÕES POLÍTICAS NA INTERNET

COMPUTER-MEDIATED INTERACTIVITY AS AN OPPORTUNITY OF ACHIEVEMENT OF POLITICAL INFORMATION IN THE INTERNET

José Carlos Sales dos Santos | Jaqueline Silva de Souza

Resumo: O artigo procurou investigar como os *websites* dos deputados da Assembleia Legislativa da Bahia (ALBA) oportunizam a participação política para a consecução de informação pública em rede. Com nível descritivo, a pesquisa anuncia as características dos *websites* dos deputados (população ou fenômeno), incluindo na seção metodológica as técnicas e instrumentos de coleta de dados, como observação, entrevistas e formulário de pesquisa. As seções subsequentes conferiram a análise e discussão dos dados coletados para, na conclusão, apresentar as considerações derradeiras da investigação. A conclusão evidenciou que a disponibilidade de dispositivos dos *websites* orientados à interatividade entre agentes governamentais e os cidadãos não garante que as demandas sejam respondidas e que as sugestões compõem a plataforma política dos deputados.

Palavras-chave: Informação política; Interação mediada por computador; Participação política em rede

Abstract: The article aims to investigate as the websites of the Legislative Assembly of Bahia's members nurture political participation for the achievement of public information network. With descriptive level, research announces the characteristics of the members' websites (population or phenomenon), including in the methodological section techniques and data collection instruments such as observation, interviews and survey form. Subsequent sections have given the analysis and discussion of the collected data to, in conclusion, present the ultimate research considerations. The conclusion showed that the availability of websites' devices oriented to interaction between government agencies and citizens does not guarantee that the demands are answered and that suggestions compose the political platform of the deputies.

Keywords: Political information; Interaction computer mediated; Political participation network

1. Introdução

A internet apresenta condições tecnológicas que viabilizam e simplificam o contato entre os diversos atores políticos, multiplicando as oportunidades de interconexão de acesso à informação. Inseridos nesta realidade, os governos perceberam a influência que as tecnologias da informação e comunicação – TIC exercem nas sociedades contemporâneas. Ancoradas no poder de inserção e circulação, tornou-se imperativo alinhar as TIC às práticas políticas, objetivando a redução de custos e prestação de contas aos cidadãos. Contudo, determinados governos utilizam os recursos viabilizados pela internet de maneira limitada, pouco profissional, sem interatividade, como uma autêntica página *web* destinada à promoção da imagem pública e à propaganda política, preterindo, sobremaneira, as premissas concernentes à consecução de informações públicas e à participação política em rede efetiva.

Anunciada a introdução, e alicerçado nestas primeiras considerações, a segunda seção do artigo discute aspectos relativos à interação mediada como possibilidade plausível de intercâmbio de informações a partir de dispositivos computacionais. A terceira seção procurou delinear a metodologia da investigação, como os métodos de abordagem e procedimento, nível da pesquisa, técnicas e instrumentos de coleta de dados. Posteriormente, apresentaram-se os resultados logrados na pesquisa, com as quatro dimensões ('consecução de informações nos *websites*', 'consecução de informações *sob demanda* nos *websites*', 'possibilidades de interlocução entre cidadãos de deputados' e 'canais de comunicação adicionais e *accountability*').

Nas considerações finais, observou-se que os dispositivos de interatividade orientados à interlocução entre agentes governamentais (parlamentares e assessorias) e os cidadãos não garantem que as demandas informacionais sejam respondidas, confirmando que os *sites* analisados não apresentaram estruturas administrativas para responder às demandas ou sugestões dos cidadãos.

2. Interação mediada por computador

A gradativa redução de obstáculos de acesso aos conteúdos informacionais na internet reconfigura a estrutura tradicional da prática política. Consultar oportunidades de emprego, contatar representantes políticos, acompanhar a utilização das verbas públicas e propor agenda de discussão das políticas públicas, como exemplos, viabilizam-se a partir das tecnologias de informação. As instituições governamentais e os representantes políticos incorporam às práticas políticas, assim como aos serviços *on-line* prestados aos cidadãos, os dispositivos de interatividade da *web* (*e-mails*, fóruns de discussão, *chats*¹) com o intuito de responder às demandas advindas de cidadãos.

A interação mediada por computador (IMC) contribui para o acesso a conteúdos informacionais de maneira dinâmica, contrapondo com os tradicionais meios de comunicação de massa de fluxo unidirecional, como a televisão, jornal e rádio. Estes canais de comunicação de massa, contudo, apresentam algumas características inerentes à interatividade, como programas de televisão que solicitam a participação da audiência para decidir o desenrolar do enredo, ou eliminar participantes do *reality show*.

Segundo Martínez Pandiani (2008), a utilização de ferramentas virtuais que contribuam para a interatividade entre os atores políticos e civis revela-se incipiente e tímida. Na América Latina, para o autor, os líderes parecem subestimar a potencialidade comunicativa das ferramentas interativas proporcionadas pela *web*. Com anseios de compartilhar o protagonismo político, as novas tecnologias digitais possibilitam os públicos interessados a expressarem reclamações e inquietudes aos governos e representantes políticos, reclamando, assim, a participação política e a produção de conteúdos informacionais.

Os termos 'interatividade', 'interativo' e 'interação' circulam nas diversas instâncias da sociedade, como nas campanhas de *marketing*, nas embalagens de programas de informática, nos programas de televisão e outras, de maneira aleatória. Primo (2003; 2007) adverte, entretanto, que a referência científica à interatividade – concebida como

¹ Salas de conversação de mensagens instantâneas.

‘interação mediada por computador’ – demanda uma conceituação mais ponderada. Entende a interação como uma ação entre os participantes do encontro, voltando-se para as relações estabelecidas pelos interlocutores envolvidos no processo de comunicação mediada por computador (interagentes). Este autor admite que diversos estudos e discussões relacionados a esta interação apresentam-se excessivamente tecnicistas, como a ênfase exagerada aos problemas de processamento e à transmissão de dados digitais, conduzindo-os a pesquisas parciais sobre o tema.

Primo (1998; 2007), a partir da proposta de estudo acerca da interatividade, sugere dois modelos de interação: a mútua e a reativa. As interações mútuas apresentam uma processualidade caracterizada pela conexão dos subsistemas envolvidos. O autor compreende o termo ‘sistema’ como a inter-relação de um conjunto de objetos ou entidades para formar a totalidade. A interação mútua não poderá constituir uma soma de ações individuais. Para compreender o processo de interação mútua, continua, é preciso refutar a observação exclusiva no observador individual, ou seja, a ação dialógica constitui o cerne da análise das interações interpessoais. Adverte, no entanto, para a equivocada comparação da interação mútua com *feedback* do modelo transmissionista (emissor-receptor), pois o retorno de uma mensagem previamente enviada, por exemplo, possivelmente resultará em *feedback* que motive ou ratifique o encaminhamento de outra mensagem. Para Primo (2007:106), trata-se de uma interação mecanicista, posto que “a relação não é constituída cooperativamente entre os participantes do contexto, [pois] uma das partes reage conforme uma determinação externa e prévia”. Assim, esta relação teria um efeito calculável e previsível.

Com mínima ou nenhuma condição do reagente alterar o agente, a interação reativa representa relações lineares e unilaterais consideradas fracas, limitadas e automáticas. A dinâmica deste modelo de interação confere à relação de estímulo e resposta, não reagindo a transformações contextuais; as interações reativas engendram-se na previsibilidade e automação das trocas, carecendo de uma estruturação prévia para responder ao estímulo – como as mensagens recebidas na caixa do correio eletrônico informando que aquela caixa de mensagens eletrônicas estaria saturada de mensagens, ou jogos eletrônicos que respondem apenas ao estímulo do jogador, caso estas possibilidades estejam previstas na configuração do programador.

Castells (2001; 2003) admite que a interatividade possibilita aos cidadãos solicitar conteúdos informacionais, assim como expressar opiniões e requerer respostas pessoais aos representantes. Todavia, observa-se que os atores governamentais não se empenham devidamente às questões relacionadas à interatividade e à usabilidade dos portais, deixando de responder às solicitações dos usuários ou não atualizando os conteúdos disponibilizados em *websites*. Este autor defende que o referido ponto constitua o cerne fundamental para compreender a desconfiança política e, mormente, a rejeição crescente aos políticos, aos partidos e à política profissional, arraigadas na maioria dos cidadãos.

A interação mediada por computador, a partir dos recursos *web*, é capaz de promover debates através de salas de *chat*, *e-mails*, fóruns de discussão, notícias *on-line*, dentre outros; estas ferramentas interativas poderão interferir e estimular consideravelmente o processo de participação política. As salas *on-line* de conversação constituem espaços de compartilhamento de ideias sincrônicas entre indivíduos que possuam interesses semelhantes ou antagônicos, a partir do agendamento prévio para discutir tópicos específicos. Como interação mediada por computador assíncronica, as notícias *on-line*

com possibilidades de comentários (réplica e tréplica), os *e-mails*, as listas e fóruns de discussões representam também importantes meios para fomentar a participação política.

A partir da centralidade das tecnologias da informação na esfera política para a obtenção de conteúdos informacionais, e participação política através da internet, o presente artigo procurou investigar *como os websites dos deputados da ALBA condicionam a participação política, a partir de canais interativos, para a consecução de informação pública em rede*. Para cumprir o objetivo de pesquisa definiram-se, na seção a seguir, as técnicas, os instrumentos e os modelos de pesquisa condizentes ao objeto de estudo.

3. Procedimentos metodológicos

Para responder ao objetivo de pesquisa, determinou-se o universo da pesquisa, o método de procedimento, o nível da pesquisa, contornos, as técnicas e os instrumentos utilizados na investigação.

3.1. Universo da pesquisa

O universo da pesquisa foi os *websites* dos deputados, exclusivamente registrados no *site* institucional da ALBA. No período da investigação, notou-se que 42 parlamentares possuíam registros de *websites*, mas 17 destes sítios estavam inativos. Apenas os *blogs* dos parlamentares foram desconsiderados, pois a estrutura operacional destes não permite a inserção de dispositivos de interatividade mais complexos.

3.2. Método de procedimento e nível da pesquisa

Definido o universo da pesquisa, ressalta-se que o método de procedimento assumido nesta pesquisa compreende o *método monográfico*. O método monográfico, para Marconi e Lakatos (2010), consiste no estudo de determinados indivíduos, condições, instituições, comunidades, e outros, com o propósito de conseguir generalizações a partir do exame do tema escolhido para o desenvolvimento da pesquisa – incluindo os fatores que influenciam este tema –, analisando os diversos aspectos constitutivos do assunto.

Para Yin (2005) um estudo de caso constitui uma investigação empírica que pesquisa um fenômeno contemporâneo contextualizado na realidade, principalmente na ausência de definição de contornos entre este fenômeno e o contexto. Destarte, o fenômeno de investigação desta pesquisa condiz às possibilidades de participação política dos sítios na internet dos parlamentares da ALBA, a partir dos dispositivos interativos dispostos nestes *websites* (*e-mails*, fóruns de discussão, *chats*), considerando a informação pública como o marco essencial para esta participação.

O nível desta investigação categoriza-se como descritiva. Para Gil (1999), as pesquisas descritivas objetivam – primordialmente – a descrição das características de determinadas populações ou fenômenos ou o estabelecimento de relações entre variáveis² (KÖCHE, 2006:112). Porém, diversas pesquisas descritivas excedem a simples identificação da existência destas relações, aproximado-as das pesquisas explicativas.

²Segundo o autor as variáveis constituem os “aspectos, propriedades, características individuais ou fatores, mensuráveis ou potencialmente mensuráveis, através dos diferentes valores que assumem, discerníveis em um objeto de estudo, para testar a relação enunciada em uma proposição.”

Este nível de investigação científica envolve a utilização de técnicas padronizadas para coleta de dados para posterior descrição e análise dos dados levantados. No estudo de caso a delimitação das técnicas para coleta de dados determina a definição precisa do tema, a partir da pergunta orientadora e dos objetivos propostos, para compor a plataforma da pesquisa.

3.3. Técnicas e instrumentos para a coleta de dados

As técnicas de pesquisa para a coleta de dados engendram-se, primeiramente, no referencial teórico e na pesquisa de campo. O arcabouço teórico proporcionou reconhecer as convergências e divergências com o recorte empírico analisado. Esta análise empírica principia com a descrição histórica da ALBA, perpassando pelo organograma organizacional, para debruçar na análise pormenorizada do *website* institucional.

Para Vergara (2009), a técnica de observação implica descrição, explicação e compreensão de eventos e comportamentos, e os critérios assumidos nesta pesquisa correspondem à observação estruturada (sistemática, planejada ou controlada), pois, a partir dos estudos de Nielsen e Loranger (2007) acerca da usabilidade de sítios na *web*, procurou-se estabelecer procedimentos para observação, descrição e análises dos *sites* dos deputados – como observar? o que observar? para que observar? Vergara endossa que a observação estruturada não participante apresenta a capacidade de clarificar comportamentos relativos à frequência, duração, sequenciamento das ocorrências, à proporção em que o observador decodifique o fenômeno observado a partir de sua própria estrutura cognitiva do pesquisador.

A utilização do formulário direcionado à identificação das possibilidades de participação política nos *websites* dos deputados da ALBA representou o centro para a coleta de dados desta investigação. A primeira etapa da pesquisa de campo constituiu na descrição e análise independentes destes sítios através dos itens que compunham o formulário, como exemplo a biografia dos deputados, arquivos com informações públicas para *downloads*, a presença de fóruns de discussão e a prestação de contas dos recursos públicos. A etapa seguinte procurou agregar às análises dos *sites* para apresentar, percentualmente, um panorama integral. Com a explicitação das técnicas de pesquisa para a coleta de dados, é importante apresentar os critérios utilizados para definir os instrumentos de investigação assumidos.

O desenvolvimento do formulário de pesquisa (instrumento) também se assentou no referencial teórico da investigação, especificamente nos *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços*, coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), vinculado à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (BRASIL, 2007) e no instrumento *Níveis de Participação dos Cidadãos: a Escala de Avaliação*, proposto por Marques (2007). O projeto de indicadores e métricas constitui um conjunto de indicadores destinados à avaliação de serviços prestados aos cidadãos a partir da internet; considera a usabilidade, a comunicabilidade, a multiplicidade de acesso, a disponibilidade, a acessibilidade, a transparência e a confiabilidade. Esta publicação compila critérios que autorizam a visualização dos aspectos consistentes e frágeis de um determinado serviço e a consonância com as expectativas dos usuários a partir da implantação, contribuindo, assim, para o constante desenvolvimento. A elaboração deste projeto remonta ao último trimestre de 2004, e os primeiros esforços dos recursos humanos do DGE consideraram

as avaliações similares nacionais e estrangeiras que contemplassem ou apresentassem alguma relação estrita com a mensuração da prestação de serviços públicos eletrônicos.

Registraram-se estes dados do formulário no programa *Office Excel 2003* para sua tabulação, possibilitando as análises dos dados brutos agregados (não organizados) com números inteiros categorizados nas três possibilidades de respostas, o percentual agregado dos *websites* investigados e o percentual agregado com os valores analisados por resposta. Este formulário procurou agrupar estrategicamente os itens a partir dos seguintes blocos: a escala correspondente aos itens 1-5 indica a consecução de informações essenciais para que os usuários-cidadãos ‘tomem conhecimento’ dos representantes políticos; a escala dos itens 6-10 indica a consecução de conteúdos centrada nas demandas destes usuários; assim os itens 11-15 compreendem algumas possibilidades de comunicação entre cidadão e representantes políticos através dos dispositivos destinados à interatividade; e os itens 16-20 correspondem aos canais de comunicação adicionais para assegurar o processo interativo de usuários interessados, incluindo os aspectos relacionados à prestação de contas do gasto público (*accountability*). O formulário está representado no quadro a seguir:

QUADRO 1 – Informações Analisadas nos Websites dos Deputados da ALBA

	N*	B	A
CONSECUÇÃO DE INFORMAÇÕES NOS WEBSITES			
1 - Biografia do deputado: 1 – biografia simples e sucinta; 2 – biografia completa, informando a trajetória política, atuação parlamentar, outros.			
2 - Pesquisa de conteúdos do website: 1 – a pesquisa não retornou (erro); 2 – a pesquisa retornou com a informação solicitada;			
3 - Clipping de informações publicadas nos meios de comunicação: 1 – conteúdos simples com notícias desatualizadas; 2 – conteúdos diversos e atualizado, com áudio, vídeos e fotografias.			
4 - Arquivos com informações públicas para downloads (discursos, projetos, legislações): 1 – documentos desatualizados; 2 – documentos atualizados			
5 - Registro de informações de utilidade pública (polícia, bombeiros): 1 – os endereços estavam desatualizados; 2 – os endereços estavam atualizados e categorizados.			
CONSECUÇÃO DE INFORMAÇÕES SOB DEMANDA			
6 - Possibilidade de assinatura dos newsletters (boletim informativo): 1 – assinatura apenas de newsletters que abordam temas gerais; 2 – assinatura de newsletters com temas específicos.			

<p>7 - Disponibilidade da agenda de atividades do deputado: 1 – agenda desatualizada; 2 – agenda atualizada, incluindo as atividades sistematizadas e com riqueza de detalhes.</p>			
<p>8 - Informações que descrevam o horário e o local para o encontro presencial (atendimento ao cidadão): 1 – informações insuficientes, não contribuem efetivamente para o agendamento deste encontro; 2 – informações completas com orientações para agendar o atendimento;</p>			
<p>9 - Contato direto com o deputado ou assessoria para registrar as demandas: 1 – apenas possibilidade de contato <i>offline</i> ou <i>on-line</i>; 2 – possibilidades de contatos <i>on-line</i> e <i>offline</i>;</p>			
<p>10 - Informações com orientações ou incentivos à participação política do cidadão: 1 – informações incipientes (insuficientes) quanto à orientação; 2- informações com orientações satisfatórias, incentivando o cidadão à participação;</p>			
<p>POSSIBILIDADES DE COMUNICAÇÃO ENTRE CIDADÃO E DEPUTADO</p>			
<p>11 - Existência de informação relativa ao prazo de atendimento das demandas: 1 – superaram o prazo informado no <i>website</i> (não houve atendimento); 2 – atenderam à demanda no prazo informado (houve atendimento);</p>			
<p>12 - Resposta à demanda encaminhada: 1 – resposta automática (<i>spam</i>); 2 – resposta específica à demanda, convidando o cidadão para um encontro presencial;</p>			
<p>13 – Oportunidades de encontros presenciais: 1 – apenas os cidadãos registrados previamente no <i>website</i> podem solicitar um encontro com o deputado; 2 – o <i>website</i> convida os cidadãos sem o registro prévio.</p>			
<p>14 - Possibilidade de registrar mensagens no <i>website</i>: 1 – o <i>website</i> permite o registro de mensagens, porém não permite a réplica ou tréplica dessas mensagens por outros cidadãos; 2 – o <i>website</i> permite o registro de mensagens e permite a réplica ou tréplica advindas de outros cidadãos;</p>			
<p>15 - Disponibilidade de fóruns públicos: 1 – fóruns inativos ou sem possibilidades do cidadão sugerir temas ou outros fóruns; 2 – fóruns ativos e com possibilidades do cidadão sugerir novos temas;</p>			
<p>CANAIS DE COMUNICAÇÃO ADICIONAIS E ACCOUNTABILITY</p>			
<p>16 - Disponibilidade de formulários eletrônicos dirigidos à expressão dos cidadãos: 1 – as opiniões não são publicadas no <i>website</i>; 2 – as opiniões são publicadas no <i>website</i>, caso o cidadão</p>			

permita			
17 - Canais interativos que contribuam para a multiplicidade de acesso (SMS, quiosques ou computadores de acesso público e irrestrito) para ampliar a margem da participação política: 1 – os canais eletrônicos não funcionam (inativos); 2 – os canais eletrônicos funcionam;			
18 - Redes sociais como canais de comunicação com os cidadãos: 1 – as redes sociais disponíveis estavam inativas; 2 – as redes sociais estão ativas, e os deputados acessam com regularidade.			
19 - Pesquisa de opinião pública ou enquetes: 1 – questões fechadas (repostas pré-definidas); 2 – questões semi-estruturadas (repostas fechadas e abertas) possibilitando aos cidadãos responder com especificidade.			
20 - Disponibilidade de contas dos gastos da verba pública (accountability): 1 – informações simples, sem detalhamentos das contas; 2 – informações detalhadas das contas, com indicação do responsável dos atos administrativos			

Legenda: **N** – o item proposto não consta no *website* (Ausente); **B** – encontra-se o item, mas disposto com incipiência (Básico); **A** – o item apresenta-se como um recurso sofisticado à participação política, o ideal (Avançado).

As modalidades de repostas que revelam a **existência** dos itens investigados conferem estritamente às possibilidades ‘básico’ (incipientes) e ‘avançado’ (ideais) – com a condição de assinalar somente um campo – e a primeira modalidade de resposta constitui a ‘negação’, a ausência, do item no *site* analisado. Conferiu às possibilidades de repostas a concessão pesos simples, conforme descrito: **NÃO** – não contabiliza pontos para o resultado final da investigação; **BÁSICO** – condição incipiente de participação, contabiliza somente um ponto; e **AVANÇADO** – compreendido como uma participação ‘ideal’, contabiliza dois pontos.

4. Discussão dos resultados da pesquisa

As subseções seguintes apresentam os dados agregados e analisados horizontalmente dos itens propostos no formulário de pesquisa, subdivididos em quatro blocos – ‘centrado na consecução de informações nos *websites*’, ‘centrado na consecução de informações sob demanda’, ‘centrado nas possibilidades de comunicação entre cidadãos e representantes políticos’ e ‘centrado nos canais de comunicação adicionais’, incluindo a *accountability*.

4.1. Consecução de informações nos *websites*

Os itens condizentes a consecução de informações a partir dos *websites* dos deputados responderam satisfatoriamente aos aspectos relativos ao acesso a conteúdos disponibilizados pelos parlamentares. Observou-se que os sítios dos representantes

políticos apresentaram, na totalidade, o item ‘biografia’, como uma estratégia para ‘conhecer melhor’ os representantes políticos. Porém, a categoria de resposta condizente às biografias simples e sucintas compreendeu 52% dos *websites* analisados, sem comprometer efetivamente a consecução de informações relativas à ‘biografia do deputado’. Estes conteúdos parecem independe das demandas dos cidadãos, pois enunciar a trajetória política do parlamentar, exaltando as realizações sociais e a militância individual, constitui uma estratégia mínima para apresentar os deputados à sociedade.

Para assegurar o acesso a conteúdos produzidos, os dados apresentados comprovam que 60% dos sítios observados retornaram com os resultados das pesquisas simuladas pelo investigador. As tecnologias da informação, nesta perspectiva, viabilizam a recuperação de conteúdos originários dos parlamentares preterindo a temporalidade (acesso a informações publicadas outrora, e registradas na base de dados) e o espaço.

Os aspectos relacionados à presença de *clippings*, arquivos com informações públicas para *downloads* (discursos, projetos, moções) e referências a conteúdos de interesse social corroboram com o item relacionado à pesquisa nos *websites*, oportunizando aos cidadãos conhecerem o processo político, acompanhando as discussões e as decisões dos representantes políticos. Contudo, 60% dos sítios investigados não apresentaram *clippings* que compilassem notícias e matérias acerca dos deputados, publicadas nos diversos canais de comunicação, que, caso comparado com as percentagens dos itens subsequentes (*arquivos de informações públicas para downloads*, 84%, e *registro de conteúdos de interesse público*, 52%), não influenciaria exatamente. A análise panorâmica dos itens contidos no primeiro bloco do formulário de pesquisa permite anunciar que os *websites* investigados autorizam a consecução de informações registradas nestes sítios, ou seja, conteúdos informacionais processados e armazenados nos servidores (base de dados) para consulta e/ou recuperação de documentos produzidos pelos parlamentares.

4.2. Consecução de informações sob demanda nos websites

O bloco reservado aos itens para a *consecução de informações sob demanda* permitiu algumas inferências no quadro panorâmico da pesquisa. No item destinado às possibilidades de assinatura de boletins eletrônicos (*newsletters*) dos parlamentares, somente 8% dos sítios analisados permitem o cadastro de usuários para os ‘temas específicos’, ou seja, informações que respondem às especificidades destes indivíduos. A percentagem de 64% destes *websites* permitia a assinatura dos boletins que apresentavam temas gerais, desconsiderando os interesses individuais dos cidadãos. A proposta assumida nesta pesquisa condiz à segmentação temática dos conteúdos previstos nas *newsletters* que convergisse com os interesses dos usuários, a partir dos recursos tecnológicos que indiquem as informações mais acessadas no *site*.

Para os estudiosos do tema *democracia*, o cidadão informado evidencia competências para decidir e avaliar as atividades governamentais. Como a internet permite a redução de custos relativos ao armazenamento e disseminação da informação, assim como o acesso à informação primária – conteúdos diretamente produzidos e disseminados pelos parlamentares e Assessorias –, uma percentagem considerável dos sítios (84%) apresentou documentos para o acesso, mas 68% da totalidade dos *sites* investigados não disponibilizavam a ‘agenda de atividades’. A ausência de uma agenda virtual dificulta a

participação política em rede devido à inexistência de informações que indiquem aos usuários uma programação das atividades dos parlamentares. O acesso limitado à informação impede ou dificulta a participação dos cidadãos na discussão e produção de políticas públicas.

Entretanto, 88% dos sítios disponibilizam contatos (*on-line* e *off-line*) com os deputados ou Assessorias dos parlamentares. Os contatos *off-line* condizem exclusivamente aos endereços geográficos dos Gabinetes dos políticos no Centro Administrativo da Bahia – CAB, que aparecem na parte inferior das páginas principais dos sítios; os contatos *on-line* conferem aos dispositivos potencialmente interativos disponíveis nos *websites*. Percebeu-se que a totalidade destes *sites* apresentou indicações que possibilitassem, ainda que discursivamente, interlocuções entre os deputados e os cidadãos. O engajamento cívico aparece neste contexto como um processo essencial à participação política, pois equivale ao interesse público, à discussão e ao conhecimento acerca dos assuntos políticos; corresponde à postura proativa dos cidadãos na procura de conteúdos para reduzir as incertezas informacionais.

Apesar de os *websites* oportunizarem encontros presenciais e virtuais, somente 24% destes apresentou informações com orientações e incentivos suficientes. Mister destacar a inconsistência relacionada nos itens condizentes aos contatos disponíveis nos sítios e os conteúdos direcionados à participação política. A presente investigação não identificou uma conexão plausível entre as oportunidades de contatar parlamentares, sugerindo interlocuções, e as orientações que efetivamente estimulassem a participação dos cidadãos.

4.3. Possibilidades de interlocução entre cidadãos e deputados

Como o direito à informação extrapola a divulgação de informações acerca de instituições e parlamentares, como as observadas nos blocos anteriores, é importante conceber procedimentos que facultem o acesso a conteúdos demandados pelos cidadãos. O presente bloco identifica as possibilidades de interlocução entre os cidadãos e deputados apresentadas nos *sites* analisados, ou seja, os dispositivos eletrônicos concentrados na interatividade entre estes atores. A definição dos itens vinculados a este bloco pretendeu, outrossim, investigar a efetividade deste dispositivos a partir de simulações nos canais de comunicação realizadas pelo pesquisador.

Os *websites* dos parlamentares inscritos nesta pesquisa não apresentaram conteúdos que indicassem um prazo de atendimento dos contatos estabelecidos, representando 100% destes sítios. Observa-se o descumprimento institucional da Assembleia com relação aos enunciados do art. 5º da Constituição Brasileira, assim como o distanciamento dos sítios dos deputados com as informações previstas neste inciso. Ponderou-se, no início desta pesquisa, que a Constituição de 1988 e outros documentos oficiais de organismos nacionais e internacionais pudessem constituir o marco referencial para o desenvolvimento destes *websites*, mas, com o aprofundamento da pesquisa de campo, demonstrou-se o contrário.

A partir do documento elaborado pela ONG, *Artigo 19*, para o Conselho Britânico (*British Council*), fomentar um diálogo entre os políticos e a população poderá restabelecer a confiança nas instituições do Estado. Publicar e responder às demandas de cidadãos condizentes a conteúdos das atividades governamentais, políticas diversas, orçamentos

estatais permitirão a construção de espaços para a política desenvolver-se de maneira irrestrita e construtiva. Porém, a pesquisa comprovou que 76% investigados não responderam às demandas encaminhadas pelos canais interativos, contrapondo com as proposições anunciadas pelo *Artigo 19* nos aspectos relacionados aos diálogos entre os atores políticos. Somente 12% dos sítios atenderam à solicitação para o agendamento dos encontros presenciais, e a percentagem restante conferiram aos *spams*, ou seja, respostas automáticas disparadas pelos correios eletrônicos.

Considerar as sugestões dos usuários constitui um procedimento plausível para que os cidadãos acreditem na efetividade das suas opiniões nas propostas políticas. Contudo, considerável parcela dos sítios analisados (68%) não permite aos usuários o registro de mensagens no *website*, e 28% daqueles que permitem estes registros, não autorizam réplicas dos conteúdos inscritos nas páginas. Sem a garantia de retorno das demandas dos usuários destes *websites*, o descrédito poderá desmotivar a participação política em rede, a considerar a perceptiva ausência de um marco técnico que regulasse – ou orientasse – os sítios dos parlamentares da ALBA. A estrutura dos *sites* dos deputados, observada nas descrições, orbitava na ausência de sistematizações que oportunizassem a interatividade entre os representantes políticos e os cidadãos, como se a dimensão interativa não correspondesse à responsabilidade dos deputados.

O argumento supracitado confirma o resultado obtido no item destinado ao fórum de discussão. O fórum de discussão constitui um instrumento essencial à promoção de debates de temas livres ou específicos nos sítios eletrônicos; requer uma estrutura complexa de linguagem de programação, diferindo, assim, das estruturas simples de registros de mensagens nos *sites* da internet. Tecnicamente inexitem fóruns orientados à discussão nos *websites* dos parlamentares (96%), somente 4% destes sítios apresentaram uma estrutura similar, mas estavam inativos e sem oportunidade para os usuários sugerirem temas distintos daqueles pré-estabelecidos. O resultado contradiz, entretanto, o argumento relacionado às tecnologias para o incremento na interatividade e interação – a partir do dispositivo ‘fórum de discussão’ –, pois este canal não possibilita a interlocução dos cidadãos e os representantes políticos e não oportuniza a enunciação de ‘vozes minoritárias ou excluídas’ das discussões políticas.

A internet e os dispositivos de interatividade deveriam apresentar vantagens substanciais à participação política nos *websites* investigados, mas os resultados apresentados no terceiro bloco do formulário de pesquisa não permitem anunciar esta assertiva. O fórum de discussão conduziria à inclusão das ‘vozes’ alijadas dos *mainstream media*, ou grupos arredios à participação política nos formatos tradicionais. A interatividade possibilita os cidadãos demandarem conteúdos informacionais, expressarem opiniões e requererem respostas às solicitações encaminhadas aos representantes políticos. Contudo, a pesquisa identificou que estes autores governamentais não engendram esforços categóricos aos assuntos relacionados à interatividade e à usabilidade dos *websites*, ao preterir respostas às solicitações dos usuários.

4.4. Canais de comunicação adicionais e accountability

O primeiro item do bloco destinado à identificação dos canais de comunicações adicionais e à transparência das destinações de despesas parlamentares para a verba pública procurou reconhecer a presença de formulários eletrônicos destinados à expressão dos usuários. O resultado demonstrou que as opiniões encaminhadas pelos cidadãos não

aparecem nos *websites* analisados, ou seja, 52% dos sítios, apesar de apresentarem estes formulários, não registram as informações nas páginas.

Na sequência, a pesquisa identificou os canais de comunicação eletrônicos, excetuando a *web*, como estratégias para diversificar a participação política em rede. A investigação evidenciou que em 84% dos sítios inexistiam dispositivos eletrônicos sofisticados que asseverasse a multiplicidade de acesso, como o envio de mensagens através do *SMS*. Ampliar as oportunidades de informar os cidadãos constitui – ao menos indica – um compromisso dos parlamentares com a sociedade quanto à diversidade de acesso às informações públicas. As redes sociais, segundo os resultados, constituíram um canal de comunicação preferencial dos deputados, representando 60% dos sítios analisados. Esta percentagem demonstrou atividades dos parlamentares constantes no *orkut*, *facebook* e *twitter*, acessando estas redes com regularidade.

As enquetes também constituem um instrumento destinado à sondagem de opinião, podendo constituir um importante ‘termômetro’ para as atividades parlamentares desenvolvidas. O referido instrumento deveria permitir o intercâmbio de ideias e reflexões entre cidadãos-cidadãos, cidadãos-parlamentares e parlamentares-cidadãos. Os dados exprimem que 64% dos *websites* apresentaram as enquetes com questões fechadas, impossibilitando comentários adicionais, e com temas que escapuliam às propostas políticas (exemplo: *o que você está achando do meu site?*).

As informações comportam a capacidade dos indivíduos conhecerem o processo político e acompanharem as discussões dos agentes governamentais. Como a informação constitui um instrumento de controle das instituições democráticas, a participação dos indivíduos no processo político desvela-se essencial para influenciar os governos e os representantes políticos; os cidadãos cerceados do direito à informação os debates públicos estariam comprometidos. Mendel (2009) estende a este argumento os aspectos relativos ao combate à corrupção e à conduta ilícita nos governos potencializados pela prestação de contas de representantes políticos. Assim, o item destinado ao *accountability* dos parlamentares nos *websites* contraria estes pressupostos, a considerar que 92% dos sítios investigados não apresentaram seções que indicassem a prestação das contas das despesas públicas auferidas pelos deputados. Somente 8% dos sítios parlamentares expunham informações detalhadas destas contas, indicando, inclusive, os responsáveis pelos atos administrativos.

5. Conclusão

Infere-se que a disponibilidade de dispositivos orientados à interatividade entre agentes governamentais e os cidadãos usuários destes sítios não afiança que as demandas sejam respondidas, e as sugestões efetivem a plataforma política dos deputados. A abertura para o diálogo com a sociedade civil constitui um discurso não observado nos resultados da pesquisa. Os canais de comunicação disponíveis nestes sítios confirmaram a incipiência para a interlocução acerca das discussões e deliberações políticas, pois esta investigação comprovou que o simples registro destes dispositivos não significa, mormente, um caráter incontestável para a execução dos objetivos intrínsecos destes canais.

A presente investigação considerou, também, que os *websites* responderam satisfatoriamente à disponibilidade de informações acerca dos deputados e atividades políticas desenvolvidas no decorrer do mandato. Estes apresentaram biografias, documentos, notícias, arquivos audiovisuais, informações de interesse público, *links* externos para outros sítios eletrônicos, assinaturas de boletins eletrônicos; dimensões incorporadas à consecução de informações nos sítios parlamentares e a consecução de conteúdos a partir dos interesses específicos dos usuários. Porém, nos aspectos relacionados à interatividade através dos dispositivos comunicacionais, a pesquisa assentou que estes *websites*, e como consequência, os deputados e as Assessorias, não apresentaram indícios administrativos e estruturais dos Gabinetes para responder às demandas ou sugestões dos cidadãos, percentagem constatada nas dimensões centradas nas oportunidades de comunicação entre os atores políticos envolvidos na ‘coisa’ pública.

Os *websites* pareceram corresponder, quase exclusivamente, à divulgação e à promoção da imagem política dos deputados no ciberespaço. Condicionar a participação política constitui uma lógica que deveria entremear, não somente ao discurso ou à retórica, as práticas administrativas dos governos e representantes eleitos pelos cidadãos. Contudo, o perceptível aumento destes sítios na internet representa os primeiros anúncios dos agentes governamentais com relação à centralidade das tecnologias da informação na sociedade contemporânea. Mister informar que estas considerações condizem somente a presente investigação, considerando o momento histórico da realização da pesquisa e o recorte do objeto empírico da investigação. Sugere-se que pesquisadores interessados repliquem as técnicas e os instrumentos construídos nesta investigação em diferentes situações e agentes políticos, como senadores, deputados federais, vereadores, para identificar possíveis contradições nos resultados. A ciência está engendrada nestas premissas, assim como na construção de conhecimento orientado ao desenvolvimento social.

Referências bibliográficas

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Departamento de Governo Eletrônico

2007 *Indicadores e métricas para a avaliação de e-serviços*. [Em linha]. Brasília: M.P.O.G., 2007. [Consult. 05 maio 2011].

Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos>.

CASTELLS, Manuel

2001 *O Poder da identidade*. 3ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

CASTELLS, Manuel

2003 A Política da internet I: Redes informáticas, sociedade civil e Estado. In *A Galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003, p. 167-200.

DIAS, Isabel

2005 Envelhecimento e violência contra os idosos. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras*. Porto. 15 (2005) 249-273.

GIL, Antonio Carlos

1999 *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KÖCHE, José Carlos

2006 Problemas, hipóteses e variáveis. In *Fundamentos da metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa*. 23ª ed. Petrópolis: Vozes, 2006, p. 105-119.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria

2010 *Fundamentos da pesquisa científica*. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida

2007 Níveis de participação dos cidadãos na internet: um exame dos *websites* de senadores brasileiros e norte-americanos. In ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO, 16º, Curitiba, 2007 – *Anais eletrônicos...* [Em linha]. Curitiba, UTP, 2007. [Consult. 19 mar. 2008].

Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-44782008000100008&script=sci_arttext.

MARTÍNEZ PANDIANI, Gustavo

2008 *La Ciberpolítica y los nuevos ciudadanos*. Buenos Aires: Asociación del Personal de los Organismos de Control, 2008.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich

1986 *A Ideologia alemã*. São Paulo: Hucitec, 1986.

MENDEL, Toby

2009 *Liberdade de informação: um estudo de direito comparado*. 2ª ed. Brasília: UNESCO, 2009.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa

2007 *Usabilidade na web*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

PRIMO, Alex

1998 Interação mútua e interação reativa: uma proposta de estudo. CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 21º, Recife, 1998 – *Anais eletrônicos...* [Em linha]. [Consult. 23 fev. 2011].

Disponível em: http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/int_mutua_reativa.pdf.

PRIMO, Alex

2003 Enfoques e desfoques no estudo da interação mediada por computador. In CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES EM COMUNICAÇÃO, 26º, Belo Horizonte, 2003 – *Anais...* Belo Horizonte: PUCMG, 2003.

PRIMO, Alex

2007 *Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura e cognição*. Porto Alegre: Sulina, 2007.

TRIVINÕS, Augusto

1987 *Introdução a pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, Sylvia Constant

2009 *Métodos de coleta de dados no campo*. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, Robert K.

2005 *Estudo de caso: planejamento e método*. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

José Carlos Sales dos Santos | jsalles@ufba.br

Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Jaqueline Silva de Souza | jaquelinesou@gmail.com

Universidade do Vale do São Francisco (UNIVASF)

Resumo: O uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) na liderança levou ao surgimento de um novo paradigma, a e-liderança. Contudo, não se pode chamar à liderança com apoio nas TIC e-liderança. Na e-liderança todos os processos de liderar decorrem com recurso às TIC e apenas excepcionalmente há recurso a encontros face a face. Semelhante dependência obriga a que haja alterações em todas as facetas da liderança, como sejam as características do líder, da equipa e mesmo do tipo de relação que há entre ambos. As TIC também alteram a forma como se cria e gere a informação e o conhecimento dentro das equipas, agora e-equipas. Num estudo, verificou-se que 35% das empresas inquiridas possuem equipas virtuais. Claramente, a existência de equipas virtuais dentro das empresas dependerá da sua dimensão, maturidade, assim como do mercado em que se inserem.

Palavras-chave: e-liderança; Informação empresarial; Liderança; Tecnologias da Informação e Comunicação

Abstract: The use of information and communication technologies (TIC) has led to the emergence of a new paradigm in leadership, the e-leadership. However, one cannot call the leadership with ICT support e-leadership. In e-leadership all leading processes occur using ICT and only exceptionally there is the appeal to meetings face to face. Such dependence requires changes in all other angles of leadership, such as the characteristics of the leader of the team and even the type of relationship between them. ICTs also changed the way how information and knowledge are created and managed within the teams, which now are e-teams. We found, in a study, that about 35% of companies surveyed have virtual teams. Clearly, the existence of virtual teams within companies depends, in a certain way, of their size, their maturity as well as the market in which they operate.

Keywords: e-Leadership; Business information; Leadership; Information and Communication Technologies

1. Introdução

As tecnologias da informação e comunicação (TIC) proporcionaram alterações a um nível nunca antes visto em várias áreas: na saúde, nas engenharias, nas tecnologias e, também, nos serviços.

Este é um tema ainda embrionário em Portugal. Por um lado, há poucos autores que se tenham debruçado sobre esta temática, e por outro, uma sensação de que este tipo de liderança é pouco ou nada existente, essencialmente na cultura Portuguesa. Este trabalho pretende colmatar a falta de estudos sobre esta área e, também, perceber se a sensação referida é real.

Numa primeira fase, será apresentada a definição de *e*-liderança considerada, dando a conhecer as definições de diferentes autores. A segunda fase faz a caracterização do *e*-líder apresentado alguns desafios com que se deparará nesta nova realidade. A terceira fase caracteriza-se a relação entre o *e*-líder e a *e*-equipa, focando de forma particular a questão da gestão do conflito. A quarta fase apresenta a forma como é feita a gestão de informação na *e*-liderança, nomeadamente sobre a forma de partilha de informação e conhecimento, gestão de documentação criada. Na quinta fase, serão indicadas algumas ferramentas utilizadas para dar suporte à *e*-liderança. Finalmente, a sexta fase apresenta um estudo que visa perceber a realidade da *e*-liderança.

2. Revisão da literatura

2.1. A *e*-liderança

“Virtual teams are teams whose members are geographically distributed, requiring them to work together through electronic means with minimal face-to-face interaction”.

(Malhotra, et al., 2007:60)

É difícil encontrar alguma área que não tenha sido atingida pelas TIC e que não tenha sido radicalmente alterada. A liderança não é exceção. Quando nos falamos de uma reunião estamos habituados à imagem tradicional, de uma reunião numa sala, com todos os intervenientes a comunicarem entre si da forma mais primitiva que existe, cara a cara. As tecnologias da informação e comunicação fizeram com que esse modelo tradicional deixasse de ser uma necessidade absoluta e, agora, há equipas que operam quando os seus elementos estão geograficamente dispersos sem que nunca se tenham cruzado uns com os outros. Este novo modelo leva a que tenha surgido uma nova forma de liderança: a *e*-liderança.

Diversos autores tentam definir a *e*-liderança tentando englobar várias vertentes da mesma nas organizações.

São vários os autores que falam sobre este assunto, aqueles que apresentam uma definição mais abrangente são Avolio e colaboradores, eles relacionam a *e*-liderança com a tecnologia demonstrando que a segunda modifica a primeira. Para Avolio et al. (2000), a *e*-liderança significa que o líder e a sua equipa estão em pontos distintos do globo e, por isso, interagem recorrendo à tecnologia. No seu ponto de vista, indica que a *e*-liderança é um processo de influência social mediado pelas TIC de forma a provocar alterações nas atitudes, sentimentos, pensamentos, comportamentos e desempenho dos indivíduos, grupos ou organizações. A *e*-liderança pode acontecer a qualquer nível hierárquico dentro das organizações, pode acontecer numa relação de um para um ou um para muitos (um líder e um elemento a ser liderado ou um líder e vários elementos a serem liderados), e pode, também, estar associada a um ou a vários indivíduos que estejam em locais diferentes e, possivelmente, em fusos horários diferentes.

Avolio e Kahai (2003) recusam-se a aceitar a definição redutora de que *e*-liderança é, apenas, a liderança tradicional num suporte, media ou estilo diferente. Já DasGupta (2011) afirma que a *e*-liderança se assemelha à liderança tradicional com a única diferença de recorrer às tecnologias e defende que a *e*-liderança implica alterações na

forma de liderar sendo que o líder terá à sua disposição possibilidades e desafios diferentes obrigando-o a adquirir novas competências.

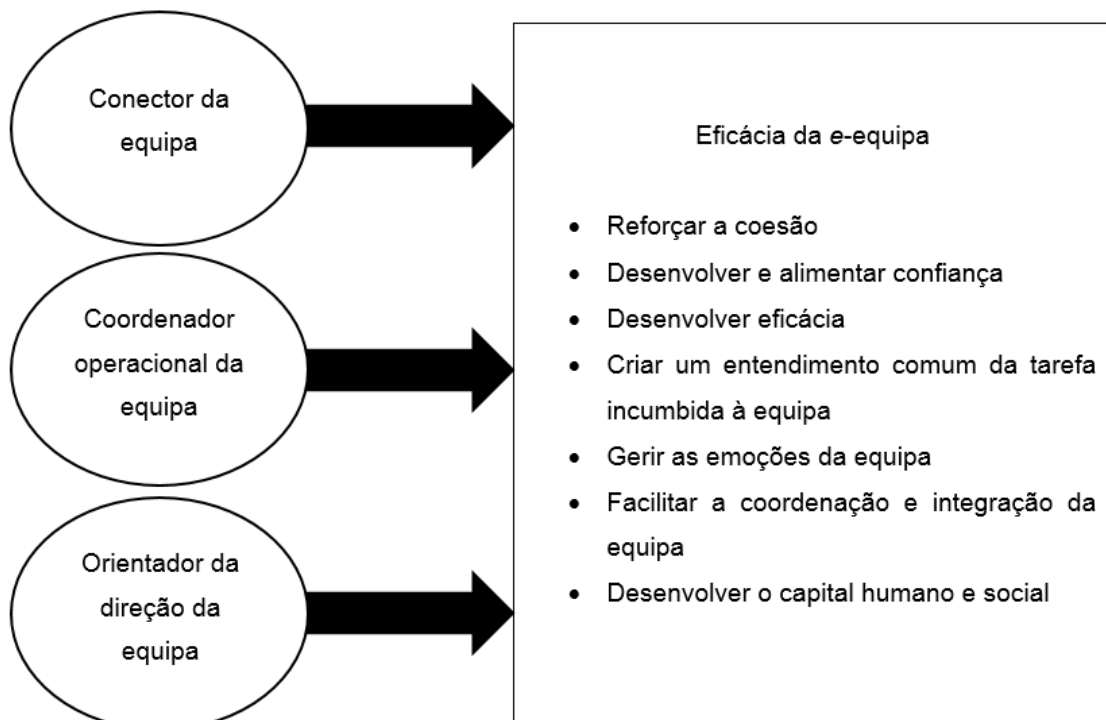
Para Malhotra et al. (2007), a *e*-liderança implica uma equipa com membros geograficamente dispersos pelo globo que têm de trabalhar conjuntamente com recurso a meios eletrónicos e com encontros presenciais muito reduzidos ou inexistentes.

Mohammad (2009) afirma que a *e*-liderança é uma consequência do *etrabalho*, mais conhecido como teletrabalho, que surgiu devido ao desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação e à forma como foram integradas nos processos das organizações.

3. O *e*-líder

Numa equipa, o líder assume um papel muito importante, numa *e*-equipa, isso não é diferente. O líder deve ser um elo de ligação entre os diferentes membros, ser mediador de situações, solucionador de conflitos e deve garantir que todos os membros da equipa têm acesso ao que precisam para desenvolver as suas funções. A adicionar a estes aspetos, deve ainda manter um ambiente saudável na equipa, propício ao sucesso dos projetos (ZACCARO e BADER, 2003).

Fig. 1 – Papéis do líder de uma *e*-equipa



Fonte: ZACCARO e BADER (2003)

3.1. Os desafios de liderar uma e-equipa

Apesar de os desafios de uma equipa tradicional também se apresentarem numa equipa virtual, uma vez que o *e-líder* não tem a sua equipa diante de si e os encontros face a face (f2f) poderão nunca acontecer, tem de saber lidar com situações que não são habituais na liderança tradicional. É, por isso, importante que esteja apto para novos desafios (DASGUPTA, 2011, SIVUNEN, 2008), tais como:

- Transmitir entusiasmo através de comunicações eletrónicas;
- Conseguir transmitir e construir confiança através de meios eletrónicos, com um conjunto de pessoas que nunca conheceu e que poderá nunca vir a conhecer pessoalmente. É fulcral saber escolher a ferramenta certa para vencer esse desafio;
- Motivar todos os membros da equipa à distância. Neste especto, é importante realçar que diferentes pessoas têm diferentes razões para se sentirem motivadas, pelo que o mesmo método poderá não funcionar para toda a equipa. Sendo esta motivação realizada à distância torna-se ainda mais difícil conseguir identificar o que motiva e inspira alguém;
- Fazer a correta gestão e orientação da equipa, tal como na liderança presencial, mas com a agravante de ter de o fazer à distância onde é mais fácil escaparem informações;
- Acompanhar as relações e a dinâmica social do grupo fazendo com que os elementos do grupo sintam que este está presente (virtualmente, claro);
- Ter competências técnicas para lidar com as tecnologias e disponibilidade para um trabalho de 24 horas por dia, 7 dias por semana.

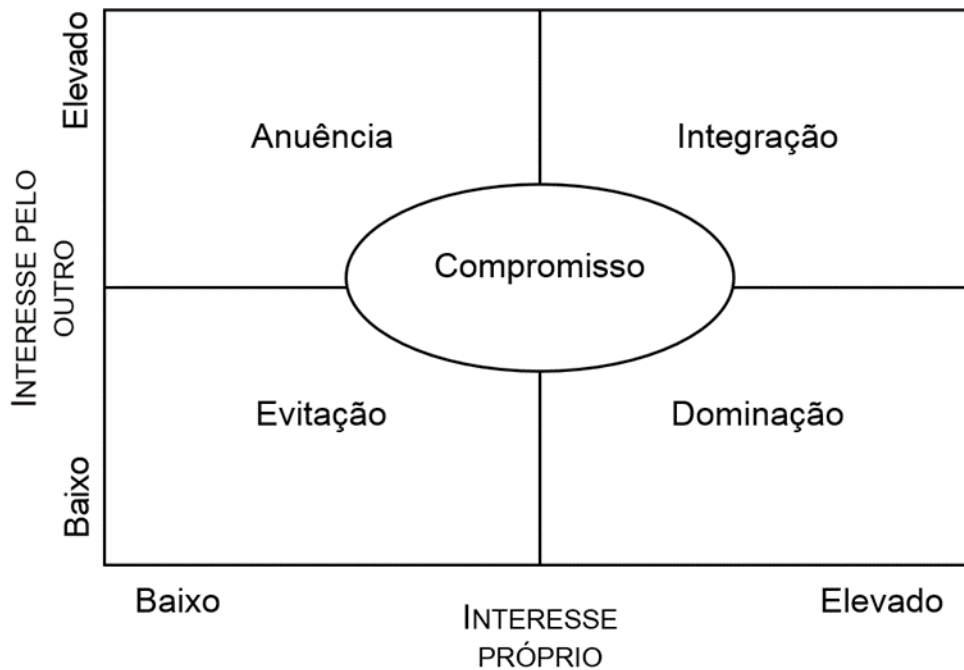
4. A relação entre o e-líder e a e-equipa

Hambley et al. (2007) direcionam a sua atenção para as relações entre o *e-líder* e a sua *e-equipa*. Neste contexto é mais difícil criar um laço entre a equipa e o líder. A confiança é mais difícil de se obter, pelo que também é mais difícil prever que ações podem ser despoletadas por cada membro. Nas equipas virtuais, o nível de confiança entre os elementos da equipa está directamente ligado ao tipo de líder que a equipa possui. Se é um líder optimista, positivo e dinâmico, a equipa terá um nível de confiança mais elevado. Mas se, pelo contrário, for um líder estático, destrutivo e negativo, os membros da equipa não terão qualquer tipo de confiança uns nos outros. O líder é a ligação entre todos, estimula a confiança se promover reuniões entre a equipa, se dividir o trabalho equitativamente pelos membros e se for dando um *feedback* da evolução do projecto a todos os membros. Ninguém sendo excluído, todos se sentem como parte de algo, e assim começa a confiança.

A distância e os diferentes suportes à comunicação podem propiciar situações de conflito que não existiriam na liderança tradicional. Há cinco formas de lidar com o conflito

dentro de uma organização: a competição, evitação, colaboração, compromisso e a acomodação (CHANG e LEE, 2013).

Fig. 2 – Modelo bidimensional dos cinco estilos de gestão de conflito



Fonte: CUNHA e LEITÃO (2012)

A competição surge quando os elementos da equipa começam a criticar e a julgar o trabalho dos outros elementos cujas ideias não estão de acordo com as suas. Implicitamente, acaba por funcionar como um modo de garantir vantagem das suas ideias sobre as dos outros.

Por vezes, alguns elementos, quando se vêem no meio de um conflito, tentam evitar a pessoa ou a situação que o originou, não resolvendo de todo o conflito.

Quando a colaboração é a forma escolhida para gerir o conflito, todas as partes ganham, cooperando e esforçando-se por ultrapassar a situação.

No caso do compromisso, todos os envolvidos analisam a situação e decidem por uma solução que beneficie a todos, assumindo, cada elemento, o compromisso com o outro.

A acomodação talvez seja das piores escolhas. Neste caso, o elemento, mesmo não estando de acordo, será conivente com as decisões tomadas, quer sejam boas ou más. Para além de impedir que o conflito se resolva, faz com que este fique cada vez maior.

A resolução de conflitos é um enorme desafio para o qual o *e-líder* tem de estar preparado e, também, preparar a sua equipa dando algumas dicas sobre como evitar este tipo de situações.

Para além dessas normas, que o *e-líder* deve implementar para que os membros da equipa sigam e evitem conflitos por mal-entendidos, pode, também, se necessário, recorrer a ferramentas que possibilitem uma comunicação verbal ou encontros f2f de forma a resolver conflitos. Esta é uma das questões que, para a liderança f2f, se torna mais fácil de resolver do que na liderança virtual (ZACCARO e BADER, 2003).

5. Gestão da informação na e-liderança

Nas últimas décadas, o uso das tecnologias da informação dentro das organizações evoluiu encontrando-se agora na sua quarta fase, a era da *e-tecnologia*, indo de encontro à situação da liderança (MOHAMMAD, 2009). Esta nova realidade obrigou a que a gestão da informação e do conhecimento fosse, juntamente com todos os outros fatores, alterada.

O conhecimento que mais valor traz para as organizações é o conhecimento tácito coletivo. Não se pode transmitir, não se pode imitar nem se pode mudar as suas características. Este conhecimento tácito, com a ajuda da aprendizagem e da comunicação, pode ser transformado em conhecimento explícito e, a partir desse momento, estar disponível para todos usufruírem.

5.1. A partilha de conhecimento e informação nas organizações

Segundo Ipe (2003), há três características que diferenciam a informação do conhecimento. A primeira é que o conhecimento é uma função de uma perspetiva, intenção ou postura de cada indivíduo, logo, é intrínseco ter crenças. A segunda é que o conhecimento tem um propósito, serve para algo, ou seja, o conhecimento tem a ver com ação. A terceira é que o contexto do conhecimento é específico e relaciona-se com o envolvente, logo tem a ver com significado.

O conhecimento, dentro de uma organização, tem três classificações: Pode ser individual, grupal ou organizacional. Falaremos, aqui, apenas do conhecimento individual, apesar de, após a partilha, passar a ser organizacional.

A criação de conhecimento devia ser vista, pela organização, como o conhecimento de cada indivíduo, em conjunto com o dos outros, fundido e amplificado como parte de uma base de conhecimento da organização. Assim, o conhecimento seria criado através da interação de todos os indivíduos da organização.

As organizações, por si só, não são capazes de criar conhecimento, esse é criado pelos indivíduos, só eles têm capacidade cognitiva que não pode ser levada a cabo pelas organizações e, se esse conhecimento não for partilhado, não terá qualquer influência no desempenho da organização.

O conhecimento individual é aquele que só uma pessoa possui e que pode ser aplicado em diferentes problemas ou atividades. Como as pessoas têm limitações quanto ao

armazenamento e processamento de conhecimento, o que elas possuem é especializado num determinado domínio. O ser humano não pode saber tudo sobre tudo, mas pode saber “tudo” sobre um determinado assunto. Tornando-se um especialista.

Há três tipos de conhecimento individual: o **saber fazer**, famoso *know-how*; o **saber o que** (*know what*) e o **conhecimento disposicional**. O *know-how* é o conhecimento que o indivíduo vai adquirindo ao longo do tempo com base nas suas experiências, é tácito e subjetivo. O **saber o que** é o conhecimento que o indivíduo adquire ao realizar tarefas, é objetivo. O **conhecimento disposicional** é um conhecimento mais pessoal uma vez que tem a ver com as capacidades, habilidades, aptidões e talentos do indivíduo (IPE, 2003).

Como já foi dito anteriormente, as organizações não criam conhecimento, as pessoas sim. Logo, a partilha de conhecimento depende das pessoas e da forma como elas conseguem transferir esse conhecimento entre elas e como o recetor irá percebê-lo, absorvê-lo e usá-lo. Cada indivíduo terá consciência que o conhecimento não é propriedade sua, pode, ao mesmo tempo, ser recetor e emissor de conhecimento. Esta partilha de conhecimento é enriquecedora quer para cada indivíduo quer para a organização uma vez que vai permitir, a ambos, crescer e desenvolver-se da melhor forma.

Uma empresa lida com o conhecimento de quatro formas: a aquisição de conhecimento, a distribuição de conhecimento, a interpretação do conhecimento e a memória organizacional. A partilha de conhecimento implica as duas primeiras formas (IPE, 2003).

5.2. Factores que influenciam a partilha de conhecimento e informação

Como qualquer outro tema, a partilha de conhecimento também tem fatores que a influenciam, nomeadamente a natureza do conhecimento, a motivação para a partilha, oportunidades de partilha e cultura organizacional.

Como natureza do conhecimento, temos o conhecimento tácito e o explícito, as principais diferenças entre eles residem nos mecanismos de transferência, metodologia para a aquisição e acumulação e a possibilidade de ser recolhido e distribuído. Grande parte do conhecimento que um indivíduo tem não pode ser explicado facilmente, esse é o conhecimento tácito, aquele que faz parte de cada um e foi adquirido com as experiências do seu dia-a-dia. Logo, o conhecimento tácito, por si só, é um impedimento à partilha de conhecimento dentro de uma organização. O conhecimento explícito, ao contrário do tácito, pode ser facilmente codificado, transferido, armazenado e usado por qualquer indivíduo sendo mais fácil de distribuir.

Ainda dentro da natureza do conhecimento, podemos refletir sobre o valor do mesmo. Estamos todos de acordo quando dizemos que o conhecimento se tem tornado um bem com um valor inestimável dentro das organizações estando presente em todas as decisões que estas tomam.

Quando os indivíduos se apercebem que o conhecimento que possuem pode ser, ao mesmo tempo, um produto/mercadoria, a partilha de conhecimento passa a ter de ser mediada no sentido em que se tem de decidir o que partilhar, quando e com quem.

Em algumas organizações em que a detenção de conhecimento significa *status*, perspectivas de subida na carreira e reputação, a partilha de conhecimento pode transformar-se numa atividade difícil de levar a cabo. Quando um indivíduo tem consciência que o valor que tem para a organização reside no valor do conhecimento que possui e que, se o partilhar, o seu valor vai diminuir, esse mesmo indivíduo pode não querer partilhar toda ou qualquer informação por forma a tornar-se indispensável em casos de fusões ou aquisições de organizações.

Quanto à motivação para a partilha, esta encontra-se dividida em dois fatores, os internos, que incluem o entendimento do conhecimento como poder e a reciprocidade do conhecimento, e os externos, que incluem a relação com o recetor e recompensas por partilhar.

Entender o conhecimento como poder cruza-se com o que foi dito anteriormente, quando o indivíduo se apercebe que o conhecimento que possui é muito valioso poderá ter medo de o partilhar e perder o valor que ele mesmo tem.

Quanto à reciprocidade, quando os indivíduos se apercebem que ao doar conhecimento também o vão receber depois e, assim, ninguém perde, pelo contrário, todos ganham, há um valor acrescentado para ambos, têm mais disponibilidade para a partilha.

A relação com o recetor tem dois elementos fulcrais: a confiança e o poder e *status* do recetor. A confiança, à semelhança do que acontece na relação entre o líder e a sua equipa na *e*-liderança, é dos fatores que mais influenciam as ações dos indivíduos nas organizações. Se não se confia numa pessoa, dificilmente se irá partilhar conhecimento com ela.

O poder e *status* do recetor influenciam, curiosamente, a partilha de conhecimentos dentro da organização. Estudos (IPE, 2003) indicam que os indivíduos que têm um *status* baixo partilham mais facilmente conhecimento com indivíduos com *status* mais elevado que o seu. Por outro lado, indivíduos com *status* elevado partilham conhecimento com outros indivíduos de nível igual ou superior. Parece que, aqui, não há lugar para a partilha de conhecimento de forma descendente.

Relativamente às recompensas por partilhar, ou penalizações por não o fazer, as opiniões são divergentes. Uns dizem que sem recompensas o sistema não funciona, outros dizem que os indivíduos devem partilhar por saberem que vão melhorar o desempenho da empresa e essa é a única recompensa que precisam. Estará um pouco em sintonia com os estilos de liderança transacional e transformacional, ou seja, aqueles que acreditam que é necessário haver recompensas ou penalizações pelo trabalho feito pela equipa adotariam um estilo de liderança transacional, enquanto que os que são a favor da equipa partilhar o seu conhecimento simplesmente porque é o melhor para todos sendo, já, recompensados pela própria partilha adotariam um sistema de liderança transformacional.

Para que os indivíduos partilhem conhecimento têm de ter a oportunidade de o partilhar. Essas oportunidades surgem de duas formas, a formal e a informal. Nos canais formais existem, por exemplo, as ações de formação, as equipas de trabalho estruturadas e sistemas baseados em tecnologia que facilitam a partilha de conhecimento e estão desenhados para adquirir e distribuir conhecimento. Os canais informais são as relações interpessoais e as redes sociais que agilizam a aprendizagem e disseminação de conhecimento.

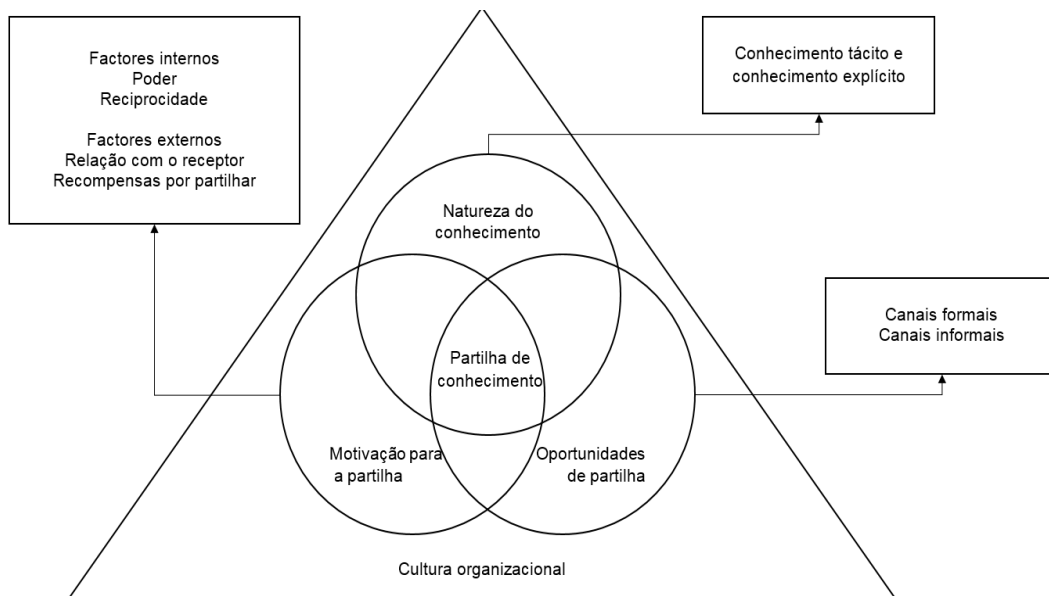
Formalmente, é mais fácil transmitir conhecimento, primeiro porque se cria o ambiente para tal e, segundo, porque os indivíduos têm ao seu dispor todas as ferramentas de que necessitam para o fazer. Este canal tem um senão, o conhecimento que aqui é transmitido é, essencialmente, explícito.

Estudos indicam que a maior parte do conhecimento é transmitida via canais informais. Estes permitem aos indivíduos comunicação f2f o que facilita a criação de confiança entre os indivíduos e, logo, o aumento de partilha de comunicação entre eles. Os canais informais possibilitam interações muito mais complexas e completas do que os canais formais, assim, os indivíduos conseguem desenvolver sentimentos de amizade e respeito entre si. Ultimamente, isso vai influenciar o seu comportamento e partilha de conhecimento.

A cultura organizacional é das maiores barreiras à criação, partilha e uso de conhecimento. Isto porque parte de certos pressupostos e, se esses pressupostos funcionarem bem, não se pode fazer alterações. Sendo assim, a organização funciona de uma forma e é essa forma que vai ser incutida e ensinada aos novos elementos que a ela se juntarem.

A cultura organizacional define como as relações entre os diferentes níveis (organizacional, grupal e individual) de conhecimento vão acontecer. É ela que controla o ambiente em que as interações sociais vão decorrer. É ela que escolhe como o conhecimento vai ser disseminado e distribuído dentro da organização. É, também, a cultura que vai dizer o que fazer e o que não fazer quanto ao processamento de conhecimento dentro das organizações. Basicamente, determina tudo. E esse tudo é o maior influenciador da forma como o conhecimento é, ou não, partilhado.

Fig. 3 – Factores que influenciam a partilha de conhecimento dos indivíduos dentro de uma organização



Fonte: IPE (2003)

5.3. A criação e partilha de conhecimento nas equipas virtuais

Depois de se ter falado da criação e partilha do conhecimento nas organizações em ambiente tradicional, importa, também, discutir de que forma as organizações se adaptaram e se continuam a adaptar no sentido de conseguirem realizar as mesmas atividades mas com o conhecimento globalmente disperso através das suas equipas virtuais.

Malhotra e Majchrzak (2004) discutem esse assunto analisando as atividades de 55 e-equipas bem-sucedidas. Referem que o conhecimento é global, pelo que viaja entre os diferentes membros das equipas sem que seja necessário um portador para tal. Afirmam que ainda há muito por ser investigado no que diz respeito à criação e partilha de conhecimento por parte de membros de uma equipa que estão em pontos distintos do globo, mas também do conhecimento que “pertence” a diferentes organizações.

Nas equipas virtuais podemos encontrar, ao nível do conhecimento, problemas como a sua distribuição não equitativa, comunicações privadas que possam levar a que certos membros da equipa fiquem num estado de desinformação, ou mesmo falha de comunicação entre os elementos da equipa.

Numa equipa virtual, os elementos podem pertencer a departamentos diferentes mas também a organizações diferentes. A motivação para a partilha de conhecimento pode cair vertiginosamente devido à falta de confiança nos recetores do mesmo e do desconhecimento do futuro que lhe pode ser dado. Para que se crie confiança é preciso comunicação. Mas para que haja comunicação é necessário, muitas vezes, que haja confiança de parte a parte. Cria-se, assim, um círculo vicioso.

Na Tabela 1 apresentam-se algumas das práticas mais adequadas para uma comunicação de sucesso em equipas virtuais.

Para que se consiga criar e partilhar conhecimento com eficiência nas equipas virtuais é necessário ter disponíveis TIC que se possam adaptar a esta realidade.

Malhotra e Majchrzak (36) identificam dois tipos de categorias de tecnologias a serem usadas: aquela que se adapta a uma comunicação síncrona (**ao mesmo tempo, mas possível lugar diferente**, como, por exemplo, videoconferência ou *chat*) e aquela que permite uma comunicação assíncrona (para **tempo diferente, lugar diferente**, como, por exemplo, discussões segmentadas ou repositórios de documentos).

Tabela 1 – As melhores práticas para uma comunicação de sucesso em equipas virtuais

Problemas	Melhores práticas
<p>Reduzir os conflitos através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação frequente; • Comunicação descentralizada; • Comunicação externa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sincronizar as comunicações de todos os membros da equipa pelo menos uma vez por semana; • Estabelecer normas para que todos os membros da equipa estejam informados sobre o progresso de cada um; • Identificar os recursos de conhecimento fundamental a que os membros da equipa têm acesso (quem sabe o quê).
<p>Criar um entendimento comum quanto aos seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos e metas; • Requisitos das suas tarefas e interdependências; • Papéis e responsabilidades; • Fluxo de informação e comunicação; • Progresso e disponibilidade dos membros; • Especialidades de cada membro; • Como é que as reuniões irão decorrer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compartilhar, explicitamente, áreas de entendimento comuns; • Educar os membros para os perigos de não partilhar informação; • Assegurar que todos os membros têm o mesmo acesso à informação; • Analisar falhas em conjunto; • Explicar sem usar gíria local; • Comunicar, explicitamente, o progresso dos elementos e da equipa; • Começar por estabelecer normas reuniões, horários e tecnologia a ser usada.
<p>Construir confiança entre os membros da equipa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer normas para se proceder aos comentários construtivos sobre o trabalho dos outros; • Assegurar a troca de informação proactiva e encorajar a participação de todos os membros da equipa; • Assegurar a explícita verbalização de compromisso, entusiasmo e otimismo; • Encorajar a escuta ativa de ideias por parte de todos os membros.

Fonte: MALHOTRA e MAJCHRZAC (2004)

5.4. CIO – O líder na gestão de informação

Nas equipas virtuais o *e*-líder tem de ser capaz de identificar os problemas que existem e definir quais as melhores práticas para os ultrapassar, isso também acontece na transmissão de informação em que terá de escolher qual a melhor forma e a melhor altura para se transferir conhecimento e informação. Esse papel caberá ao CIO (*Chief of Information Officer*), apesar da evolução e da aceitação da sua importância, ainda hoje há quem o considere acessório ou desnecessário (Peppard, [et al.], 2011).

6. Ferramentas de suporte à *e*-liderança

As ferramentas de apoio à *e*-liderança incluem aplicações colaborativas que permitem a comunicação entre o líder e a equipa, confirmam que todos os membros da equipa estão dispostos a colaborar, permitem a realização de reuniões e a monitorização e o acompanhamento dos passos da equipa (Malhotra et al., 2007).

Segundo Lalonde (2011), com a ajuda das TIC as *e*-equipas podem ajudar as organizações a atingir um nível de flexibilidade e resposta nunca antes visto.

Nas equipas virtuais já se vão utilizando as designadas salas de conversa, ou salas de *chat* (seja usando ferramentas mais recentes, como sistemas de mensagens instantâneas que permitem a conversa entre vários intervenientes ao mesmo tempo, seja usando tecnologias mais antigas, como os célebres IRC – Internet Relay Chat) bem como os sistemas de mensagens instantâneas (seja o antigo Messaging (MSN) da Microsoft, ICQ da Yahoo, ou mais recentemente o XMPP do qual o Google Talk é o exemplo por excelência, ou o Skype, agora da Microsoft) de forma a possibilitar a comunicação entre membros fisicamente dispersos.

À medida que a tecnologia vai sendo utilizada durante mais tempo e por mais equipas repara-se que essas ferramentas já não são (ou possivelmente nunca foram) suficientes para suprimir as dificuldades de comunicação que possam existir.

É necessária uma ferramenta colaborativa para a discussão e cooperação dos elementos que permita outras funcionalidades (Sutanto et al., 2011).

O *e*-líder deverá ser capaz de verificar o uso que cada membro da equipa faz da ferramenta, permitindo-lhe saber a quem deve dar apoio para a sua melhor utilização (seja a nível tecnológico ou mesmo a nível de produtividade). Esse controlo pode ser feito pelo número de vezes em que o utilizador se autenticou no sistema ou pelo número de vezes e/ou o tipo das contribuições realizadas. Se o número de acessos ou realização de contribuições for abaixo do desejado, o *e*-líder poderá entrar em contacto com o membro para saber o porquê da situação e ajudá-lo, se necessário. O mesmo poderá acontecer em sentido inverso, tendo o membro da equipa de ser avisado se estiver a sobre-utilizar a ferramenta de uma forma pouco produtiva.

Para ajudar no uso da tecnologia, muitas vezes, os líderes optam por utilizar apenas algumas das funcionalidades que determinada aplicação providencia e, consoante o caminho que o projeto leve, ou a facilidade com que a equipa se ambienta ao uso da ferramenta, vão sendo introduzidas novas funcionalidades. Evitam, assim, a frustração

por parte da equipa quando lhes são apresentadas tantas funcionalidades que não são usadas (Malhotra et al., 2007).

7. Estudo

Para se verificar a realidade da *e*-liderança em Portugal, no que toca a todos os pontos anteriormente descritos, foi realizado um questionário a várias empresas de Norte a Sul do país assim como algumas exteriores a Portugal.

7.1. Objetivos

Pretende-se compreender qual a realidade da *e*-liderança caracterizando o as empresas com equipas virtuais, o seu *e*-líder, o CIO, a forma de gestão de informação e as ferramentas/plataformas de apoio à *e*-liderança.

Pretende-se, também, verificar se as seguintes hipóteses se confirmam:

1. as empresas com mais funcionários têm mais probabilidade de ter equipas virtuais;
2. a satisfação com a supervisão está relacionada com o estilo de liderança adotado;
3. a satisfação com a supervisão está relacionada com a forma de gestão de conflito adotada;
4. as empresas com CIO gastam mais tempo na pesquisa de informação.

7.2. Metodologia

Foram consultadas diferentes fontes de informação, tais como bases de dados (EBSCO, SCOPUS, Web of Science, ProQuest Dissertations and Thesis e Google Académico), procedeu-se ao resumo e comparação de diferentes textos e definiu-se a problemática e foram constituídas as hipóteses.

Foi permitido que qualquer pessoa¹ respondesse ao inquérito de modo a obter um número de respostas suficiente para sustentar as conclusões que daí fossem retiradas.

Escolheu-se a técnica de amostragem aleatória sistemática (Hill e Hill, 2005) e, enviou-se o questionário a várias grandes empresas mundiais através de *e*-mail ou por formulário disponível no sítio *web* das mesmas. Não tendo um número satisfatório de respostas, optou-se pela aquisição de uma base de dados de empresas nacionais constituída por 650 mil contactos de *e*-mail de diferentes empresas². Na impossibilidade de enviar *e*-mail a

¹ Sabe-se que a abertura do questionário a qualquer pessoa torna as respostas menos credíveis, pois não há garantias de quem respondeu (ou mesmo se mais que uma pessoa da mesma empresa respondeu ao questionário). No entanto, optou-se pela crença na boa-fé de todos os respondentes.

² Infelizmente, a lista não continha apenas *e*-mails de empresas, pelo que os *e*-mails foram filtrados usando alguns padrões de endereços de *e*-mail generalizados típicos, como os *e*-mails da Google, Hotmail, Sapo, entre outros.

todas (devido à possível confusão com *spam*) foram aleatoriamente escolhidas 20 mil empresas.

7.3. Resultados

Ao analisar os 133 questionários disponíveis, foi possível verificar que 35% das empresas que responderam tinham equipas virtuais. Tal valor superou as expectativas³.

Conseguimos, então, traçar um perfil das empresas que têm equipas virtuais.

7.3.1. Perfil da empresa com e-equipas

A empresa com equipas virtuais:

- Tem mais de 20 anos;
- Tem menos de 25 funcionários ou mais de 100;
- Pertence ao sector das tecnologias;
- Adota o estilo de liderança participativo;
- Escolhe, como forma de gestão de conflito, a colaboração;
- Tem funcionários satisfeitos com o seu líder;
- Não tem um CIO, mas quando tem este é do sexo masculino, tem entre 45 e 49 anos, tem um mestrado ou equivalente e desempenha as suas funções desde há 7 até 10 anos;
- Considera a informação técnica a mais importante;
- Dedicar menos de 5 horas semanais à pesquisa de informação;
- Recorre com mais frequência às fontes eletrónicas para procurar informação;
- Prefere fontes de informação que sejam acessíveis e fáceis de utilizar;
- Utiliza a informação recolhida para aprender sobre o ambiente de negócio e para as operações do dia-a-dia;
- Armazena a sua informação em repositórios;
- Aposta na circulação formal de informação;
- Não usa qualquer tipo de plataforma de apoio à e-liderança;
- Utiliza o e-mail como ferramenta de suporte à e-liderança, seguido da videoconferência e do *chat*.

³Embora sem qualquer tipo de suporte, pode-se imaginar que as empresas convidadas a responder ao inquérito não o tenham feito por saberem que o foco seria a existência de equipas virtuais, e saberem, também, que as suas instituições não as incluem.

7.3.2. Resultados das hipóteses

A primeira hipótese colocada não se confirmou uma vez que, conforme o perfil de empresa com equipas virtuais, estas tanto podem ter menos de 25 funcionários como mais de 100.

A segunda e a terceira hipóteses confirmaram-se, não havendo qualquer surpresa enconstatando-se que os funcionários mais satisfeitos com a sua supervisão têm como estilo de liderança o participativo e gerem o seu conflito através do compromisso. A situação ideal em ambos os casos.

A quarta, e última, hipótese também não se confirmou, pensamos que por haver um número muito reduzido de respostas que não permitiu tirar qualquer conclusão.

8. Conclusões

Neste trabalho, pretendeu-se estudar uma nova forma de liderança, a *e*-liderança, que surgiu pela necessidade de gerir equipas de colaboradores distribuídos pelo planeta, usando as tecnologias da informação e comunicação. Nesse sentido, inicialmente realizou-se uma análise da bibliografia da área, estudando as definições de *e*-liderança de diferentes autores.

Se inicialmente se poderia ter a noção, incompleta, de que a *e*-liderança se trata, apenas e só, da liderança com a ajuda das tecnologias da informação e comunicação, a verdade é que essa continua a ser a liderança tradicional, só que tirando partido das TIC.

Verificou-se que a *e*-liderança é aquela que só existe se houver, necessariamente, o uso das TIC, e que sem elas não possa de todo existir. Assim, as TIC não são, somente, um suporte mas são tudo o que possibilita a existência de *e*-liderança.

Esta nova forma de liderar exigiu novas atitudes, novas características e novos desafios. Assim, o *e*-líder, como conector de equipa que é, terá um esforço maior ao nível do desenvolvimento de confiança dentro de uma equipa, da coordenação, integração assim como comunicação e partilha de informação.

Se as características de um *e*-líder são diferentes das de um líder, as de uma *e*-equipa são, também, bastantes díspares de uma equipa tradicional. Começando pela possibilidade de não haver limitações quanto ao tempo e espaço, em que não há a necessidade dos membros se encontrarem no mesmo sítio à mesma hora, permitindo a uma *e*-equipa ser constituída por membros de qualquer parte do mundo, logo, a sua qualidade será, potencialmente, melhor, contudo a sua diversidade, cultural, social e política pode, obviamente, criar dificuldades de comunicação e de integração.

As diferenças que existem nos atores da *e*-liderança vão fazer com que a relação entre eles seja bastante diferente da relação existente no ambiente de liderança tradicional. A distância e os diferentes suportes à comunicação podem propiciar situações de conflito que não existiriam na liderança tradicional. Quer num caso quer noutra, os conflitos não devem ser evitados mas sim geridos, dentro de uma equipa pode haver cinco formas de lidar com o conflito, através da acomodação, colaboração, competição, evitação ou

compromisso sendo que o ideal será, claramente, o compromisso em que há um interesse pelo bem-estar próprio assim como pelo bem-estar do outro. Lencioni (25) afirmava mesmo que uma equipa de sucesso deve conflitar, pois o medo do conflito é prejudicial à equipa. Muitas vezes o problema da gestão das relações de trabalho em *e*-equipas passa pela personalização da relação, com as idiossincrasias típicas de cada um, isto é, deve o líder ser justo com todos, mas adotar o sistema relacional que mais se adapta a cada personalidade dos seus elementos de equipa. Ter um discurso quando em grupo, mas adaptar-se em diádes comunicacionais mais vantajosas para o sucesso. Poderá mesmo ter que optar por meios de comunicação diferentes segundo o seu interlocutor se isso for o mais adequado.

Como a *e*-liderança obriga a utilização das TIC, o *e*-líder, para além de ter de escolher o que dizer à sua equipa terá, também, de escolher as ferramentas com que o vai fazer.

Nas últimas décadas, o uso das tecnologias da informação dentro das organizações evoluiu e obrigou a que a gestão da informação e do conhecimento fosse, juntamente com todos os outros fatores, alterada.

Numa organização, há três tipos de conhecimento, o individual, o grupal e o organizacional: a partilha do conhecimento individual dentro de uma equipa faz com que se transforme em conhecimento grupal e, depois, organizacional quando é transmitido para todos. Nem sempre este processo de partilha de conhecimento é fácil, quer seja por falta de confiança que exista entre os membros ou porque, simplesmente, haja medo de perder valor se partilhar informação.

Por último, foi realizado um questionário que visava, inicialmente, comparar o estado da *e*-liderança em Portugal com o resto do mundo. Tal não foi possível devido ao reduzido número de respostas de empresas com sede fora de Portugal.

Foi com alguma surpresa que se verificou que 35% das empresas respondentes afirmam ter equipas virtuais, já que se estava à espera de um valor mais reduzido. Essas empresas, na sua maioria, têm mais de vinte anos de existência o que pressupõe a necessidade de ter alguma maturidade para se evoluir para a *e*-liderança.

Futuros estudos poderão abranger apenas Portugal fazendo uma análise por região para se saber quais as regiões que mais apostam nas equipas virtuais. Poderão, também, ser feitos acordos com instituições de ensino de outros países para que seja possível comparar duas nacionalidades, ou mais.

Referências bibliográficas

AVOLIO, B. J.; KAHAI, S.

2003 Adding the "E" to e-leadership: how it may impact your leadership. *Organizational Dynamics*. 31:4 (2003) 325-338.

AVOLIO, B. J.; KAHAI, S.; DODGE, G. E.

2000 E-leadership: implications for theory, research, and practice. *The Leadership Quarterly*. 11:4 (2000) 615-668.

CHANG, W.-L.; LEE, C.-Y.

2013 Virtual team e-leadership: the effects of leadership style and conflict management mode on the online learning performance of students in a business-planning course. *British Journal of Educational Technology*. 44:6 (2013) 986-999.

DASGUPTA, P.

2011 Literature review: e-leadership. *Emerging Leadership Journeys*. 4:1 (2011) 1-36.

HAMBLEY, L. A.; O'NEILL, T. A.; KLINE, T. J. B.

2007 Virtual team leadership: the effects of leadership style and communication medium on team interaction styles and outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 103:1 (2007) 1-20.

HERTEL, G.; GEISTER, S.; KONRADT, U.

2005 Managing virtual teams: a review of current empirical research. *Human Resource Management Review*. 15:1 (2005) 69-95.

HILL, M. M.; HILL, A.

2005 *Investigação por questionário*. 2ª ed rev. e corrigida. Lisboa: Edições Sílabo, 2005.

IPE, M.

2003 Knowledge sharing in organizations: a conceptual framework. *Human Resource Development Review*. 2:4 (2003) 337-359.

LALONDE, K.

2011 *Communication among virtual teams*. Ann Arbor: The College of St. Scholastica, 2011.
Dissertação de mestrado.

MALHOTRA, A.; MAJCHRZAK, A.

2004 Enabling knowledge creation in far-flung teams: best practices for IT support and knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*. 8:4 (2004) 75-88.

MALHOTRA, A.; MAJCHRZAK, A.; ROSEN, B.

2007 Leading virtual teams. *Academy of Management Perspectives*. 21:1 (2007) 60-70.

MOHAMMAD, K.

2009 E-Leadership: the emerging new leadership for the virtual organization. *Journal of Managerial Sciences*. 3:1 (2009) 1-21.

PEPPARD, J.; EDWARDS, C.; LAMBERT, R.

2011 Clarifying the ambiguous role of the CIO. *MIS Quarterly Executive*. 10:,1 (2011) 31-44.

SIVUNEN, A.

2008 The communication of leaders in virtual teams: expectations and their realisation in leaders' computer-mediated communication. *Journal of eWorking*. 2:1 (2008) 47-60.

SUTANTO, J. [et al.]

2011 Emergent leadership in virtual collaboration settings: a social network analysis approach. *Long Range Planning*. ISSN 44:5/6 (2011) 421-439.

ZACCARO, S. J.; BADER, P.

2003 E-Leadership and the challenges of leading E-teams: minimizing the bad and maximizing the good. *Organizational Dynamics*. 31:4 (2003) 377-387.

Patrícia Alves Martins | patricialvesmartins@hotmail.com

Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto

Manuel Salvador Gomes Araújo | salvador.araujo@eu.ipp.pt

Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto

Alberto Manuel Brandão Simões | ambs@ilch.uminho.pt

Centro de Estudos Humanísticos, Universidade do Minho

Resumo: Apresentar-se-á uma pesquisa de doutorado que analisou o poder organizacional em Unidades de Informação sob a perspectiva política da Administração. Os contornos da pesquisa foram buscados em referências tanto da área da Ciência da Informação quanto da Ciência da Administração para embasar os temas componentes da perspectiva política que tem o foco na análise do poder organizacional em unidades de informação. Questionários para a análise do poder organizacional foram aplicados a uma amostra de quatro bibliotecários-chefes das Bibliotecas Universitárias (BU) do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA) e a quatro coordenadores do Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB), gerando resultados para cada uma delas. Conclui-se que as BU do SIBI/UFBA possuem um poder mais centrado no cargo, através do exercício da autoridade, e menos distribuído pelos membros das equipes de trabalho. Conclusões também são tecidas para o APEB.

Palavras-chave: Arquivo - Poder organizacional; Biblioteca universitária - Poder Organizacional; Estrutura – Cargo – Autoridade; Liderança

Abstract: It presents a doctoral research (thesis) that analyzed the organizational power in Information Units under the political perspective of Management Science. The contours of this research were sought in Information Science and Management Science references to support the policy perspective component themes that has the focus on the analysis of organizational power in information units. Questionnaires for the analysis of organizational power were conducted to 4 chief-librarians of the University Libraries (UL) of the Federal University of Bahia's Library System (SIBI/UFBA) and to 4 coordinators of the Public Archives of the State of Bahia (APEB), generating results for each of them. It is concluded that the UL of the Federal University of Bahia's Library System (SIBI/UFBA) have an organizational power more focused on the head, through the exercise of authority, and less distributed by members of work teams. There are also conclusions for APEB.

Keywords: Archive - Organizational power; University library - Organizational power; Structure - Authority; Leadership

1. Introdução

O entendimento da perspectiva política da administração como elemento para a análise do poder organizacional em unidades de informação demonstra que o foco de tal análise está: na Liderança (estilos de funcionamento da liderança organizacional); na Estrutura de Poder (poder centrado na autoridade do cargo); nos Conflitos de Poder (retaliação pelo não acesso ao poder); e na dependência de tarefas e resultados, que está na comunicação e informação entre os membros das equipes de trabalho, no sentido de haver alta ou baixa interrelação (dependência) de tarefas e resultados entre seus membros.

Para falar sobre liderança, utilizou-se na tese aqui apresentada principalmente Motta P. (2001 e 2007), além de Bryman (2004), para revisar as teorias de liderança, e Paz e Mendes (2008), autores da Escala de Estilos de Funcionamento Organizacional (EEFO),

usada para mensurar a liderança em Unidades de Informação e identificar os estilos de funcionamento de liderança organizacional. Os seguintes autores da área da Ciência da Informação foram utilizados: Barbalho e Rozados (2008), Silva (2009), Lira e Jovanovich (2004), Giordani et al. (2009), Robbins (2002), Rocha et al. (2009), Sousa e Espírito Santo (2010), Assis e Maia (2014), Lima (2012), Woida e Valentim (2006), Ramos (1996).

Para explicar o poder da estrutura/cargo representado pela autoridade do cargo, utilizou-se principalmente Motta P. (2007), Clegg e Hardy (2001) e Martins (2008), este último que adaptou e validou a EBPS de French e Ravem (Escala de Bases de Poder do Supervisor) no Brasil, usada na pesquisa para mensurar o poder da estrutura/cargo em Unidades de Informação e identificar as bases de poder organizacional. Os seguintes autores da área da Ciência da Informação foram utilizados: Barbalho (2012), Oliveira (2008), Campos e Baptista (2008).

Para dissertar sobre o conflito/retaliação pelo não acesso ao poder, utilizou-se principalmente Motta P. (2007), Clegg e Hardy (2001) e Mendonça (2008), este último que junto com Tamayo (MENDONÇA e TAMAYO, 2003, 2004), construíram e validaram a Medida de Atitude em relação à Retaliação Organizacional (MARO), usada na tese para mensurar o conflito/retaliação em Unidades de Informação e identificar os fatores de conflito/retaliação organizacional. Os seguintes autores da área da Ciência da Informação foram utilizados: Oliveira (2011), Carvalho (2003), Duarte (2011), Almeida Junior (2009), Ribeiro (2010), Ramos (1996), Martins (2013), Ferreira e Almeida Junior (2013), Brasileiro e Freire (2013), Almeida Junior (2008), Souza e Crippa (2011), Silva e Gomes (2013), Martins (2013), Silveira (2000), Silva (2009), Araújo e Melo (2007).

Para discorrer sobre a comunicação/informação entre membros das equipes de trabalho, utilizou-se principalmente Motta P. (2007), Tompson (1959) trazido por Clegg e Hardy (2001) e Puente-Palacios (2008), que se baseou no modelo de Guzzo e Shea (1992) para construir a Escala de Interdependência de Tarefas (EIT) e a Escala de Interdependência de Resultados (EIR), usada na tese aqui apresentada para mensurar a comunicação/informação entre membros das equipes de trabalho em Unidades de Informação e identificar a interdependência de tarefas e a interdependência de resultados entre os membros das equipes. Os seguintes autores da área da Ciência da Informação foram utilizados: Gomes (2010), Pereira e Morigi (2013), Junior e Cunha (2008), Barbalho (2012), Silva (2009), Brasileiro e Freire (2013), Oliveira et al. (2012), Carvalho e Almeida (2008), Giordani et al. (2009), Ávila e Sousa (2011), Tomaél (2008), Pereira et al. (2010), Carvalho (2011), Azevedo (2011), Sugahara (2012).

O objetivo do presente artigo é, portanto, apresentar uma pesquisa de doutorado (tese) que analisou o poder organizacional em Unidades de Informação sob a perspectiva política da Administração. Os Objetivos Específicos da tese em tela foram: a) Mensura a liderança em unidades de informação, identificando quais os estilos de funcionamento de liderança organizacional (individualista, afiliativo, empreendedor ou um estilo de funcionamento de liderança burocrático); b) Mensura o poder da estrutura/cargo/autoridade, identificando quais as bases estruturais de poder (base estrutural de poder legítimo; de coerção; de recompensa; e base estrutural de poder de perícia); c) Mensura o conflito/retaliação, identificando quais os fatores que podem gerar o conflito/retaliação pelo não acesso ao poder organizacional (fator de conflito/retaliação afetivo e fator de conflito/retaliação conativo); e d) Mensura a comunicação/informação entre membros das equipes de trabalho em Unidades de Informação, identificando a

existência de interdependência de tarefas e interdependência de resultados entre os membros das equipes.

2. Traçado metodológico

A pesquisa apresentada neste artigo é um estudo de casos múltiplos por apresentar resultados em mais de uma unidade de informação (arquivos, biblioteca, museus, centros de documentação, serviços de informação, etc.) cujos resultados são separados sem buscar correlações entre si. Dito de outra forma, o esquema teórico de análise do poder organizacional em unidades de informação, proposto na tese, foi aplicado às Bibliotecas Universitárias (BU) do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA) e ao Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB), ambos localizados na cidade de Salvador, no Brasil, gerando resultados para cada uma delas, resultados estes que na tese são apresentados e discutidos em separado, um para as BU do SIBI/UFBA, outro para o APEB.

Os contornos da pesquisa foram buscados na revisão da literatura, em referências tanto da área da Ciência da Informação quanto da Ciência da Administração, para embasar os temas componentes da perspectiva política que tem o foco na análise do poder organizacional em unidades de informação, que são: Liderança (estilos de funcionamento da liderança organizacional); estrutura de poder (poder centrado na autoridade do cargo); conflitos de poder (retaliação pelo não acesso ao poder); e comunicação e informação, no sentido de haver uma alta ou baixa interrelação (dependência) de tarefas e resultados entre membros das equipes de trabalho. De modo que na tese se analisou o poder organizacional nas BU do SIBI/UFBA, assim como o poder organizacional no Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB).

2.1. Justificativa da pesquisa

Em uma perspectiva anterior de Lion (2010), foi investigada a eficiência estratégica do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia - SIBI/UFBA, a partir da percepção dos seus servidores, coletando dados junto a uma amostra de 34 (trinta e quatro) bibliotecários-chefes e o Diretor do SIBI/UFBA. Ali foram descritas seis perspectivas da Ciência da Administração para a análise organizacional (Perspectiva Estratégica, Perspectiva Estrutural, Perspectiva Tecnológica, Perspectiva Humana, Perspectiva Cultural e Perspectiva Política). Destas, conseguiu-se, ao longo da dissertação (ocorrida entre 2007 e 2010), desenvolver apenas a perspectiva estratégica (aplicada ao SIBI/UFBA), de modo que, restaram como lacunas, as demais perspectivas que careciam de serem pesquisadas em unidades de informação.

A perspectiva estratégica da Administração aplicada ao SIBI/UFBA (que no caso da tese aqui apresentada é uma unidade de informação do tipo biblioteca) será apresentada em linhas gerais: na perspectiva estratégica do SIBI/UFBA mensurou-se, entre outros, a atitude de aliar estrategicamente do Sistema. Essa atitude manifesta-se nas interrelações entre suas bibliotecas, cujos dados tem uma forte interface com a área de recursos humanos – RH (onde se incluem a Perspectiva Humana, a Perspectiva Cultural e a Perspectiva Política que é o recorte da tese).

A atitude de aliar estrategicamente significa cooptar os diversos saberes dispersos nos setores da biblioteca ou nas bibliotecas do SIBI/UFBA para obter cooperação. Nesse sentido, a pesquisa de Lion identificou sinais de precariedade das relações humanas no que tange às interações verticais e horizontais.

[...] os dados indicam que para 11,8% dos respondentes, todas as bibliotecas têm participação ativa no conselho gestor do SIBI/UFBA [...] Só 8,8% dos respondentes concordam que existe grande cooperação entre as bibliotecas do SIBI/UFBA [...] A existência de grande cooperação entre as bibliotecas do SIBI e a biblioteca central (ou de forma equivalente, o SIBI/UFBA) encontra concordância em 35,3% dos bibliotecários-chefes [...] Para 32,4% dos bibliotecários-chefes, são freqüentes as reuniões do gestor do SIBI/UFBA e as bibliotecas setoriais [...] E, a existência de total interação entre as bibliotecas do SIBI/UFBA encontra concordância em 14,7% dos bibliotecários-chefes (LION, 2010:83).

O outro significado de aliar estrategicamente, dentro da perspectiva estratégica, refere-se à construção de parcerias múltiplas entre os setores da biblioteca e nas bibliotecas do SIBI/UFBA para obter cooperação construindo parcerias e compartilhando experiências exitosas. Onde a pesquisa de Lion também sinaliza certa precariedade nas relações humanas.

[...] os dados indicam que para 35,3% dos bibliotecários-chefes, todas as bibliotecas trabalham comprometidas com a missão do SIBI/UFBA [...] Quanto a construção de parcerias entre os setores da biblioteca ser uma prática comum, só 20,6% dos respondentes concordam totalmente [...] A construção de parcerias entre as bibliotecas do SIBI/UFBA como sendo uma prática comum encontra concordância em 20,6% dos bibliotecários-chefes [...] Só 2,9% dos respondentes concordam que as bibliotecas adotam como prática comum reuniões para troca de experiências [...] E, 14,7% dos respondentes concordam que as bibliotecas compartilham seus procedimentos e experiências com as demais bibliotecas (LION, 2010:85).

Estes dados foram utilizados para justificar a tese em tela, principalmente por corroborarem a importância das políticas e dos estudos voltados para os Recursos Humanos que laboram em unidades de informação (incluindo o SIBI/UFBA), algo que parece ser destacado nos estudos organizacionais na área da Ciência da Informação.

Dentro da perspectiva da Administração, já indicadas por Lion (2010), aquelas que possuem conexão com os seres humanos são a perspectiva humana, cultural e política. Em decorrência das fragilidades em relação ao ser humano, encontradas na pesquisa de Lion, principalmente nas interações verticais e horizontais (que dizem respeito à estrutura de poder, que é o poder centrado na autoridade do cargo), decidiu-se, como delimitação do tema, pesquisar a perspectiva política da administração em unidades de informação, que tem relação direta com o poder organizacional.

Isso se constitui, além da justificativa, em um primeiro delineamento da tese, ou um primeiro recorte epistemológico. Para completar tal recorte houve um segundo delineamento, que foi atingido com os limites epistemológicos dados pelos autores ao longo da revisão da literatura.

2.2. Delineamento da pesquisa

No âmbito da tese, entende-se que gerentes de unidades de informação que utilizam a autoridade que o cargo a eles confere, estão usando o poder na perspectiva da cultura organizacional, ou seja, o poder que é aceito, ratificado ou retificado pelo coletivo. Isto é, através de uma das escalas utilizadas na tese, a Escala de Bases do Poder do Supervisor (EBPS), é possível identificar as bases sobre as quais se assentam a autoridade que é coletivamente aceita nos arquivos, bibliotecas e museus, indo além do poder centrado no chefe. Isso porque o funcionamento organizacional supõe formas coletivas de sentir, pensar e agir a organização, presentes nas equipes de trabalho; e que prova disso é a própria existência da organização, pois se a unidade de informação abre suas portas todos os dias, significa que os chefes exercem na verdade a autoridade que é aceita pelos subordinados dentro de uma negociação constante das dimensões aceitáveis, significa, portanto que há um exercício constante de distribuição do poder centrado no cargo.

A Escala de Bases do Poder do Supervisor (EBPS), apesar de trazer o nome supervisor em sua nomenclatura, estuda as relações entre supervisor e supervisionados e não somente o supervisor, isso porque se baseia no modelo de French e Raven, de 1959, que estuda o poder em uma perspectiva social e o próprio Martins (2008), autor da EBPS, assevera que as relações entre chefes e subordinados são relações sociais, porque, segundo Clegg e Hardy (2001:266), a aceitação da estrutura como arena política “deriva da literatura da psicologia social, desenvolvida por Emerson (1962) e que [...] exemplos incluem French e Raven (1968)”.

Porque também, segundo Fontanella et al. (2008), para os teóricos da Análise do Discurso, lê-se na fala de um indivíduo o discurso do grupo e o seu próprio discurso. “Discurso” no sentido da forma original pela qual esse discurso mais amplo foi assimilado e organizado pelo indivíduo. As percepções como individualizações da fala seriam as *nuances* que a linguagem adquire ao ser assimilada às vivências pessoais e aos contornos que o enunciado adquire, determinados pelas condições imediatas da enunciação. Onde se diz, de onde se diz e para quem se diz são condições imediatas que definem para o sujeito o que pode, o que deve e como pode ser dito naquele momento e situação. Mas as possibilidades de um indivíduo dizer são limitadas pelo tempo e espaço social a que pertence, o que o leva a ser identificado, pelo observador, como pertencente a um determinado grupo. Dessa forma, as semelhanças da fala (discurso/enunciado) do indivíduo (arquivista-chefe, bibliotecário-chefe, museólogo-chefe, chefe de atendimento, chefe do arquivo circulante ou protocolo, chefe do serviço de referência, curador, etc.) predominantemente indicarão, na perspectiva social (autoridade enquanto processo social), o discurso do grupo (equipes de trabalho), da formação social à qual pertence o sujeito (equilíbrio entre a aceitação dos subordinados e os recursos de poder do cargo).

Portanto, na tese se acredita que a EBPS capta a autoridade que o cargo possui, esta autoridade se constitui em um processo social que usa o equilíbrio entre a aceitação dos subordinados e os recursos de poder do cargo, os cargos por sua vez se constituem em um *design* formal da organização que é a estrutura hierárquica. Logo a EBPS permite analisar o poder da organização pautado na estrutura hierárquica.

Como dito, para dissertar sobre o conflito/retaliação pelo não acesso ao poder, utilizou-se a Medida de Atitude em relação à Retaliação Organizacional (MARO), para mensurar o conflito/retaliação em Unidades de Informação e identificar os fatores de

conflito/retaliação organizacional. Para discorrer sobre a comunicação/informação entre membros das equipes de trabalho, utilizou-se a Escala de Interdependência de Tarefas (EIT) e a Escala de Interdependência de Resultados (EIR), para mensurar a comunicação/informação entre membros das equipes de trabalho em Unidades de Informação e identificar a interdependência de tarefas e a interdependência de resultados entre os membros das equipes.

Na tese apresentada neste artigo a análise do poder organizacional pautado na liderança, em unidades de informação, deve ser entendida como um processo social que usa os recursos dos liderados, e não somente a centralização dos recursos de poder (poder da autoridade do cargo, contraposição ao não poder de outros, valorização de interesses coincidentes, comunicação e informações restritivas).

Já a análise do poder organizacional pautado na estrutura de poder, em unidades de informação, deve ser entendida como o que tem na autoridade do cargo uma fonte importante, mas também como um poder distribuído pelas equipes de trabalho (que conduz a uma reprodução e uso mais equitativo do poder, gerando uma relação e visão positiva de poder).

Com relação a análise do poder organizacional pautado nos conflitos de poder, em unidades de informação, esta deve ser entendida como distribuição dos recursos de poder no sentido de solucionar, ou minimizar, atitudes e desejos de conflitos e retaliações para com a unidade de informação (através da participação como forma de integrar recursos políticos e gerar maior autonomia de gestão), evitando, assim, disputas, diretas ou veladas, pela ocupação de posições na estrutura formal (disputas por cargos e chefias) onde só são valorizados os interesses coincidentes.

Por último, a análise do poder organizacional pautado na comunicação e informação, em unidades de informação, deve ser entendida no sentido de que se a comunicação/informação for transparente e intensa entre os membros das equipes de trabalho, haverá um alto grau de dependência de tarefas e um alto grau de resultados alcançados, afastando-se de um baixo grau de consecução dos objetivos da organização devido a uma má formação de equipes pela existência de uma comunicação restrita da informação.

2.3. Universo e amostra

Gil (1999) salienta que para compreender o problema da amostragem em pesquisa social é necessário o entendimento de algumas definições, como por exemplo os conceitos de Universo e Amostra. O autor define ‘universo ou população’ como um conjunto de elementos que possuem determinadas características. Então, “o conjunto de alunos matriculados numa escola, os operários filiados a um sindicato, os integrantes de um rebanho de determinada localidade, o total de indústrias de uma cidade” (p. 100), seriam amostras ou fragmentos de um grupo maior, respectivamente, de todos os alunos desta escola, de todos os operários filiados a este sindicato, de integrantes de rebanhos de outras localidades, de total de indústrias de outras cidades.

Na pesquisa social, são utilizadas a amostragem probabilística e não-probabilística. As amostragens probabilísticas devem ser estatisticamente significativas e se baseiam em leis, a ponto de alguns autores só considerarem este tipo como rigorosamente científica.

Já as amostragens não-probabilísticas, segundo Gil, não apresentam rigor matemático ou estatístico, dependem unicamente de critérios do pesquisador. Baseado nisso, os critérios de escolha da amostra da tese aqui apresentada tem mais componentes não-probabilísticos do que probabilísticos, voltados mais para escolhas qualitativas do que regras quantitativas, se constituindo em uma amostra não-probabilística.

Os argumentos que exortam uma combinação de amostragem probabilística e não-probabilística, quando não somente a quantitativa, poderão nunca ocorrer quando interessa na pesquisa o conhecimento aprofundado do sujeito, porque aí se busca interpretações e aprofundamentos dos sujeitos que compõem a amostra sem a preocupação da certeza da generalização. Esse posicionamento mais qualitativo do que quantitativo tem gerado “asserções de que as amostras não probabilísticas não são subconjuntos suficientemente representativos da realidade empírica em foco e das populações estudadas, porque suas características inviabilizariam um tratamento estatístico dos resultados, de modo a permitir sua generalização. A aplicação ficaria, assim, limitada à própria amostra (isto é, teria uma baixa validade externa, embora com adequada validade interna).” (FONTANELLA et al., 2008:18).

No caso do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA), o universo ou população é constituído de um grupo maior de todos os servidores bibliotecários e servidores de outra natureza, sendo que a amostra foi constituída pelos 4 (quatro) bibliotecários-chefes das 4 (quatro) Bibliotecas Universitárias do SIBI/UFBA. O critério de escolha da amostra do autor da tese em tela é não-probabilístico e se fundamenta no seguinte: as Bibliotecas Universitárias são as maiores unidades de informação bibliotecária do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (localizada na cidade de Salvador, no Brasil) e seus bibliotecários-chefes cotidianamente vivenciam as problemáticas ligadas ao poder organizacional (liderança, autoridade do cargo, conflitos e comunicação nas equipes). Então, pode-se afirmar que a aplicação dos resultados da tese fica, assim, limitada à própria amostra constituída das bibliotecas universitárias do SIBI/UFBA, isto é, os resultados têm uma baixa validade externa, mas uma adequada validade interna.

se ele [o pesquisador] tem como objetivo a captação daquilo que caracteriza o grupo, [...] Este nível poderá garantir maior validade externa, ou seja, maior transferibilidade das interpretações para contextos mais amplos. Porém, se lhe interessa o conhecimento aprofundado do sujeito [...] Buscar-se-ia, neste último caso, uma maior validade interna das interpretações, ou seja, um aprofundamento nos sujeitos que compõem a amostra, sem a preocupação precípua de ampla generalização. Tal aprofundamento pode corresponder a diferentes fenômenos [...]. Em sociologia, por exemplo, corresponderia à investigação dos modos como se concretizam, nos indivíduos, os comportamentos inerentes à estrutura de uma sociedade. Em psicanálise, por seu turno, corresponderia à investigação da dinâmica transferencial ímpar entre um entrevistado e um pesquisador (FONTANELLA et al., 2008:23).

No caso do Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB), também localizado na cidade de Salvador, no Brasil, o universo da pesquisa se constituiu de todos os servidores do APEB, arquivistas e demais servidores. A amostra foi constituída pelos 4 (quatro) chefes das 5 (cinco) coordenações do APEB. O critério de escolha da amostra do autor da tese é não-

probabilístico e se fundamenta no seguinte: as coordenações são os órgãos representativos do poder legítimo da estrutura formal desta unidade de informação arquivística e seus arquivistas-chefes ou equivalente, além de exercerem a autoridade do cargo, vivenciam diuturnamente as problemáticas de liderar, gerenciar conflitos e tornar a comunicação/informação eficaz para que as equipes atinjam resultados. Disso se pode afirmar que os resultados da tese para o APEB só são válidos para as coordenações pesquisadas (validade interna), e que os resultados não podem ser generalizados para todo o conjunto desta unidade de informação arquivística (baixa validade externa).

2.4. Validade interna e validade externa

Quando interessa na pesquisa o conhecimento aprofundado do sujeito, aí se busca interpretações e aprofundamentos dos sujeitos que compõem a amostra sem a preocupação da certeza da generalização. Esse posicionamento mais qualitativo do que quantitativo talvez não gere resultados suficientemente representativos da realidade empírica em foco ou das populações estudadas, com argumentos de que a falta de um tratamento estatístico não permite generalizações. Aí Fontanella et al. alertam que a aplicação dos resultados ficaria limitada à própria amostra, a isso os autores chamam de validade interna. Isto é, os resultados têm uma baixa validade externa, mas uma adequada validade interna.

Trazendo isso para a tese em tela, pode-se afirmar que a aplicação dos resultados do Sistema de Bibliotecas da UFBA ficam limitados à própria amostra constituída das bibliotecas universitárias do SIBI/UFBA, isto é, os resultados têm uma baixa validade externa, mas uma adequada validade interna. Já os resultados para o Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB) só são válidos para as suas coordenações (validade interna), e os resultados não podem ser generalizados para todo o conjunto desta unidade de informação arquivística (baixa validade externa). Com isso admitimos que as informações disponibilizadas pelos 4 (quatro) bibliotecários-chefes das BU do SIBI/UFBA e pelos 4 (quatro) coordenadores do APEB, possuem uma coerência interna (validade interna) e mesmo que não possam ser generalizáveis para as respectivas populações (validade externa), representam suas respectivas amostras.

Essa visão [...] valoriza o fato de que, quando se trata de questões psicossociais do ser humano, o desempenho de um atributo, mesmo que de maneira superdimensionada por indivíduos típicos quanto a determinado parâmetro em investigação (e, talvez por isso mesmo, especiais candidatos a serem selecionados), revele funções ou características representativas daquele mesmo contexto. Por exemplo, em um estudo sobre crenças que sustentam as práticas curativas alternativas de uma comunidade rural, poderiam ser entrevistados, como informantes-chave, uma benzedeira, um raizeiro e um curandeiro aos quais a comunidade recorresse. As crenças que sustentam suas práticas estariam difundidas na comunidade, mas concentradas nestes indivíduos. A despeito desse tipo de crítica, a maioria dos estudiosos de metodologia científica prevê o emprego de amostras não probabilísticas, dependendo dos objetivos da investigação (FONTANELLA et al., 2008:18).

Estudar tão somente os líderes das unidades de informação pesquisadas atenderia à tendência comum das pesquisas de liderança, onde os estudos selecionam

quantitativamente líderes cujas características possam ser generalizadas. Algo que reforçaria uma valorização de resultados que se repetem. Mas na tese apresentada neste artigo valorizamos as diferenças, isto é, não se intencionou estudar ou avaliar os líderes, mas sim, a equipe (líderes e liderados), levando à identificação dos estilos de funcionamento coletivamente aceitos, estilos estes que são esculpidos dentro da cultura organizacional. Dito de outra forma, trabalhamos na tese com uma validade interna para a amostra, o que implica em valorizar as diferenças no conjunto de informações obtidas porque isso diz respeito aos aspectos da abordagem teórica que privilegiamos na relação indivíduo-grupo (líderes e liderados ao invés de somente a pessoa do líder).

Logo, na tese se trabalha com e seguinte congruência: a liderança se constitui em um processo social que usa os recursos dos liderados e não somente a centralização dos recursos de poder, que originalmente está na autoridade do cargo, ou em atitudes dos chefes para forçar a obediência dos seus subordinados. Outra congruência de paradigmas teóricos da tese: não se intencionou estudar ou avaliar os chefes, mas sim, através destes, a autoridade do cargo (relação indivíduo-grupo), pois é a autoridade que leva à identificação das bases do poder coletivamente aceito, aceitação esta que representa o equilíbrio entre chefes e subordinados, esculpido na cultura organizacional.

Assim, entendemos como atributo essencial que gerentes de unidades de informação que utilizam a autoridade que o cargo a eles confere, estão usando o poder na perspectiva da cultura organizacional, ou seja, o poder que é aceito, ratificado ou retificado pelo coletivo. Pois o funcionamento organizacional supõe formas coletivas de sentir, pensar e agir a organização, presentes nas equipes de trabalho; e que prova disso é a própria existência da organização, pois se a unidade de informação (arquivos, bibliotecas, museus, centros de documentação, serviços de informação, etc.) abre suas portas todos os dias, significa que os chefes exercem na verdade a autoridade que é aceita pelos subordinados dentro de uma negociação constante das dimensões aceitáveis, significa, portanto que há um exercício constante de distribuição do poder centrado no cargo.

A escolha dos elementos amostrais (4 bibliotecários-chefes das BU do SIBI/UFBA e pelos 4 coordenadores do APEB) adveio da dependência direta destes com os objetivos de investigação da tese aqui apresentada, privilegiando mais uma validade interna do que uma validade externa. Por isso, deve ser salientado que os resultados da pesquisa são válidos apenas para as BU do SIBI/UFBA e para as Coordenações do APEB.

2.5. Instrumento da pesquisa

Na tese apresentada neste artigo foi utilizado um questionário, aplicado junto as unidades de informação pesquisadas. O questionário reuniu as seguintes escalas: MARO (Medida de Atitude em relação à Retaliação Organizacional); EEFO (Escala de Estilos de Funcionamento Organizacional), EBPS (Escala de Bases do Poder do Supervisor), EIT (Escala de Interdependência de Tarefas) e EIR (Escala de Interdependência de Resultados). Saliente-se que cada uma destas escalas foi utilizada na íntegra.

O questionário foi configurado em duas folhas, contendo duas partes. A primeira é constituída de 12 afirmativas, onde o respondente foi orientado a escolher entre as opções 'Discordo totalmente', 'Discordo parcialmente', 'Não tenho opinião formada/Não sei', 'Concordo parcialmente' ou 'Concordo totalmente'.

Nesta primeira parte do questionário, foi utilizado integralmente a MARO, os componentes afetivos e conativos de conflito/retaliação, presentes na MARO (Medida de Atitude em relação à Retaliação Organizacional), foram perguntados a partir de um cenário hipotético-conceitual que aborda uma situação que pode ser considerada injusta no contexto organizacional e provocar reações conflitivas, retaliatórias, raivosas, de ressentimento no trabalhador. Tal cenário hipotético é o seguinte.

João recebe um memorando do chefe, no qual está escrito: “Gostaria de comunicar que esta organização irá promover uma pessoa deste departamento. Várias pessoas têm sido consideradas, mas apenas uma será promovida. Com base em minhas avaliações, decidi indicar Maria”. As outras pessoas do departamento, assim como João, não sabiam que haveria aquela promoção e não foi perguntada a opinião de ninguém sobre o melhor funcionário para assumir aquela nova posição. João sentiu-se muito injustiçado, pois ele era muito dedicado e competente, mas nem sequer ouviram a sua opinião (MENDONÇA, 2008:257).

A partir desse cenário, os respondentes manifestam-se em relação ao sentimento de raiva e ressentimento diante da injustiça no trabalho – componente afetivo – e à tendência consciente para retribuir com a retaliação a tais situações – componente conativo. Isso se relaciona com o terceiro objetivo específico para a amostra da tese, ou seja, as Bibliotecas Universitárias (BU) do Sistema de Bibliotecas da UFBA (SIBI/UFBA) e para o Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB).

A MARO foi usada como escala para mensurar o conflito/retaliação nas BU do SIBI/UFBA e nas coordenações do APEB, identificando qual, ou quais, o(s) fator(es) que pode gerar conflitos e retaliações pelo não acesso ao poder organizacional, a saber: fator de conflito/retaliação afetivo e fator de conflito/retaliação conativo.

A segunda parte do questionário é constituída de 56 afirmativas, onde o respondente também foi orientado a marcar as opções ‘Discordo totalmente’, ‘Discordo parcialmente’, ‘Não tenho opinião formada/Não sei’, ‘Concordo parcialmente’ ou ‘Concordo totalmente’.

Essas 56 afirmativas resultaram da junção em um mesmo espaço das inquirições presentes na Escala de Estilos de Funcionamento Organizacional, na Escala de Bases do Poder do Supervisor, na Escala de Interdependência de Tarefas e na Escala de Interdependência de Resultados. A EEFO foi utilizada integralmente com suas 30 perguntas, o mesmo ocorreu com a EBPS (15 inquirições), com a EIT (5 perguntas) e com a EIR (6 questionamentos).

A EEFO foi adotada na tese para mensurar a liderança nas BU do SIBI/UFBA e no APEB, identificando qual, ou quais, o (s) estilo (s) de funcionamento de liderança organizacional, a saber: estilo de funcionamento de liderança individualista; estilo de funcionamento de liderança afiliativo; estilo de funcionamento de liderança empreendedor; e estilo de funcionamento de liderança burocrático. Isso se relaciona com o primeiro objetivo específico desta tese para as BU do SIBI/UFBA e para o APEB.

Já a EBPS foi usada para mensurar o poder da estrutura/cargo nas BU do SIBI/UFBA e no APEB, identificando qual, ou quais, a (s) base (s) estrutural de poder, a saber: base estrutural de poder legítimo; base estrutural de poder de coerção; base estrutural de

poder de recompensa; e base estrutural de poder de perícia. E isso se relaciona com o segundo objetivo específico da tese.

A EIT e a EIR foram escolhidas para mensurar a comunicação/informação entre membros das equipes de trabalho nas BU do SIBI/UFBA e no APEB, identificando a existência de interdependência de tarefas e interdependência de resultados entre os membros das equipes. Isso se relaciona com o quarto objetivo específico da tese.

Todas as escalas, por já serem instrumentos consagrados de medição do comportamento organizacional, já foram validadas pelos seus respectivos criadores. Portanto, na tese, utilizamos isso para justificar a não realização de um pré-teste.

2.6. Coleta e tratamento dos dados

A aplicação do questionário para coletar de dados não está isenta de percalços, afinal o horário de aplicação nem sempre coincide com a disponibilidade do respondente. No caso da pesquisa aqui apresentada não foi diferente, mas foi possível buscar o equilíbrio entre as diversas dissonâncias, de modo que foram aplicados 4 (quatro) questionários em todas as Bibliotecas Universitárias (BU) do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA), conforme quadro abaixo.

Quadro 1 – Roteiro da aplicação dos questionários no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia – SIBI/UFBA

DATA DA APLICAÇÃO	BIBLIOTECA
11/07/2014	Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa - BURMC
15/07/2014	Biblioteca Universitária Isaías Alves da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas – BU/FFCCH
23/07/2014	Biblioteca Unificada de Saúde - BUS
29/07/2014	Biblioteca Bernadeth Sinay Neves da Escola Politécnica – BU/POLI

A aplicação do questionário para coletar de dados junto a APEB também se deparou com percalços, como a reforma das suas instalações que dificultou a disponibilização de tempo dos coordenadores para responder. Neste caso, a pesquisa contou com o precioso auxílio da Sr.^a Presidente da APEB, a quem muito somos gratos, de modo que foram aplicados 4 (quatro) questionários em quatro das cinco coordenações do Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB), conforme quadros seguinte.

Quadro 2 – Roteiro da aplicação dos questionários no Arquivo Público do Estado da Bahia - APEB

DATA DA APLICAÇÃO	ARQUIVO
27/05/2015	Coordenação de Arquivos Intermediário
28/05/2015	Coordenação de Pesquisa
28/05/2015	Coordenação Técnica
28/05/2015	Coordenação Operacional

Os dados foram tratados através de Planilha Excel. Nela os escores brutos foram alocados, ou seja, foi contado o total de respostas, por pergunta e/ou afirmativa. Depois foram convertidas em percentual, utilizando-se a seguinte fórmula: TR/TE, onde TR é igual ao

total de cada tipo de respostas (Discordo totalmente, Discordo parcialmente, Não tenho opinião formada/Não sei, Concordo parcialmente e Concordo totalmente) e TE é igual ao total de respostas.

3. Considerações finais

Conclui-se para as BU do SIBI/UFBA que estas possuem um poder mais centrado no cargo, através do exercício da autoridade, e menos distribuído pelos membros das equipes de trabalho porque a análise dos elementos constituintes do poder organizacional indica um exercício de poder mais pautado na estrutura/cargo/autoridade do que nos princípios de liderança, embora haja um significativo potencial para a liderança, com grande potencial de conflito/retaliação afetivo (alto grau de insatisfação), mas isso não compromete o alcance de resultados por haver um alto grau de interdependência de tarefas e resultados pela existência de uma comunicação/informação transparente entre os membros das equipes de trabalho.

Conclui-se para o APEB que este possui um poder mais centrado no cargo, através do exercício da autoridade, e menos distribuído pelos membros das equipes de trabalho. Nesta instituição, a análise dos elementos constituintes do poder organizacional indica um exercício de poder mais pautado na estrutura/cargo/autoridade do que nos princípios de liderança, com potenciais conflitos/retaliação de cunho afetivo (insatisfações latentes) e baixo grau de alcance de tarefas e resultados pela existência de uma comunicação restrita da informação entre membros das equipes de trabalho. Estas fragilidades, mais do que pontos fracos, são oportunidades de aprimoramento da gestão das unidades de informação estudadas, e é isso que o presente trabalho demonstra, ou seja, que ações de melhoria na liderança, na estrutura de poder, no conflito organizacional e na comunicação/informação entre os membros das equipes de trabalho podem, de fato, conduzir a uma maior eficiência na gestão.

Referências bibliográficas

ALMEIDA JÚNIOR, O. F.

2008 Mediação da informação e múltiplas linguagens. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 9º, São Paulo, 2008 – *Anais...* São Paulo: ANCIB, 2008.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F.

2009 Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*. Brasília. 2:1 (jan.-dez. 2009) 89-103.

ARAÚJO, E. A; MELO, A. V. C.

2007 Capital informacional e construção do poder simbólico: uma proposta epistemológica a partir de Pierre Bourdieu. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 8º, Salvador, 2007. *Anais...* Salvador: ANCIB, 2007.

ASSIS, C. C.; MAIA, L. C. G.

2014 Análise do perfil de liderança do bibliotecário gestor na cidade de Goiânia - GO. *Informação & Informação*. [Em linha]. Londrina. 19:1 (jan.-abr. 2014) 185-205. Consult. 5 mar. 2014.
Disponível em:
<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/14817>.

BARBALHO, C. R. S.

2012 Estrutura organizacional de bibliotecas universitárias: subsídio para sua composição. In SEMINÁRIO NACIONAL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS – SNBU, 17^o, Gramado, 2012 – *Anais...* Gramado: SNBU, 2012.

BARBALHO, C. R. S.; ROZADOS, H. B. F.

2008 Competências do profissional bibliotecário brasileiro: o olhar do Sistema CFB/CRBs. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9^o, São Paulo, 2008 – *Anais...* São Paulo: USP, 2008.

BORKO, H.

1968 Information Science: what is it? *American Documentation*. 19:1 (1968) 3-5.

BRASILEIRO, F .S.; FREITAS, G. H. A.

2013 A Construção do conhecimento nas instituições de ensino superior: subsídios para um modelo de mediação da informação. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 14^o, Florianópolis, 2013 – *Anais...* Florianópolis: ANCIB, 2013.

BRYMAN, A.

2004 Liderança nas organizações. In CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R. – *Handbook de estudos organizacionais. Vol. 3 - Ação e análise organizacionais*. São Paulo: Atlas, 2004, p. 21-26.

BUCKLAND, M. K.

1991 Information as thing. *Journal of the American Society for Information Science (JASIS)*. 5:5 (1991) 351-360.

CLEGG, S. R.; HARDY, C.

2001 Alguns ousam chamá-lo de poder. In CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W.R. *Handbook de estudos organizacionais. Vol. 2 – Reflexões e novas direções*. São Paulo: Atlas, 2001, p.260-289.

CAPURRO, R.

2003 Epistemologia e Ciência da informação. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5^o, Belo Horizonte, 2003 – *Anais...* Belo Horizonte: ECI-UFMG, 2003.

CAMPOS, G. N.; BAPTISTA, S. G.

2008 Perfil dos bibliotecários das bibliotecas de instituições de ensino superior privadas do Distrito Federal e as expectativas dos empregadores. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 9^o, São Paulo, 2008 – *Anais...* São Paulo: USP, 2008.

CARVALHO, K.

2003 Disseminação da informação, mediação humana e inteligência. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5^o, Belo Horizonte, 2003. *Anais...* Belo Horizonte: ECI-UFMG, 2003.

CARVALHO, L. F.

2011 Gestão da informação em micro e pequenas empresas: um estudo do arranjo produtivo local de confecções de vestuário de Jaraguá-GO. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 12º, Brasília-DF. *Anais...* Brasília-DF: ANCIB, 2011.

DUARTE, Z.

2000 *Arranjo e descrição do espólio de Godofredo Filho: estudo arquivístico e catálogo informatizado*. Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2000.
Tese de Doutorado em Letras.

DUARTE, Zeny.

2013 *Arquivos, bibliotecas e museus: realidades de Portugal e Brasil*. Salvador: EDUFBA, 2013.

FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, J.; TURANO, E. R.

2008 Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. *Cadernos de Saúde Pública*. Rio de Janeiro. 24:1 (jan. 2008) 17-27.

FOSKETT, D. J.

1980 A Ciência da Informação como disciplina emergente: implicações educacionais: Ciência da Informação ou Informática. Rio de Janeiro: Calunga, 1980.

FROHMANN, B.

2008 O Caráter social, material e público da Informação. In *A Dimensão epistemológica da Ciência da Informação*. Org. Mariângela Spotti Lopes Fujita, Regina Maria Marteleto e Marilda Lopes Ginez de Lara. São Paulo: Cultura Acadêmica; Editora Marília; Fundepe Editora, 2008.

GIL, A. C.

1999 *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C.

2002 *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C.

2010 *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIORDINI, E. M. [et al.]

2009 Perfil de liderança e desempenho profissional em empresa de TI. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 2009, 10º, João Pessoa. *Anais...* João Pessoa: UFPB, 2009.

GOMES, H. F.

2010 A Interligação entre comunicação e informação. *DataGramZero: revista de Ciência da Informação*. 11: 3 (jun. 2010).

INGWERSEN, P.

1992 *Information retrieval interaction*. London: Taylor Graham, 1992.

JUNIOR, H. J. G.; CUNHA, M.V.

2008 O Museólogo como profissional da informação em Santa Catarina. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 9º, São Paulo, 2008 – *Anais...* São Paulo: ANCIB, 2008.

LIMA, A. M. P.

2012 A Importância da competência de liderança para o profissional bibliotecário. In SEMINÁRIO NACIONAL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS - SNBU, 17º, Gramado, 2012 – *Anais...* Gramado: SNBU, 2012.

LION, S. E. K.

2010 *A Eficiência estratégica do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia*. Salvador: Universidade Federal da Bahia, Escola de Administração, 2010. Dissertação de mestrado profissional.

MARTINS, M. C. F.

2008 Bases do poder organizacional. In SIQUEIRA, M. M. M. – *Medida do comportamento organizacional: ferramentas de diagnósticos e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 21-26.

MENDONÇA, H.

2008 Atitudes retaliatórias. In SIQUEIRA, M. M. M. – *Medida do comportamento organizacional: ferramentas de diagnósticos e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 249-262.

MOTTA, P. R.

2001 *Transformação organizacional: a teoria e a prática de inovar*. Rio de Janeiro: Quality Mark, 2001.

OLIVEIRA, J. L. R.

2008 Profissionais de Sistemas de Informação: descrição da profissão e notas sobre as dificuldades de uma análise comparativa com os Profissionais da Informação. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 9º, São Paulo, 2008 – *Anais...* São Paulo: ANCIB, 2008.

PAZ, M. G. T.; MENDES, A. M. B.

2008 Estilos de funcionamento organizacional. In SIQUEIRA, M. M. M. – *Medida do comportamento organizacional: ferramentas de diagnósticos e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 161-177.

PEREIRA, P. M. S.; MORIGI, V. J.

2013 Estudos de usuários e de recepção: uma abordagem a partir da mediação dos conceitos de informação e comunicação. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*. 6:2 (jul.-dez. 2013).

PUENTE-PALACIOS, K.

2008 Equipes de trabalho. In SIQUEIRA, M. M. M. – *Medida do comportamento organizacional: ferramentas de diagnósticos e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 145-159.

RAMOS, P. A. B.

2003 A Gestão na organização de Unidades de Informação. *Ciência da Informação*. 9:1 (2003).

ROBBINS, S.

2002 *Comportamento organizacional*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 2002.

ROCHA, E.; ROCHA, K.; DURAN, C.

2009 *Gestão de pessoas para concursos*. 2ª reimpr. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009, vol. 2.

SARACEVIC, T.

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

SCHELLENBERG, T. R.

2006 *Arquivos modernos: princípios e técnicas*. Trad. Nilza Teixeira Soares. 6ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W.

1987 *Métodos de pesquisa nas relações sociais*. 2ª ed. São Paulo: EPU, 1987.

SILVA, J. C.

2010 *O Estilo de liderança dos bibliotecários de Brasília*, 2010.

Dissertação de Mestrado – Universidade de Brasília, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação.

SILVA, J. L. C.; GOMES, H. F.

2013 O Conceito da informação pelo viés da alteridade. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 14º, Florianópolis, 2013 – *Anais...* Florianópolis: ANCIB, 2013.

SOUSA, J. P. S; ESPÍRITO SANTO, E.

2010 Uma Análise dos estilos de liderança organizacional. *Biblionline*. João Pessoa. 6:1 (2010) 160-169.

TOMAÉL, M. I.

2008 Redes de conhecimento. *DataGramaZero: revista de Ciência da Informação*. Rio de Janeiro. 9:2 (abr. 2008).

WOIDA, L. M.; VALENTIM, M. L. P.

2006 Cultura informacional voltada ao processo de inteligência competitiva organizacional: a relação entre as pessoas, a informação, e as tecnologias de informação e comunicação. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 7º, Marília, 2006 – *Anais...* Marília: UNESP, 2006.

Samir Elias Kalil Lion | samireliaslion@gmail.com.br

Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Zeny Duarte | zenydu@gmail.com

Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Resumo: O estudo do Arquivo da Família Vasconcelos é o projeto de estágio desenvolvido no Arquivo Municipal de Vila do Conde, no âmbito do Mestrado em História e Património – ramo de Arquivos Históricos, da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Encontra-se depositado desde o ano de 2011 no Arquivo Municipal de Vila do Conde, através de uma doação da Família. A documentação existente foi produzida e/ou recebida por variados fatores de integração documental. Para a elaboração deste projeto de estágio é seguido o modelo sistémico, que considera a Arquivística como Ciência da Informação e os Arquivos como Sistemas da Informação.

Palavras-chave: Arquivos de Família; Família Vasconcelos; História; Quadro Orgânico-Funcional

Abstract: The study of Vasconcelos Family Archives is the internship project developed in the Municipal Archives of Vila do Conde, as part of the Master in History and Heritage – branche of Historical Archives, of the Faculty of Arts of University of Porto. It is kept since 2011 by the Municipal Archives of Vila do Conde, through a donation from the family. The documentation has been produced and/or received by various factors of documentary integration. To prepare this project it is followed the systemic model, which considers Archivistics as Information Science and Archives as an Information Systems.

Keywords: Family Archives; Vasconcelos Family; History; Organic-functional framework

Introdução

Os arquivos de família ou pessoais guardam as memórias “[...] daqueles que [...] os foram ao longo do tempo criando. [...] testemunhos das vivências das famílias, dos contextos sociais nos quais se incluíram, dos episódios políticos aos quais assistiram, das terras e onde vieram, das instituições com as quais comunicaram. [...] também perspectivas muitas vezes ausentes dos arquivos produzidos e preservados pelas instituições estatais e públicas e que, [...] são exclusivamente ou sobretudo recuperáveis através do estudo desta tipologia de arquivos” (NÓVOA e ROSA, 2014:10).

O estudo do Arquivo da Família Vasconcelos faz parte de um projeto no contexto do Mestrado em História e Património – ramo de Arquivos Históricos, lecionado na Faculdade de Letras da Universidade do Porto (FLUP) sob a orientação dos Professores Doutores Amélia Polónia e Armando Malheiro, e do estágio curricular no Arquivo Municipal de Vila do Conde (AMVC), com a coorientação da Doutora Laura Garrido.

A Família Vasconcelos

A família Vasconcelos tem origens conhecidas no Arco do Baúlhe (Cabeceiras de Basto) e um membro da mesma deslocou-se para Vila do Conde para trabalhar como ferrador (VASCONCELOS, 1988:46-47). A família teve uma grande importância na história do concelho e os seus representantes desempenharam vários cargos concelhios –

procuradores do concelho, vereadores e escrivães da Câmara, juizes e administradores do concelho, além de estarem ligados à igreja (como priores da Igreja Matriz de Vila do Conde) e ao Mosteiro de Santa Clara da mesma cidade (VASCONCELOS, 1987:36). Nobilitados com o título de Cavaleiro Professo da Ordem de Cristo (1761) (VASCONCELOS, 1987:37), Foro de Cavaleiro Fidalgo da Casa Real (1794), Francisco de Vasconcelos Monteiro e Lima recebeu, ainda, por mercê da Rainha D. Maria I, a Carta de Brasão e o título de Fidalgo de Cota d'Armas (VASCONCELOS, [19--a]:1). Como factos conhecidos, a título de exemplo, sabe-se que a residência dos Vasconcelos em Vila do Conde foi utilizada como alojamento pelos oficiais do exército de Soutl durante as Invasões Francesas. Durante a Guerra Liberal em Portugal, um membro da família teve um papel participativo, o que afetou gravemente os interesses da sua família, com perseguições miguelistas e danos que nunca foram compensados pelos liberais (VASCONCELOS, 1989:71). A casa dos Vasconcelos, em Vila do Conde, é um edifício brasonado do século XVIII, estando classificado como Imóvel de Interesse Público. Foi recuperado pela autarquia e, em novembro de 1991, foi aberto ao público como Auditório Municipal de Vila do Conde (RECUPERAÇÃO, 2005).

O Arquivo da Família

O Arquivo da Família Vasconcelos encontra-se depositado no AMVC desde 2011, doado pela família na comemoração dos 20 anos do Auditório Municipal, e com grande dedicação na recolha e organização da documentação pelo Dr. Francisco de Vasconcelos. É considerado um arquivo de uma família que pertence à pequena nobreza de província (VASCONCELOS, [19--b]:7) e o seu acervo documental abarca 56 caixas, 1 livro e 1 tubo metálico (com uma carta de curso), com um total de 2.268 documentos. A este conjunto foram anexados 20 documentos avulsos a caixas que já se encontravam no AMVC. O volume documental que está a ser tratado tem cerca de 1.480 documentos, distribuídos por 32 caixas, e no mesmo estudo incluem-se os 20 documentos avulsos acima referidos. A documentação abrange os séculos XIV a XX e envolve registos respeitantes a vários concelhos do Entre Douro e Minho. Na segunda metade do século XIX, face à extinção dos vínculos, o padre António José Gomes, capelão da casa, reestruturou o arquivo (VASCONCELOS, [19--b): 11-15).

A organização do arquivo segundo o modelo sistémico

A investigação a nível da história dos Arquivos de Família é, segundo Maria Lurdes Rosa, “um dos setores mais estimulantes no âmbito da História dos arquivos, em especial os do Antigo Regime” (ROSA, 2009:24). Os Arquivos de Família têm recebido nos últimos anos uma atenção acrescida, que conseqüentemente manifestam e operacionalizam as novas tendências teóricas e os novos métodos da Arquivística. Em primeiro lugar, é importante explicar que um arquivo de família é um sistema de informação organizado em torno de um polo estruturante e dinâmico - a família/pessoa, que detém uma estrutura própria. O seu tratamento obedece a objetivos específicos no âmbito dos Sistemas de Informação de arquivos (ARCAY-BARRAL, 2014:220). Na realização deste estudo é seguido o modelo de tratamento arquivístico sistémico, defendido pelos arquivistas Fernanda Ribeiro e Armando Malheiro da Silva. Segundo esta perspetiva, a Arquivística deixa de ser vista

como uma disciplina auxiliar da História (ARCAY-BARRAL, 2014:119). O novo paradigma – informacional, científico e pós-custodial – substitui o paradigma custodial (RIBEIRO, 2011:64). A Arquivística torna-se científica e integra a Ciência da Informação, a disciplina por excelência que estuda arquivos, aqui encarados como Sistemas de Informação (semi-) fechados, pretendendo descrever e compreender a sua organização interna e a sua dinâmica. Entende-se que, nesta perspectiva, cada Sistema de Informação interage com outros Sistemas de Informação. Assim acontece também com os arquivos de família (SILVA, 1997:54). Os Arquivos, ou melhor dito, os Sistemas de Informação, proporcionam informações indispensáveis para a pesquisa, dando testemunhos de acontecimentos e atividades, documentando pessoas e identidades. São considerados memória escrita e uma importante parte da História e da Cultura (LEME, 2014:17).

A família é uma entidade orgânica e a cada membro da família correspondem desempenhos funcionais (atividades) ao longo da sua vida (GONÇALVES e SILVA, 2007:308-309). O estudo orgânico-funcional requer pois que se faça uma investigação histórica/genealógica, reconstituindo a estrutura orgânico-funcional e a origem dos documentos do arquivo.

Os princípios orgânicos e estruturais familiares estão ligados à união afetiva entre duas pessoas, às descendências em contínuas gerações e à ação de cada elemento dessa mesma família, a nível político, socioeconómico e simbólico. As linhas masculina e feminina pertencem à unidade geração, por ordem de nascimento. Para a organização dos documentos de um arquivo de família, cada geração é uma secção orgânica, e as subsecções caracterizam o casal, marido, esposa e por fim, os irmãos, irmãs e cunhados, sempre por ordem cronológica do nascimento. Estes Sistemas de Informação são complexos, pois as ligações familiares, também elas complexas, trazem consigo uniões com outras casas e a respetiva documentação deve ser inserida no arquivo que se estuda. Podem igualmente encontrar-se documentos provenientes de uma outra casa/pessoa no mesmo arquivo, através de uma herança deixada por um indivíduo a algum elemento da família em estudo. O modelo sistémico permite integrar estes documentos como um Subsistema. Tomando como exemplo, o casamento entre dois indivíduos, neste caso, entre Francisco de Vasconcelos Monteiro e Lima e D. Helena Josefa, a esposa, herdeira de todos os bens familiares, transporta o seu Sistema de Informação Familiar, que será introduzido no Sistema de Informação Familiar do seu marido. Neste caso, deve mencionar-se que o mesmo foi autónomo até ao matrimónio e por isso torna-se um Subsistema. Francisco de Vasconcelos também agrega um Subsistema, uma herança de um familiar, Manuel Gomes da Rocha, que o nomeou como universal herdeiro (SILVA, 2004: 70-72). Há, porém, nesta distribuição, documentação que não é possível identificar ou relacionar com a família. Por isso, é criada uma subsecção, no final da secção, com o título de “Não Identificados”. A informação presente neste(s) documento(s) poderá ser mais tarde entendida e introduzida na subsecção a que pertence GONÇALVES e SILVA, 2007: 310-311), mas por vezes será sugerido quem poderá ter sido o autor e/ou detentor dos documentos, baseado na componente histórica e biográfica dos elementos da família.

Como suporte ao trabalho realizado sobre o Arquivo da Família Vasconcelos, foram realizadas pesquisas no CEDOPORMAR (Centro de Documentação dos Portos Marítimos Quinhentistas), situado na Alfândega Régia de Vila do Conde. A procura da informação foi realizada nos fundos notariais e paroquiais, sobre registos das atividades municipais exercidas por elementos da família, assim como registos de casamentos, batizados e /ou óbitos dos mesmos, apesar de não se encontrarem para todos os membros da família.

Por vezes, também podem existir dificuldades em compreender se os documentos pertencem à vida pública ou privada do indivíduo em questão. Os pequenos fidalgos e nobres da província ocupavam os principais ofícios das Câmaras das localidades onde viviam e conseqüentemente, muitos dos documentos produzidos e/ou recebidos no âmbito dessas funções eram conservados em casa, junto ao arquivo da família, promovendo a fusão dessa informação (VASCONCELOS, 2012: 109-111).

O acervo documental que está a ser estudado é bastante complexo. A documentação recebida e/ou produzida é resultado da produção da própria família, e também de incorporações em consequência das heranças, dos laços matrimoniais, da compra de propriedades, desempenho de ofícios, entre outros fatores de integração documental. Elaborando o quadro orgânico-funcional, consegue-se perceber perfeitamente em que circunstância e em que período de tempo parte da documentação entrou para o Sistema de Informação Familiar (SIF) Vasconcelos e a ligação familiar entre os produtores e/ou recetores dos documentos.

Considerações finais

Ao organizar a documentação pelo produtor e/ou recetor da informação ou pela sua tipologia documental, a pesquisa e o resultado para o utilizador torna-se muito mais acessível, indicando em que caixa se encontra, o número do documento e o resumo do mesmo. Com este trabalho de organização intelectual da informação criam-se informações indispensáveis que posteriormente serão vertidas na plataforma informática utilizada no AMVC - o GISA – após a necessária validação pelos técnicos superiores do Arquivo.

Ao centrar-se no tratamento arquivístico do acervo documental da Família Vasconcelos, criou-se a possibilidade de se contribuir para a disponibilização de informação sobre a história local de Vila do Conde, sendo esta uma família de grande importância na história do concelho. O trabalho contribui igualmente para a história dos Arquivos e para o conhecimento/divulgação de mais um Arquivo de Família, de grande valor documental e histórico, conservado e organizado para disponibilizar às comunidades social e científica a informação nele contida, e demonstrar como eventos nacionais e internacionais tiveram impacto no concelho e na Família Vasconcelos.

Referências bibliográficas

ARCAY-BARRAL, Angel

2014 Os Arquivos de família: o caso galego-português. In ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE HISTÓRIA, 9º, Porto, 2014 – Atas. Porto: Universidade do Porto, Faculdade de Letras, 2014.
eBook.

GONÇALVES, Maria Fernanda da Silva; SILVA, Armando Malheiro da

2007 Da Memória ao acesso à informação na Casa de Mateus: as bases e objectivos de um processo sistémico. *Revista de Letras - Universidade de Trás os Montes e Alto Douro, Departamento de Letras*. Vila Real. Série 2, nº 6 (dez. 2007).

LEME, Margarida

2014 Compreender o seu arquivo de família. In *Arquivos de Família: memórias habitadas: guia para salvaguarda e estudo de um património em risco*. Lisboa: IEM – Instituto de Estudos Medievais, 2014.

NÓVOA, Rita Sampaio da; ROSA, Maria de Lurdes

2014 *Arquivos de Família: memórias habitadas: guia para salvaguarda e estudo de um património em risco*. Lisboa. IEM – Instituto de Estudos Medievais, 2014.

RECUPERAÇÃO

2005 Recuperação do Solar dos Vasconcelos. *Jornal de Vila do Conde*. (nov. 2005).

RIBEIRO, Fernanda

2011 A Arquivística como disciplina aplicada no campo da Ciência da Informação. *Perspetivas em Gestão e Conhecimento*. João Pessoa. 1:1 (jan-jun 2011) 59-73.

ROSA, Maria Lurdes

2009 Problemáticas históricas e arquivísticas actuais para o estudo dos arquivos de famílias portuguesas: épocas medieval e moderna. *Revista de História da Sociedade e da Cultura*. 9 (2009).

SILVA, Armando Malheiro da

1997 *Arquivos de família e pessoais: bases teórico-metodológicas para uma abordagem científica*. Vila Real: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivísticas e Documentalistas, 1997.

SILVA, Armando Malheiro da

2004 Arquivos familiares e pessoais: bases científicas para a aplicação do modelo sistémico e interactivo. *Revista da Faculdade de Letras. Ciências e Técnicas do Património*. Porto. 1ª série. 3 (2004) 55-84.

VASCONCELOS, Francisco de

[19--a] *As Seis casas nobres dos Vasconcelos de Vila do Conde*. [S. l.: s. n., 19--].

VASCONCELOS, Francisco de

[19--b] *O Arquivo dos Vasconcelos de Vila do Conde*. [S. l.: s. n., 19--].

VASCONCELOS, Francisco de

1987-1989 Os Vasconcelos de Vila do Conde. *Boletim Cultural da Câmara Municipal de Vila do Conde*. 1 (dez. 1987); 2 (jul. 1988); 4 (set. 1989).

VASCONCELOS, Francisco de

2012 O Arquivo dos Vasconcelos de Vila do Conde. In *Arquivos de família, séculos XIII-XIX: que presente, que futuro?* Lisboa: Universidade Nova, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Instituto de Estudos Medievais, 2012.