

PÁGINAS a&b

arquivos & bibliotecas

5

2016 SÉRIE 3

Não podemos esconder que é com grande esforço, mas também com muita satisfação, que procuramos cumprir com rigor a periodicidade semestral de *Páginas a&b*. Este ano foi particularmente difícil, porque houve um número extra. Há menos de dois meses foi lançado um “nº especial” com os textos do “II Workshop de Pós-graduação em Ciência da Informação”, o que representou um trabalho adicional, deveras complicado, dados os poucos recursos de que a revista dispõe. Contudo, a publicação com regularidade e em tempo certo dos dois números “normais” é um fator fundamental para que a revista possa ser indexada em bases de dados internacionais e incluída em repositórios de acesso aberto e de divulgação à escala mundial.

O aumento da visibilidade de *Páginas a&b*, visando a divulgação da produção científica, em língua portuguesa, na área da Ciência da Informação (CI) tem sido uma preocupação do Conselho de Redação. É, pois, com grande regozijo que podemos anunciar a indexação no DOAJ – *Directory of Open Access Journals*, recentemente efetivada. Outras possibilidades de indexação estão igualmente nos nossos objetivos.

Mantendo a tradição, este número de *Páginas a&b* reúne dez trabalhos de proveniência académica, num perfeito equilíbrio luso-brasileiro, pois conta com cinco textos de autores portugueses e outros tantos de colegas do Brasil. As autorias provenientes do meio universitário, dando conta de pesquisas desenvolvidas no âmbito de teses e dissertações ou de projetos de investigação, têm vindo a aumentar nos últimos anos, o que vem ao encontro do perfil que a revista sempre quis assumir – o de um periódico científico que se constitui como um veículo de referência para divulgar a investigação na área de CI, preferencialmente no espaço lusófono, mas também aberto a participações internacionais de outros países.

Os textos que compõem este número abarcam, como é habitual, temáticas diversificadas, procurando cobrir múltiplas subáreas da CI. A abrir temos um estudo de Marcos, que nos dá uma panorâmica da evolução da formação em Portugal, desde a criação do primeiro Curso de Bibliotecário-Arquivista, em 1887, até à atualidade, percebendo-se a inflexão da formação profissionalizante para a formação académica, que foi acontecendo progressivamente, com particular ênfase na última década.

Marques apresenta-nos um trabalho sobre bibliotecas públicas, fazendo uma sinopse histórica da Rede Nacional de Leitura Pública, desde os finais da década de 80 do século passado até aos dias de hoje, e centrando-se nas bibliotecas da região centro do País como objeto de análise.

A temática da indexação é abordada por Evangelista, Simões e Guimarães, num artigo de incidência teórica, que analisa os conceitos de *exaustividade* e *especificidade* enquanto valores éticos na indexação. Também incidindo na problemática da indexação, Felipe e Pinho abordam os aspetos sociocognitivos que influenciam tanto esta operação técnica como a recuperação de informação, tendo como objeto de estudo os documentos fotográficos.

Silva e Madio também se debruçam sobre os documentos não-textuais, designadamente os sonoros, iconográficos e audiovisuais, dando-nos conta das ações da Câmara Técnica de Documentos Audiovisuais, Iconográficos e Sonoros – CTDAIS, ligada ao Conselho Nacional de Arquivos e ao Arquivo Nacional do Brasil.

A proposta de utilização do *software* Redmine como ferramenta para gestão de projetos, com vista a auxiliar no planeamento das tarefas a serem executadas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (*Campus* de Araraquara) é o tema do texto de Santos e Hoffmann, que procuram com este estudo de caráter aplicado dar um contributo para uma melhor gestão do conhecimento/informação em contextos organizacionais, designadamente no âmbito académico.

Numa mesma linha, o trabalho de Pinto sobre os Serviços Partilhados da Universidade do Porto e o seu modelo de gestão de informação, incidindo especificamente sobre o setor dos Recursos Humanos, dá também um contributo para as problemáticas da gestão informacional em contextos organizacionais complexos, como é o caso das universidades.

Silva e Caldas situam-se igualmente na análise da informação organizacional e apresentam um estudo sobre um conceito pouco comum – “arquivos híbridos” – considerando espaços híbridos, aqueles “onde tecnologias tradicionais e digitais se complementam por meio da dialogicidade no trabalho do arquivista”.

Ainda no que diz respeito aos arquivos, Santos e Flores analisam o impacto nas organizações causado pelas “transformações na ótica das sete funções arquivísticas, enfatizando as peculiaridades referentes aos documentos digitais”, mas numa abordagem que tem maior incidência nos aspetos clássicos da Arquivística.

Por último, Costa e Veloso trazem-nos um trabalho de pendor mais tecnológico, mas com foco em comunidades de idosos, apresentando um estudo sobre a utilização das tecnologias da informação e comunicação no setor da saúde, focado no processo de conceção da comunidade *online* miOne, tendo em conta o contexto e participação do cidadão sénior no respetivo processo de *design*.

Deixo-vos com mais este número de *Páginas a&b*, esperando que proporcione a todos boas e interessantes leituras, durante as férias, que estão aí à porta e que desejo sejam boas e retemperadoras.

Fernanda Ribeiro

QUE FUTURO PARA O ENSINO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO EM PORTUGAL?

WHICH FUTURE FOR INFORMATION SCIENCE EDUCATION IN PORTUGAL?

Isabel Marques Marcos

Resumo: Partindo de um estudo diacrónico dos espaços de formação em Ciência da Informação (CI) desde os finais do século XIX até a atualidade, analisa-se a atual situação desta área científica, num momento em que, anos depois do início do Processo de Bolonha, a Comissão de Avaliação Externa da Agência de Acreditação e Avaliação do Ensino Superior (A3ES) já avaliou muitos dos cursos de 1º, 2º e 3º ciclos. O resultado desta avaliação levou ao desaparecimento de muitas das formações existentes, questionando-se, por isso, qual o futuro do ensino da CI em Portugal. Em termos metodológicos o estudo passou por uma revisão da literatura relativa à história de formação em CI em Portugal, pela consulta da página oficial da A3ES e de páginas *web* das universidades para verificar a continuidade das ofertas formativas nesta área. Os resultados mostram uma diminuição significativa de cursos em todos os graus de ensino, uma centralização destas ofertas em algumas universidades portuguesas em detrimento de outras, onde desapareceu o ensino desta área científica, e a concentração geográfica nos distritos do Porto, Coimbra e Lisboa. A realidade atual permite questionar se a formação em CI ao restringir-se desta forma, não poderá colocar em risco a continuidade da própria profissão de gestor da informação, que pela sua especificidade requer formação específica para o seu desempenho.

Palavras-chave: Ensino superior; Ciência da Informação; Oferta formativa; Portugal

Abstract: Using a diachronic study about formative spaces in Information Science (IS) since the end of the 19th century until now as a starting point, we analyze the current situation of this scientific area, in a moment where, years after the Bologna Process' beginning, the External Evaluation Commission of the Agency for the Accreditation and Evaluation of Higher Education (A3ES) has already evaluated most of the 1st, 2nd and 3rd cycles programs. The result of this evaluation led to the disappearance of much of the existing studies formations, thus questioning the future of IS in Portugal. In terms of methodology, this study consists of a bibliographical review concerning the history of the education in IS in Portugal and an analysis of the A3ES official webpage as well as universities' ones, in order to verify the continuity of education offer in this area. The results show a significant reduction of programs in all of the teaching degrees, a centralization of these offerings in certain Portuguese universities at the expense of others, where the teaching of this scientific area disappeared, and the geographical concentration of such programs on the districts of Porto, Coimbra and Lisbon. The current reality allows us to question whether the education in IS, due to such restrictions, can jeopardize the continuity of the I-D profession in Portugal, given that specific education is needed in order to exercise it.

Keywords: Higher Education; Information Science; Education offer; Portugal

Introdução

No presente artigo procura-se refletir sobre a problemática dos espaços de formação e ensino em Ciência da Informação em Portugal. Partindo do passado, procura traçar-se a trajetória evolutiva da formação académica desta área científica, que remonta aos finais do século XIX e que é indissociável da perspetiva profissionalizante. A formação surge

para dar consistência e qualidade ao desempenho profissional dos primeiros bibliotecários e arquivistas em Portugal. Ao longo de todo o século XX, esta perspetiva que Ribeiro (2006b) e Silva (2010) designaram por historicista, custodial e tecnicista manter-se-á na formação, apesar de algumas vozes contrárias terem surgido nas últimas décadas, veiculando um novo modelo formativo, mais próximo do modelo de Bolonha.

Analisar os espaços e modelos formativos em Ciência da Informação implica equacionar também o impacto do Processo de Bolonha no sistema educativo português, pois à semelhança dos restantes países da Europa, a sua implementação representou uma profunda reforma no ensino superior em Portugal. A adoção de um sistema de graus académicos baseado em três ciclos, que relativiza a importância das pós-graduações¹, o estabelecimento de um sistema de créditos que permite a mobilidade no espaço europeu, a criação de um sistema de avaliação e certificação da qualidade e a mudança de paradigma, que tira a centralidade do professor no processo de ensino-aprendizagem e a coloca no aluno, são agora alguns dos eixos orientadores no planeamento e conceção dos diferentes cursos que caracterizam a formação académica de nível superior. A Declaração de Bolonha veio colocar novos desafios e estimular universidades e profissionais a repensar os vários modelos de formação.

Quase dez anos depois, importa conhecer os resultados das avaliações entretanto já efetuadas pela Comissão de Avaliação Externa, da Agência de Acreditação e Avaliação do Ensino Superior (A3ES) e, a partir deles, fazer um leitura reflexiva sobre a atual situação da formação CI em Portugal. Importa perspetivar o futuro, tendo em conta o passado e os desafios do presente.

Início da formação CI em Portugal até a década de 80 do século XX

A formação dos profissionais das bibliotecas e dos arquivos começou por ser obtida nas instituições a partir da experiência no terreno, um saber-fazer que foi transmitido de geração em geração e que a dada altura conceptualizou-se de forma académica.

Portugal foi dos países da Europa que mais cedo institucionalizou esta formação a nível universitário. O primeiro Curso Superior de Bibliotecário e Arquivista foi criado em 1887 pela Inspeção Geral das Bibliotecas e Arquivos Públicos. O modelo desta formação superior de dois anos integrava no seu plano de estudos algumas disciplinas do Curso Superior de Letras e as disciplinas de diplomática, numismática e bibliologia, que eram ministradas por funcionários do Real Arquivo da Torre do Tombo e da Biblioteca Nacional.

Em 1901, o curso foi objeto de remodelação e passou a ter a duração de três anos. Esta formação, à semelhança do anterior curso, também não satisfazia as exigências dos profissionais, como se comprova pelas palavras de dois funcionários da época a trabalhar no Real Arquivo, Pedro de Azevedo e António Baião: “Até agora nenhum curso satisfaz plenamente os deveres que impõem as funções de conservadores do Archivo da Torre do Tombo e da Bibliotheca Nacional de Lisboa” (citado por SILVA e RIBEIRO, 2002:142).

¹ As pós-graduações não conferem grau académico.

Em 1910, a promulgação da República trouxe como consequência o interesse pelos assuntos culturais e a defesa do acesso à educação através do ensino público, originando uma reforma legislativa na área das bibliotecas e arquivos e na formação dos seus profissionais. De acordo com Souza e Ribeiro (2009), esse período foi marcado por três acontecimentos que foram decisivos para a formação dos profissionais da informação: a criação da Universidade de Lisboa e da Universidade do Porto e a passagem do Curso Superior de Letras, que na época funcionava nas instalações da Academia das Ciências de Lisboa, para a Universidade de Lisboa, que o passou a lecionar. Devido à passagem do Curso Superior de Letras para o meio universitário, o Curso de Bibliotecário-Arquivista passou a ser de grau universitário, mas só em 1918, com uma nova reforma, motivada entre outros fatores pela frequência quase nula do curso, é que foi atribuída à Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, a “responsabilidade da organização e direção de todo o curso e emissão de diplomas” (PINTO, 2008:27).

Em 1931, uma política mais centralizadora do Estado, veio reformar não só as bibliotecas e arquivos estatais, mas também a estrutura e a natureza do curso (SILVA e RIBEIRO, 2002; PINTO, 2008). Passou a ser uma formação de dois anos e de pendor exclusivamente profissional. A legislação que consagrou esta reforma retirou o curso da tutela da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa e transferiu-a para a alçada da Inspeção das Bibliotecas e Arquivos. O novo curso procurou reforçar a vertente mais técnica e profissionalizante em detrimento da componente mais científica, e procurou também qualificar o nível dos profissionais, pois a nova legislação exigia que os candidatos fossem bacharéis ou licenciados (RIBEIRO, 2006a). O modelo formativo, vinculado nos programas das novas disciplinas estava em consonância com o modelo que estava em voga na Europa (SILVA e RIBEIRO, 2002).

Esta experiência de retirar a formação das Universidades não se revelou eficaz, pois, entre outros aspetos, sobrecarregou os profissionais dos serviços técnicos que asseguravam simultaneamente o trabalho e a docência. Quatro anos depois da sua implementação, em 1935, o curso retornou à Universidade. A instituição escolhida foi a Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, pelo facto de esta ter uma Biblioteca Geral, um Museu de Arte e um Arquivo, de possuir tradição no ensino das disciplinas subsidiárias da história, como a paleografia, numismática e diplomática (PINTO, 2008) e de ter um corpo docente e técnico mais apto. Este curso era uma pós-graduação, com a duração de dois anos e um estágio de seis meses.

Este curso foi durante quase cinquenta anos o único meio de formar os arquivistas, bibliotecários e documentalistas em Portugal. Conhece-se uma única exceção, que durou poucos anos, e que foi um Estágio Técnico criado em 1969. Era uma formação em serviço para licenciados e procurava colmatar a falta premente de técnicos especializados para trabalhar nos arquivos e bibliotecas. Este curso, com a duração de quinze meses, era eminentemente prático, tendo os alunos a obrigação de participar nos trabalhos da instituição onde estivessem a fazer o estágio e assistir a sessões de seminário sobre diversas matérias de âmbito mais técnico. No final deste período, os alunos submetiam-se a um exame final para obter o diploma de Bibliotecário-Arquivista-Documentalista (RIBEIRO, 2006b).

Curso de Especialização em Ciências Documentais – CECD

Ao longo da década de 70, as transformações económicas, sociais e tecnológicas impulsionadas por uma sociedade em mudança foram colocando novos desafios aos profissionais das bibliotecas e dos arquivos, que sentiam o desajuste da formação recebida (SOUZA e RIBEIRO, 2009). Um pouco por todo o lado, foi surgindo um movimento conducente à mudança e foram feitas algumas tentativas de reestruturação do curso. O único modelo formativo existente revelava-se desadequado diante das necessidades do mercado de trabalho, do desejo de concretização de algumas medidas já consagradas na legislação e da premência de obter conhecimentos para utilizar os sistemas de informação existentes a nível mundial (PINTO, 2008). A explosão da informação científica e técnica e o desenvolvimento das novas tecnologias, nomeadamente a informática, “veio provocar mudanças estruturais, quer ao nível da profissão, quer no que toca à formação, quer ainda do ponto de vista disciplinar, afetando a Arquivística, a Biblioteconomia, a Documentação e potenciando a emergência da Ciência da Informação” (RIBEIRO, 2006b:2).

Perante a escassez de ofertas de formação e a desatualização do Curso de Bibliotecário-Arquivista face às necessidades do mercado de trabalho, um grupo de profissionais começou a delinear um modelo para um novo curso, que acabou por ter formalização legal em 1982 pelo Decreto-Lei nº 87/82, de 13 de julho. Este Decreto extinguiu o Curso de Bibliotecário-Arquivista que funcionava na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra desde 1935 e criou na mesma instituição o Curso de Especialização em Ciências Documentais (CECD). No preâmbulo deste Decreto-Lei está subjacente a importância de formar um novo perfil profissional, com competências para atuar na nova sociedade da informação.

A nova formação apresentava relativamente à anterior uma mudança substancial na estrutura curricular. Para Silva e Ribeiro (2010), embora se reconheça pela designação do curso, Especialização em Ciências Documentais, uma pequena evolução em relação ao paradigma anterior, o curso manteve na sua essência uma estrutura centrada no documento e seu tratamento técnico e não na informação.

Uma outra mudança estrutural, que haveria de marcar o ensino na área da Ciência da Informação, foi a separação da formação dos arquivistas e dos bibliotecários/documentalistas, através da obrigatoriedade de opção de uma destas áreas no segundo ano do curso. No primeiro ano do curso, todos os estudantes recebiam a mesma formação e no segundo ano escolhiam a sua especialização em bibliotecas ou arquivos. A razão de tal separação foi alheia a qualquer conceptualização teórica ou epistemológica e deveu-se, sobretudo, a questões práticas, ligadas às carreiras profissionais. Para Ribeiro (2006d), esta separação na formação de bibliotecários e arquivistas foi um retrocesso, pois a perspetiva integrada, que tinha sido uma das virtualidades do anterior curso de bibliotecário-arquivista, tinha dado lugar a uma formação mais redutora e tecnicista.

No que diz respeito ao plano do curso, este mantinha alguns dos aspetos estruturais da formação anterior: exigia a posse de uma licenciatura em qualquer área do saber e o domínio de uma língua estrangeira. O ingresso estava sujeito a *numerus clausus* e a sua conclusão conferia o diploma de pós-graduação, embora na prática fosse de formação inicial, uma vez que o curso não tinha como pré-requisito uma licenciatura na mesma

área do saber, pois esta não existia. A primeira licenciatura só surgirá quase vinte anos depois, em 2001.

O diploma que instituiu o CECD na Universidade de Coimbra previa que outras universidades, desde que tivessem recursos humanos e materiais suficientes, pudessem habilitar-se a lecionar o curso, tendo o ministério da tutela que autorizar o seu funcionamento. Face a esta oportunidade prevista na legislação, e pela falta de profissionais nesta área, foram feitos esforços, ainda nesse ano, para que o curso passasse a funcionar na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa. Dada a escassez de profissionais da informação na zona norte do País², existia há muito a pressão de criar no Porto uma formação específica em Ciências Documentais. A Portaria nº 852/85, de 9 de novembro, autorizou a Universidade do Porto, através da Faculdade de Letras, a ministrar o referido curso. O curso pela sua abrangência geográfica permitiu formar centenas de profissionais, que foram absorvidos pelas bibliotecas e arquivos de Braga, Viana do Castelo, Aveiro e, sobretudo, Porto.

A institucionalização do CECD nas Faculdades de Letras de Coimbra, Lisboa e Porto foi, pela atualização significativa dos conteúdos curriculares, um marco na história da formação académica dos profissionais da informação em Portugal. No entanto, e desde o início, este modelo formativo foi alvo de críticas pelos profissionais da informação mais empenhados na mudança. A contestação ao modelo formativo do CECD é contemporânea ao seu aparecimento.

Um dos aspetos mais controversos foi o facto deste modelo de pós-graduação ser efetivamente uma formação inicial por não existir nenhuma licenciatura no mesmo ramo científico. Um aluno que ingressasse no curso, não tendo nunca trabalhado em bibliotecas ou arquivos, não estava a especializar-se nesta área do saber, porque a sua formação de base era distinta, não detendo por isso conhecimentos básicos na área da Ciência da Informação. Esta especialização acabaria por ser a sua formação inicial.

Uma outra fragilidade apontada ao CECD dizia respeito à docência do curso, que não estava entregue a professores universitários desta área científica por não existir corpo docente e formação universitária conducente ao doutoramento. Já na década de 60, Peixoto (1966) defendeu a necessidade de criar uma licenciatura na área e constituir um corpo docente próprio, que pudesse dedicar-se em exclusivo à investigação e ao ensino. Em Portugal, a realidade era diferente de outros países, pois eram sobretudo os bibliotecários, arquivistas e documentalistas, a desempenhar funções em organismos, que asseguravam em regime de acumulação a formação académica nas universidades.

Ao longo da década de 90, a contestação ao modelo formativo dos cursos de especialização em Ciências Documentais foi ganhando outros contornos, agora mais de âmbito epistemológico, inerente aos conteúdos curriculares. Os avanços tecnológicos, o desenvolvimento da sociedade da informação e a evolução de planos curriculares mais enquadrados no âmbito da Ciência da Informação, faziam sentir o desajuste deste modelo.

² Distritos do Porto, Aveiro, Viana do Castelo, Braga, Guimarães, etc.

Formação e planos de estudos Pré-Bolonha

Os anos que antecederam a implementação do Processo de Bolonha foram marcados pela consolidação e proliferação do modelo do Curso de Especialização em Ciências Documentais em muitas outras universidades. Uma das razões que justifica a longa permanência do modelo formativo CECD nos espaços de formação e ensino em Ciência da Informação em Portugal foi o facto de ele ter sido o modelo reconhecido como habilitação indispensável³ para o provimento dos lugares da carreira de técnico superior de biblioteca e arquivo na administração pública.

O CECD, a partir de 1988, conheceu uma enorme expansão, tendo sido instituído em muitas universidades públicas e privadas espalhadas por todo o país. Um dos motivos que impulsionou esta expansão foi a Lei da Autonomia Universitária, promulgada em 1988, que veio permitir a proliferação de cursos em instituições universitárias sem necessidade de autorização ministerial, exigindo apenas como requisito a “existência de recursos humanos e materiais para os implementar” (RIBEIRO, 2006d:21).

A primeira universidade a solicitar autorização foi a Universidade Autónoma de Lisboa, uma universidade privada, e o curso começou a funcionar em 1988 com modelo idêntico aos das universidades públicas. A situação manteve-se estacionária, com quatro cursos de pós-graduação a funcionar em todo o País, até que em 1998, dez anos depois, uma outra universidade privada, a Universidade Lusófona, solicitou autorização ao Ministério da Educação para o lecionar. A partir do ano 2000, com o crescimento desordenado do ensino superior privado em Portugal, proliferaram os cursos de pós-graduação na área das Ciências Documentais. Um estudo realizado por Ribeiro (2006c) indicava que em 2005 existiam dezasseis cursos de pós-graduação, sete em estabelecimentos públicos e nove em privados e Pinto (2008) menciona a existência de dezassete cursos a funcionar em 2007.

Nos finais da década de 90, as fragilidades deste modelo formativo acentuaram-se. Calixto (2008) refere que o aumento de oferta de cursos não foi acompanhado por mudanças qualitativas, pois não se verificou o aumento do corpo docente especializado na área, nem a obtenção de melhores resultados na produção científica. Na sua perspetiva, todos estes cursos, podendo ter uma variante ou outra em termos de disciplinas, seguiram na essência o modelo implementado na Universidade de Coimbra, que era essencialmente profissionalizante.

Independentemente de em termos legais os mestrados, doutoramentos e licenciaturas não permitirem o acesso às carreiras de bibliotecários e arquivistas na administração pública⁴, a partir da década de 90 foram surgindo nas universidades portuguesas algumas destas formações superiores. O primeiro mestrado surgiu no início dos anos 90, numa parceria do Laboratório Nacional de Engenharia Tecnológica com a Universidade de Sheffield. O Master of Science in Information Management era lecionado em Lisboa por professores vindos do Reino Unido, mas o grau académico era atribuído pela Universidade de Sheffield. Em 1997, surge na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto o primeiro mestrado em Gestão da Informação com diploma atribuído em Portugal. Na Universidade de Évora, o primeiro mestrado em Ciências Documentais foi

³ Decreto-Lei nº 247/91, de 10 de julho.

⁴ Os cursos de mestrado podiam em casos excepcionais constituir habilitação para o acesso à carreira.

criado no ano letivo de 2001/2002 e funcionou em paralelo com a pós-graduação, pois inicialmente foi dirigido aos alunos que já possuíam o diploma da pós-graduação nos ramos de biblioteca ou arquivo.

No ano letivo de 2003/2004, num momento em que a discussão em torno do Processo de Bolonha já estava a decorrer, surgiu na Universidade Aberta uma pós-graduação em Gestão da Informação e Bibliotecas Escolares, que, no ano seguinte, em 2004/2005, deu origem a um mestrado com o mesmo nome. Esta formação surgiu numa altura em que se impunha repensar o papel da biblioteca escolar como elemento proactivo no desenvolvimento da sociedade e em particular no contexto educativo (BASTOS, 2006).

No ano letivo de 2005/2006, a Universidade do Algarve abriu um mestrado em Ciências Documentais, tendo-se sucedido depois a abertura de outros mestrados em universidades públicas e privadas⁵. No ano que antecedeu a implementação do modelo de Bolonha, ano de 2007/2008, existiam em Portugal seis mestrados na área da Ciência da Informação e Documentação.

O primeiro doutoramento na área das Ciências Documentais surgiu na Universidade do Porto em 1989. A preocupação da equipa coordenadora do CECD desta universidade em garantir um regular funcionamento do curso recorrendo o menos possível a técnicos e professores externos à universidade, permitiu a “instauração da carreira académica no domínio das ciências documentais” (RIBEIRO, LEITE e CERVEIRA, 2003:13) e mais tarde a aprovação da área de doutoramento na mesma especialidade.

No ano 2000, foram encetadas negociações entre o Instituto Politécnico de Viseu e a Universidade de Salamanca para a criação de um mestrado e de um doutoramento na área da História, ramo de Biblioteconomia. O doutoramento em Métodos de Investigação em Biblioteconomia iniciou em 2002, sendo a Universidade de Salamanca a instituição que conferia o grau. O primeiro doutoramento concebido por uma universidade privada decorreu na Universidade Portucalense Infante D. Henrique no ano letivo de 2003/2004 e funcionou em parceria com a Universidade de Granada, que conferia o grau. Em 2005, a Universidade Fernando Pessoa, foi autorizada a conferir o grau de doutor na área da Ciência da Informação. Em 2006, a Universidade Lusófona assinou um convénio com a Universidade de Alcalá, para a realização de um doutoramento em Documentação. Para Ribeiro (2006c) a reduzida oferta de cursos de doutoramento nas universidades portuguesas tem levado a que diversos profissionais da informação tenham procurado obter este título académico em universidades estrangeiras, sobretudo em Espanha e no Reino Unido.

Se a criação de cursos de mestrado e doutoramento foi uma etapa decisiva na evolução das modalidades formativas em Ciência da Informação em Portugal, o aparecimento das primeiras licenciaturas antes de Bolonha, foi um marco fundamental, por consagrarem esta área do saber no ensino universitário de primeiro ciclo. Em 1998, nas Jornadas sobre Formação Profissional⁶, muitos profissionais defendiam a necessidade de se criarem ofertas graduadas ao nível do bacharelato ou licenciatura, apontando o facto de esta situação ser “anómala à luz da evolução do mercado e da prática de outros países”

⁵ No ano letivo 2006/2007 abriu na Universidade Católica e na Universidade Portucalense Infante D. Henrique e em 2007/2008 na Universidade de Lisboa e na Universidade Nova de Lisboa (VAZ, 2008).

⁶ Estas Jornadas foram promovidas pela BAD e realizaram-se em Braga.

(DAVID, AZEVEDO e RIBEIRO, 2008:234). O ambiente era de mudança, e nesse contexto era necessário que aparecesse uma proposta inovadora no quadro da Ciência da Informação destinada a preparar um novo perfil de profissionais habilitados para o desempenho de funções em serviços de informação (RIBEIRO, 2006b).

Foi neste contexto de necessidade de mudança, que a coordenação do Mestrado de Gestão da Informação desafiou a equipa responsável pelo Curso de Especialização em Ciências Documentais para pensar e organizar em parceria, uma licenciatura conjunta entre a Faculdade de Letras e a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (DAVID, AZEVEDO e RIBEIRO, 2008). O resultado foi o aparecimento de uma licenciatura em Ciência da Informação, a primeira em Portugal, assente em bases novas e configurada numa estrutura curricular diferente.

A licenciatura, como foi concebida em 2001, tinha um plano de estudos para quatro anos, incluindo um estágio feito em organismos públicos ou privados. A experiência destes estágios revelou ser muito positiva, porque permitiu o reconhecimento do curso por parte das empresas e instituições, facilitando a entrada no mundo do trabalho e aumentando a empregabilidade, não obstante a legislação não permitir a entrada destes licenciados na carreira de técnico superior de biblioteca ou arquivo nos organismos da administração pública⁷.

Também no ano letivo de 2001/2002, no distrito do Porto, a Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão (ESEIG) do Instituto Politécnico do Porto, criou a Licenciatura Bietápica em Ciências e Tecnologias da Documentação e Informação. Seguiu-se em 2002/2003 a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, pertencente à Universidade de Aveiro, com o bacharelato em Documentação e Arquivística, que pelo Processo de Bolonha passou a licenciatura, mantendo a mesma designação.

A primeira universidade privada a ministrar uma licenciatura nesta área foi a Universidade Portucalense Infante D. Henrique, que criou, em 2003, a licenciatura em Ciências da Informação e Documentação. A Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, detentora durante quase meio século da formação em Biblioteconomia e Documentação, só acabaria por oferecer uma licenciatura nesta área científica no ano letivo de 2004/2005. Neste mesmo ano, a Universidade Autónoma de Lisboa passou também a disponibilizar uma licenciatura em Ciência da Informação (SUBTIL, 2006). Em 2005, a Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve concebeu uma licenciatura em Ciências Documentais e Editoriais. A estrutura curricular deste curso pendia sobretudo para a área da edição, mas mantinha algumas disciplinas da área da Ciência da Informação. Em 2006, a Faculdade de Filosofia da Universidade Católica de Braga criou a licenciatura em Ciências da Informação e Documentação (ALVES *et al.*, 2006). Neste mesmo ano, foi criada outra licenciatura, desta vez no ensino politécnico⁸. Nos anos que antecederam a implementação do Processo de Bolonha foram criadas em Portugal oito licenciaturas em Ciência da Informação.

⁷ Decreto-Lei nº 247/91, de 10 de julho.

⁸ Na Escola Superior de Tecnologia e Gestão, do Instituto Politécnico de Portalegre.

Processo de Bolonha e o ensino da Ciência da Informação

O Processo de Bolonha trouxe grandes alterações ao ensino superior, nomeadamente na reformulação dos planos curriculares e no aparecimento de novas ofertas formativas. Em Portugal, a adoção deste novo modelo de organização do ensino superior em três ciclos ficou consagrado no Decreto-Lei nº 49/2005, de 30 de agosto, que definiu a Lei de Bases do Sistema Educativo. Este novo regime, que afetou o ensino universitário e politécnico, público e privado, teve em 2007/2008 o seu principal momento de viragem, que consequentemente afetou a área científica da Ciência da Informação, pelo facto de a formação ter estado sempre orientada para a modalidade de uma pós-graduação de dois anos⁹. Este Decreto-Lei, que alterou o paradigma em vigor desde 1986, definiu regras para que os indivíduos pudessem ter acesso à aprendizagem ao longo da vida, definiu um modelo de ensino superior organizado em três ciclos, adotou o Sistema Europeu de Créditos – ECTS e mudou as condições de acesso para os maiores de 23 anos.

No que diz respeito aos prazos de transição para esta nova estrutura de ensino, na Conferência Ministerial Europeia, realizada em Bergen, em 2005, tinha ficado decidido que a adoção generalizada deste modelo de ciclos de estudos não deveria ultrapassar o ano 2010. O Governo Português estipulou que a adequação deveria por isso começar em 2007/2008 e ser realizada até ao final do ano letivo de 2008/2009, para que em 2009/2010 todos os ciclos de estudos estivessem organizados de acordo com o novo modelo.

Desta forma, era dado aos estabelecimentos de ensino superior um período de tempo suficiente para procederem à adequação das suas formações a este novo paradigma. Esta passou pela eliminação do bacharelato, um dos quatro graus de ensino existentes, pela redução do número de anos no primeiro ciclo de ensino, pela aquisição de um sistema europeu de créditos assente no trabalho total desenvolvido pelos estudantes¹⁰ e pela mudança de paradigma, de um ensino centrado na transmissão de conhecimentos por parte dos docentes, para um sistema que passou a valorizar a aprendizagem e o desenvolvimento de competências por parte do estudante (BRAGA, 2009).

Neste processo de adequação a Bolonha, as universidades portuguesas foram obrigadas a repensar todas as formações existentes, a verificar a sua exequibilidade e a ajustar os planos de estudos a este novo enquadramento normativo.

No que diz respeito à área da Ciência da Informação, tendo em conta a existência de dezassete pós-graduações no ano letivo de 2006/2007 (PINTO, 2008), Freitas (2006:13) refere o aspeto vantajoso de Bolonha, pois na sua perspetiva, é “positivo para o melhoramento de um corpo de conhecimento científico nesta área (...) a existência de uma formação coerente e vocacionada desde o primeiro ciclo do ensino superior e universitário”.

⁹ Em 2007 existiam em lecionação dezassete cursos de especialização em Ciências Documentais (PINTO, 2008).

¹⁰ O sistema anterior de créditos limitava-se a quantificar as horas empregues pelos estudantes nas aulas e o enquadramento de Bolonha alarga o período para a aprendizagem total, contabilizando também o tempo despendido no estudo individual, na frequência de seminários e conferências e na realização de trabalhos.

Em 2005, a Comissão Especializada do Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP) para a Educação e Formação Inicial, Pós-Graduada e Permanente foi incumbida de apresentar um estudo que permitisse organizar, harmonizar e consolidar a oferta educativa existente. Neste documento foram apresentados os cursos existentes com as suas múltiplas denominações¹¹ e foi apresentada uma lista de designações para o primeiro ciclo de formação. Para o segundo ciclo, o CRUP previu maior possibilidade de opção. A proposta apresentada para a área BAD estipulou que os cursos de primeiro ciclo ficassem integrados, de acordo com a International Standard Classification of Education - ISCED, na área de ciências sociais e jurídicas, e que a nomenclatura a utilizar passasse a ser Ciências da Informação e Documentação. O anterior grupo de Jornalismo e Informação, onde estavam integrados os cursos BAD, desapareceu e os cursos de Jornalismo e de Ciências da Comunicação consolidaram a sua autonomia, distinguindo-se das formações em Ciências da Informação e Documentação (CRUP, 2005).

Na reformulação e conceção de planos de estudo para os primeiro e segundo ciclos, as universidades tiveram em conta as reflexões sobre o currículo europeu em LIS (KAJBERG e LØRRING, 2005) e o *Referencial europeu de competências para os profissionais da informação* (ECIA, 2005). Este referencial trouxe novas exigências na reformulação dos currículos, pela necessidade de incorporar competências nas áreas de Gestão, Comunicação, Tecnologias e Ciência da Informação (CARDOSO e CALIXTO, 2010)¹².

Nos cursos de primeiro ciclo, as universidades tiveram a preocupação de elaborar planos de estudos que cumprissem os objetivos definidos para estas formações: cursos de “banda larga”, que correspondessem a um leque de competências definidas em função do exercício profissional. Estas licenciaturas, embora não preparassem especialistas, formavam indivíduos para a inserção no mercado de trabalho. Relativamente ao número de cursos verificou-se um aumento na oferta, pois no ano letivo de 2010/2011 estiveram em funcionamento onze formações de 1º ciclo, sete no ensino público e quatro no ensino privado (MARCOS, 2011). No ano letivo de 2012/2013 registou-se uma diminuição, passando a oferta para sete cursos: cinco em universidades de ensino público e duas no ensino privado (MARCOS, 2015).

No que respeita às formações de 2º ciclo, relativamente ao ano de 2005/2006, verificou-se um aumento significativo da oferta, tendo, em 2010/2011, sido ministrados pelas instituições portuguesas de ensino superior dezassete mestrados (MARCOS, 2011). No ano letivo de 2012/2013 o número diminuiu para quinze, oito em universidades públicas e sete em universidades privadas. Um aspeto também a realçar é a existência de seis destas formações que mantinham nos seus planos de estudos a separação entre a formação de bibliotecários e arquivistas (MARCOS, 2015).

Relativamente às dezassete pós-graduações que estavam em lecionação no início do Processo de Bolonha, quinze ainda continuavam a funcionar em 2010/2011 (MARCOS, 2011). Em 2012/2013 o número tinha descido para nove cursos de especialização ou pós-graduação nesta área. Sete destes cursos pertenciam à área científica da Ciência da Informação e dois estavam mais vocacionados para as bibliotecas escolares e a literacia. A

¹¹ De acordo com este documento, no ano letivo de 2004/2005, existiam 1.719 cursos de formação inicial, agrupados em 825 diferentes designações.

¹² O Euro Referencial apresenta uma lista de trinta e três domínios de competências, divididos em cinco grupos: Grupo I – Informação; Grupo T – Tecnologias; Grupo C – Comunicação; Grupo M – Gestão; Grupo S – Outros saberes.

análise aos planos curriculares destas pós-graduações permitiu verificar que o leque de disciplinas oferecidas, sobretudo nas de dois anos, apresentava uma vertente profissionalizante, preparando os estudantes para o desempenho da profissão (MARCOS, 2015).

No que diz respeito à oferta formativa para o 3º ciclo, constatou-se que era muito escassa pelo facto de não existir em Portugal corpo docente nesta área científica.

Formação CID na atualidade

A questão da qualidade e avaliação da educação superior foi desde os anos 90 uma preocupação dos países europeus, que implementaram sistemas de garantia da qualidade para monitorizar cursos e planos de estudos nas instituições de ensino superior. A Associação Europeia para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior (ENQA) foi criada em 2000 a fim de promover a cooperação europeia nesta matéria. Em 2003, a Conferência de Berlim e, em 2005, a Conferência de Bergen reforçaram as normas e diretrizes destinadas a garantir a qualidade no Espaço Europeu do Ensino Superior (EEES), comprometendo-se os ministros a apoiar estas normas e diretrizes a nível institucional, nacional e europeu. Em 2006, a recomendação relativa à continuação da cooperação europeia com vista à garantia da qualidade do ensino superior reforçou a necessidade de os estabelecimentos de ensino superior desenvolverem “sistemas de garantia de qualidade, internos e rigorosos, em conformidade com as normas e diretrizes da garantia de qualidade no Espaço Europeu do Ensino Superior, adoptadas em Bergen, no contexto do processo de Bolonha” (COMUNIDADE EUROPEIA, 2006). Nesta mesma recomendação é pedido aos organismos que garantam a qualidade ou acreditação dos cursos de cada país, que sejam independentes nas suas avaliações e que apliquem os critérios de qualidade e as normas e diretrizes adotadas nas recomendações anteriores. Estes princípios, que foram sendo reforçados e reafirmados em outras reuniões de âmbito europeu, como a de Munique, em 2006, e a de Londres e Roma, em 2007, são o reflexo da prioridade com que o Espaço Europeu do Ensino Superior assumiu o desenvolvimento destes sistemas de qualidade e avaliação na educação.

Em Portugal a entidade responsável para a acreditação de cursos é a Agência de Acreditação e Avaliação do Ensino Superior (A3ES) que foi instituída pelo Estado em 2007¹³. Desde então, ela tem sido responsável não só pela acreditação de novos cursos, mas também pela renovação da acreditação dos ciclos de estudos existentes. No início do Processo de Bolonha todos os cursos para serem lecionados foram sujeitos a uma acreditação preliminar, baseada em padrões mínimos de qualidade. De acordo com o Decreto-Lei nº 74/2006, de 24 de março, os requisitos gerais para a acreditação de um ciclo de estudos pressupunham a existência de um projeto educativo, científico e cultural próprio, um corpo docente qualificado e recursos humanos e materiais adequados. Neste mesmo documento legislativo ficou definido que esta acreditação era conferida por um determinado período de tempo, estando depois sujeita a reapreciação. O Regulamento nº 504/2009, que aprovou o regime dos procedimentos de avaliação e de acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos, definiu no artigo 22º que o tempo de funcionamento de um curso após a sua acreditação seria de um máximo de

¹³ Decreto-Lei nº 369/2007, de 5 de novembro.

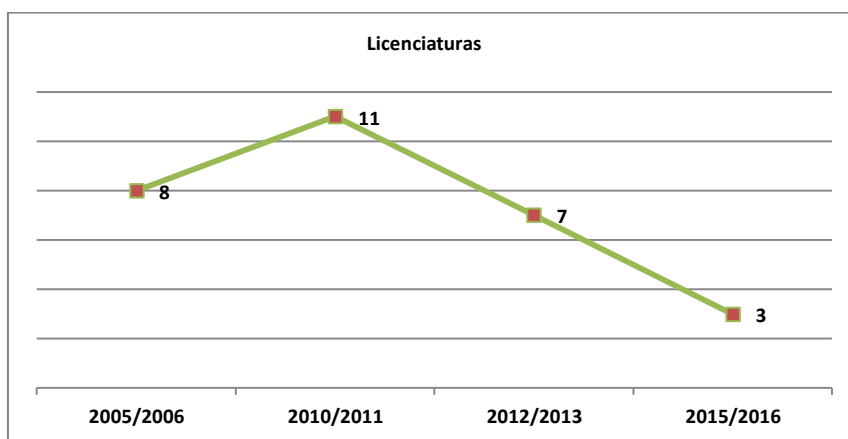
cinco anos, podendo depois requerer a renovação¹⁴. De acordo com a A3ES (2013) a renovação da acreditação dos ciclos de estudos com acreditação preliminar começaria a ser feita em 2012¹⁵ devendo estar concluída em 2016.

No caso concreto da área Ciência da Informação a avaliação dos vários cursos levou à não acreditação de alguns e esta decisão teve como consequência a cessação de autorização do seu funcionamento¹⁶. No que respeita ao 1º ciclo de estudos, dos sete cursos a funcionar em 2012/2013, dois foram acreditados preliminarmente e descontinuados mais tarde¹⁷ e dois não foram acreditados¹⁸. Atualmente existem apenas três licenciaturas em CI, concentradas nos distritos de Coimbra e Porto.

Fig. 1 – Designação dos cursos de 1º ciclo oferecidos em 2015/2016

LICENCIATURA	UNIVERSIDADES
Licenciatura em Ciências e Tecnologias da Documentação e Informação	Instituto Politécnico do Porto – Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão
Licenciatura em Ciência da Informação Arquivística e Biblioteconómica	Universidade de Coimbra – Faculdade de Letras
Licenciatura em Ciência da Informação	Universidade do Porto – Faculdade de Letras e Faculdade de Engenharia

Fig 2 – Evolução da oferta de 1º ciclo – 2005/2006 a 2015/2016



¹⁴ Atualmente a acreditação é feita por seis anos (A3ES, 2013).

¹⁵ Na área de CI houve algumas instituições que foram visitadas pela Comissão de Avaliação Externa (CAE) da A3ES em 2011.

¹⁶ O curso pode funcionar por mais dois anos para permitir que os alunos matriculados possam concluir os seus estudos.

¹⁷ Universidade Fernando Pessoa e Universidade Católica de Braga.

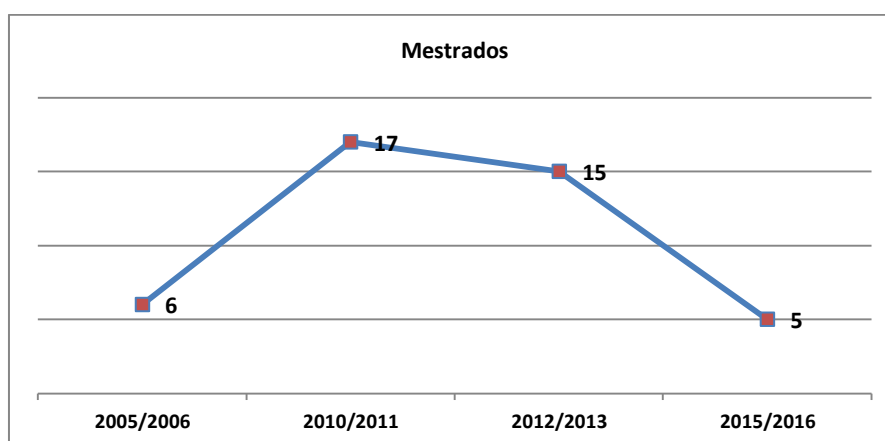
¹⁸ Universidade de Évora e Universidade Aberta.

Relativamente aos cursos de 2º ciclo, dos quinze mestrados existentes em 2012/2013, atualmente existem cinco em leção. Deixaram de ser ministrados nas universidades privadas¹⁹, nas instituições de ensino superior da Covilhã, Guarda, Évora, Algarve e, também, na Universidade Nova de Lisboa.

Fig. 3 – Designação dos cursos de 2º ciclo em 2015/2016

MESTRADO	UNIVERSIDADES
Mestrado em Gestão da Informação e Bibliotecas Escolares	Universidade Aberta – Departamento de Humanidades
Mestrado em Ciências da Documentação e Informação (com duas variantes desde o primeiro ano: biblioteca ou arquivo)	Universidade de Lisboa – Faculdade de Letras
Mestrado em Ciência da Informação	Universidade do Porto – Faculdade de Letras e Faculdade de Engenharia
Mestrado em Ciência da Informação	Universidade de Coimbra – Faculdade de Letras
Mestrado em Promoção da Leitura e Bibliotecas Escolares	Universidade de Aveiro

Fig. 4 – Evolução da oferta de 2º ciclo – 2005/2006 a 2015/2016



A formação de 3º ciclo, pela ausência de corpo docente que a pudesse assegurar, esteve quase sempre sujeita a convénios com outras instituições estrangeiras. Esta formação

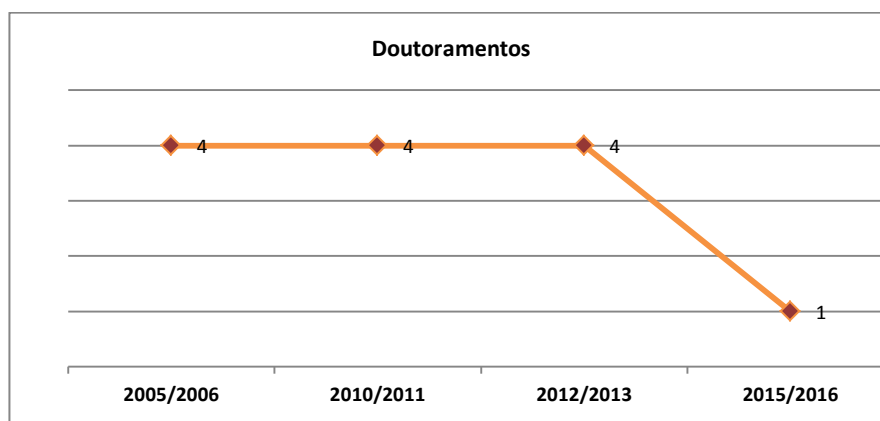
¹⁹ Universidade Autónoma, Universidade Fernando Pessoa, Universidade Lusófona, Universidade Portucalense e Universidade Católica de Braga.

existia na Universidade de Évora, mas não foi acreditada em 2015. Atualmente é ministrada na Universidade de Coimbra.

Fig. 5 – Designação dos cursos em 2015/2016

DOUTORAMENTO	UNIVERSIDADES
Doutoramento em Ciência da Informação	Universidade de Coimbra

Fig. 6 – Evolução da oferta de 3º ciclo – 2005/2006 a 2015/2016

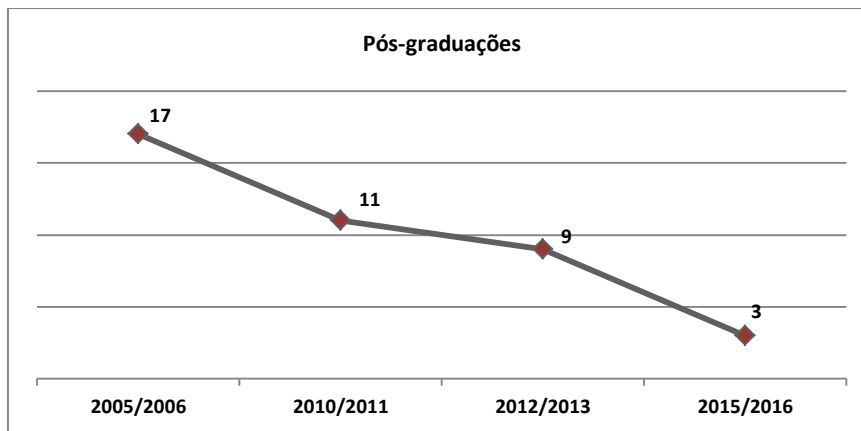


Já com o Processo de Bolonha a decorrer, a pós-graduação em CI, que foi habilitação obrigatória para acesso à carreira de técnico superior de biblioteca e arquivo, integrou a oferta formativa de muitas instituições de ensino superior público e privado. Mesmo após a extinção da carreira, em 2008, a procura desta formação por parte de estudantes justificou a sua existência em inúmeras instituições espalhadas por todo o país (Marcos, 2011; 2015). No entanto, verificou-se nos últimos anos a sua progressiva diminuição, existindo atualmente apenas em três instituições de ensino superior, sendo uma delas na área da biblioteca escolar.

Fig. 7 – Pós-graduações em CID – ano letivo 2015/2016

PÓS-GRADUAÇÕES	UNIVERSIDADES
Pós-Graduação em Ciência da Informação	Universidade Aberta
Pós-Graduação em Gestão e Curadoria da Informação	Universidade de Lisboa – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas
Pós-Graduação em Gestão das Bibliotecas Escolares	Instituto Politécnico do Porto – Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão

Fig. 8 - Evolução da oferta formativa – 2005/2006 a 2015/2016



Os resultados da avaliação dos cursos desta área científica, juntamente com a decisão por parte de algumas instituições do ensino superior de descontinuarem as formações graduadas, traduziram-se numa diminuição significativa da oferta formativa. A nível de primeiro ciclo, os cursos estão a ser lecionados apenas nos distritos de Porto e Coimbra. No que respeita aos mestrados, constata-se também a sua predominância no Porto e em Coimbra. O mestrado da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa foi acreditado de forma condicionada em janeiro de 2015, com indicação de reformulações a realizar nos próximos três anos. Os restantes mestrados são na área da biblioteca escolar. O mestrado lecionado pela Universidade Aberta está a ser avaliado neste momento e o ministrado pela Universidade de Aveiro foi acreditado em maio de 2011 por um período de seis anos. Quanto aos cursos de 3º ciclo existe um doutoramento novo ministrado pela Universidade de Coimbra, acreditado em 2015 por seis anos.

A concentração geográfica que se verifica na zona norte do país, inevitavelmente traduz-se em dificuldades de acesso à formação por parte dos estudantes que residam fora destas áreas, e este fator trará a médio-longo prazo consequências ao desenvolvimento da profissão. Se esta tendência não se reverter, se as universidades não repensarem a oferta formativa nesta área e a ajustarem aos novos desafios trazidos pela sociedade de informação, o futuro dos profissionais da informação poderá estar ameaçado.

Conclusão

Esta breve incursão sobre a história da formação CI em Portugal permite-nos ver o caminho percorrido desde o seu início, em 1887, até a atualidade, em que uma nova forma de conceber a profissão impõe novos planos de estudos e em que a designação de Ciência da Informação se consagra em detrimento de Ciência da Informação e Documentação.

Ao longo destes quase 130 anos de formação nesta área científica é inquestionável a sua relação com a evolução dos profissionais da informação em Portugal. Nesta visão retrospectiva da profissão podemos encontrar seis grandes momentos:

- 1) Aparecimento do primeiro curso em 1887 e as suas sucessivas reformulações até 1935;
- 2) Em 1935 o curso começa a ser lecionado na Universidade de Coimbra, que ficará com o seu exclusivo até 1982. Uma única instituição e um único curso formaram e formataram os profissionais da informação durante quase 50 anos;
- 3) Em 1982, o Curso de Especialização em Ciências Documentais começa a ser lecionado na Universidade de Coimbra e mais tarde nas Faculdades de Letras da Universidade de Lisboa e da Universidade do Porto. Nos finais dos anos 80 esta formação pós-graduada de dois anos começa a ser ministrada noutras universidades públicas e privadas. Surgem os primeiros mestrados e doutoramentos, alguns em parceria com instituições estrangeiras;
- 4) Fase Pré-Bolonha – É a fase de proliferação e descentralização dos cursos. No ano que antecedeu o início do Processo de Bolonha existiam dezassete universidades que ministravam o Curso de Especialização em Ciências Documentais. Esta formação pós-graduada era o requisito habilitacional exigido para o acesso à carreira de técnico superior de biblioteca e arquivo na administração pública. Consolidam-se os mestrados e surgem as licenciaturas. Não houve crescimento dos cursos de 3º ciclo, mantendo-se as parcerias com instituições estrangeiras;
- 5) Processo de Bolonha (2007-2013) – Acreditação e funcionamento dos primeiros cursos de acordo com as diretrizes emanadas de Bolonha. Consagração definitiva desta formação a nível do primeiro ciclo. Em 2008, a reformulação e extinção das carreiras na função pública faz desaparecer os técnicos superiores BAD e, conseqüentemente, o acesso habilitacional que era exigido: o CECD. Não obstante esta situação, a pós-graduação continuou a aparecer como oferta formativa em muitas universidades;
- 6) Processo de Bolonha (após 2013) – A não renovação das acreditações pela A3ES e a grave conjuntura económica do País levaram à redução de cursos em todos os ciclos de estudos e à concentração dos mesmos em instituições universitárias sediadas em grandes cidades como Lisboa, Porto e Coimbra. Poder-se-á estar a assistir a um novo momento centralizador da formação em torno de um novo paradigma, cujas conseqüências desconhecemos, tendo em conta que a abolição das carreiras específicas da área BAD, em 2008, parece ter levado à progressiva descaracterização da profissão na sociedade portuguesa²⁰. O futuro é incerto.

²⁰ Um estudo realizado por Marcos (2011) revelou que, em 2009 e 2010, mais de 17% dos avisos concursais para a ocupação de postos de trabalho como técnicos superiores na área funcional das bibliotecas, documentação e arquivo, não referiram como requisito habilitacional a necessidade de formação específica na área (MARCOS, 2011). No que respeita à perceção tida sobre as principais ameaças com que se depara a profissão, um grupo de cerca de 150 profissionais referiu o ostracismo e a desconsideração por parte do poder político, que tende a não reconhecer a especificidade da profissão, colocando muitas vezes pessoal não qualificado a trabalhar nas unidades de informação. Para perto de 70% desta população estudada, que abrangeu todo o território português, a abolição da carreira, em 2008, tem ajudado na perda da identidade profissional (MARCOS, 2015).

Referências bibliográficas

AGÊNCIA DE ACREDITAÇÃO E AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR

2013 *Manual de Avaliação*. Lisboa: A3ES, 2013.

ALVES, Aida [et al.]

2006 A Licenciatura em Ciências da Informação e Documentação da Faculdade de Filosofia de Braga. *Cadernos BAD*. Lisboa. 1 (2006) 84-94.

BASTOS, Glória

2006 Percursos de formação: o lugar das Ciências da Informação e da Documentação. *Cadernos BAD*. Lisboa. 1 (2006) 77-83.

BRAGA, Maria Inês Peixoto

2009 Uma Formação útil para a literacia no novo contexto de Bolonha. In EDIBCIC, 4^o, Coimbra, 2009 – *A Ciência da Informação criadora de conhecimento*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2009, vol. 1, p. 287-299.

CALIXTO, José António

2008 A Investigação em Portugal na área da documentação/informação. In ENCUESTRO IBÉRICO DE DOCENTES E INVESTIGADORES EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN, 3^o, Salamanca, 2008 – *Formación, investigación y mercado laboral en información y documentación en España y Portugal*. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2008, p. 619-636.

CARDOSO, Ana Maria Pereira; CALIXTO, José António

2010 Modelos de formação em Ciência(s) da Informação: estudo comparativo entre Brasil e Portugal. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10^o, Guimarães, 2010 – *Políticas de informação na sociedade em rede* [CD-ROM]. Lisboa: APBAD, 2010.

COMUNIDADE EUROPEIA. Parlamento Europeu e Conselho

2006 *Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à continuação da cooperação europeia com vista à garantia da qualidade do ensino superior* [Em linha]: *Recomendação 2006/143/CE*. [Consult. 12 dez. 2015]. Disponível em: <http://migre.me/nvu9D>

CONSELHO DE REITORES DAS UNIVERSIDADE PORTUGUESAS

2005 *Ensino superior: ordenamento da oferta educativa*. Lisboa: CRUP, 2005.

DAVID, Gabriel; Azevedo, Ana; Ribeiro, Fernanda

2008 Dez anos de um curso em Gestão de Informação na U. Porto: lições aprendidas e caminho futuro. In ENCUESTRO IBÉRICO DE DOCENTES E INVESTIGADORES EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN, 3^o, Salamanca, 2008 – *Formación, investigación y mercado laboral en información y documentación en España y Portugal*. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2008, p. 225-241.

EUROPEAN COUNCIL OF INFORMATION ASSOCIATIONS

2005 *Euro-Referencial I-D*. Lisboa: INICITE, 2005.

FREITAS, Judite A. Gonçalves de

2006 Bolonha e a formação universitária e profissional em Ciência da Informação. *Cadernos BAD*. Lisboa. 1 (2006) 10-15.

KAJBERG, Leif; LØRRING, Leif

2005 *European curriculum reflections on Library and Information Science education*. Copenhagen: The Royal School of Library and Information Science, 2005.

MARCOS, Isabel Pacheco Marques Vaz

2011 *As Carreiras dos profissionais da informação: estudo de caso dos técnicos superiores da administração pública portuguesa*. Alcalá: Universidad de Alcalá, 2011.
Dissertação de mestrado.

MARCOS, Isabel Pacheco Marques Vaz

2015 *A Gestão das carreiras dos profissionais da informação: estudo sobre as trajetórias laborais e percepções da profissão dos graduados da Licenciatura em Ciências da Informação e Documentação da Universidade Aberta: cursos de 2007 a 2009*. Alcalá: Universidad de Alcalá, 2015.
Tese de doutoramento.

PEIXOTO, Jorge

1966 O Bibliotecário-arquivista no quadro do pessoal técnico do Estado e da Administração Central: relatório. In ENCONTRO DOS BIBLIOTECÁRIOS E ARQUIVISTAS PORTUGUESES, 1º, Lisboa, 1966 – Actas. Coimbra: Faculdade de Letras, 1966, p. 399-427.

PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo

2008 A Formação em informação e documentação: Portugal na contemporaneidade. *Páginas a&b: arquivos & bibliotecas* [Em linha]. Lisboa. 2ª série, 1 (2008) 7-62.

PORTUGAL. Leis, decretos, etc.

1982 Decreto-Lei nº 87/1982. *Diário da República. I Série*. 159 (13 jul. 1982) 2.089-2.090.

PORTUGAL. Leis, decretos, etc.

2005 Decreto-Lei nº 49/2005. *Diário da República. I Série A*. 166 (30 ago. 2005) 5.122-5.138.

PORTUGAL. Leis, decretos, etc.

2006 Decreto-Lei nº 74/2006. *Diário da República. I Série A*. 60 (24 mar. 2006) 2.242-2.257.

PORTUGAL. Leis, decretos, etc.

2007 Lei nº 38/2007. *Diário da República. I Série*. 157 (16 ago. 2007) 5.310-5.313.

PORTUGAL. Leis, decretos, etc.

2009 Regulamento nº 504/2009. *Diário da República. II Série*. 244 (18 dez. 2009) 51.237-51.241.

RIBEIRO, Fernanda

2006a *O Ensino da Paleografia e da Diplomática no Curso de Bibliotecário-Arquivista* [Em linha]. [S. l: s. n.], 2006. [Consult. 14 dez. 2015].
Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/1244.pdf>.

RIBEIRO, Fernanda

2006b *A Formação dos profissionais de informação na Universidade do Porto: um modelo teórico-prático inovador assente numa perspectiva integrada* [Em linha]. [S. l: s. n.]: 2006. [Consult. 13 dez. 2015].
Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/5786.pdf>.

RIBEIRO, Fernanda

2006c *Formação e mercado de trabalho em informação e documentação em Portugal* [Em linha]. [S. l: s. n], 2006. [Consult. 15 dez. 2015].
Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo11111.pdf>.

RIBEIRO, Fernanda

2006d *Um Modelo formativo em Ciência da Informação, de feição europeia e adequado a Bolonha: o caso da Universidade do Porto*. *Cadernos BAD*. Lisboa. 1 (2006) 16-27.

RIBEIRO, Fernanda; LEITE, João; CERVEIRA, Elisa

2003 *Memória do Curso de Especialização em Ciências Documentais: 1985-2003*. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2003. [Consult. 18 dez. 2015].
Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo5651.PDF>.

SILVA, Armando Malheiro da

2010 Literacia informacional e o processo formativo: desafios aos profissionais da informação. In CONGRESSO NACIONAL BIBLIOTECÁRIOS ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10º, Guimarães, 2010 – *Políticas de informação na sociedade em rede* [CD-ROM]. Lisboa: APBAD, 2010.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda

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

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda

2010 *Recursos de informação: serviços e utilizadores*. Lisboa: Universidade Aberta, 2010.

SOUZA, Terezinha Batista de; RIBEIRO, Fernanda

2009 Os Cursos de Ciência da Informação no Brasil e em Portugal: perspectivas diacrônicas. *Informação & Informação* [Em linha]. Londrina. 14:1 (jun/jul 2009) 82-102. [Consult. 14 dez. 2015].
Disponível em:
<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/3149>.

SUBTIL, José

2006 A Universidade Autónoma de Lisboa, o processo de Bolonha e a área das Ciências Documentais e das Ciências da Informação. *Cadernos BAD*. Lisboa. 1 (2006) 37-48.

VAZ, Francisco António Lourenço

2006 A Formação em ciências da informação e da documentação. *Cadernos BAD*. Lisboa. 1 (2006) 68-76.

A BIBLIOTECA PÚBLICA NO SÉCULO XXI: modernizar, transformar ou renovar? O caso da Região Intermunicipal de Aveiro¹

THE PUBLIC LIBRARY IN THE 21th CENTURY: modernize, transform or renew? The case of Aveiro Intermunicipal Region

Maria Beatriz Marques

Resumo: O objetivo principal deste artigo é fazer uma sinopse histórica da Rede Nacional de Leitura Pública (RNLP), desde os finais da década de 80 do século passado até à 2ª década do século XXI. A visão subjacente insere-se num paradigma pós-custodial e científico que encara as organizações do ponto de vista sistémico, isto é, atribui a excelência do seu funcionamento e o cumprimento da sua missão à relação existente entre os vários subsistemas de informação e à capacidade de os gerir de forma integrada, através de um planeamento, implementação e avaliação permanente e rigorosa. Assinala-se a importância do contributo da Biblioteca Pública (BP) para a criação de valor para os cidadãos, enquanto elemento ativo na produção do conhecimento e no desenvolvimento socioeconómico, político, histórico e administrativo das Comunidades Locais. Apresentam-se algumas das conclusões gerais do estudo desenvolvido no âmbito da avaliação do índice de satisfação dos clientes das bibliotecas integradas na RNLP da Região Centro, dando um particular enfoque às BP da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro. Conclui-se pela necessidade de uma nova gestão da *res publica* baseada no estudo permanente das necessidades dos diversos *stakeholders* envolvidos no processo, desenvolvido através de uma metodologia que designámos de contingencial e que visa uma análise custo/benefício assente em evidências e não em pressupostos previamente estabelecidos.

Palavras-chave: Bibliotecas Públicas; Rede Nacional de Leitura Pública; *New Public Management* (NPM); Metodologia contingencial; *Marketing* de Serviços; Satisfação de Clientes; Qualidade de Serviços

Abstract: The main purpose of this article is to make a historical synopsis of the National Network of Public Reading (NNPR), since the late 80s of last century until the 2nd decade of this century. The vision is part of a post-custodial and scientific paradigm that sees organizations from a systemic point of view, that is, attributes the excellence of its operations and the fulfillment of its mission to the relationship between the various subsystems of information and capacity to manage in an integrated way, through planning, implementation and ongoing and rigorous assessment. Stresses the importance of the contribution of the Public Library (PL) to create value for citizens while active element in the production of knowledge and socio-economic development, political, historical and administrative of Local Communities. Here are some of the general conclusions of the study conducted in the evaluation of customer satisfaction index of integrated libraries NNPR in the Central Region, giving special emphasis to PL Intermunicipal Community of Aveiro Region. The results confirmed the need for a new management of *res publica* based on the ongoing study of the needs many of the stakeholders involved in the process, developed through a methodology that was called for contingency and seeks a cost/based benefit on evidence and not on assumptions previously established.

Keywords: Public libraries; National Network of Public Reading; New Public Management (NPM); Contingencial methodology; Services Marketing; Customer Satisfaction; Service quality

¹ Texto adaptado da conferência proferida na *I Conferência Internacional (Re)pensar a biblioteca pública*, promovida pela Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro, em Anadia, de 3 a 5 de março de 2016.

Introdução

Volvidos 90 anos sobre a instauração da ditadura em Portugal e do obscurantismo político, económico, social e cultural em que o país se viu mergulhado durante 48 anos², estamos a festejar os cerca de 30 anos do lançamento da RNLP (1986/1987), um dos potenciais *marcos de referência* da instauração da Democracia em Portugal.

Ora, saídos do regime ditatorial, impunha-se que estes equipamentos culturais assumissem a missão de verdadeiros centros culturais para as populações, em muitos casos ainda analfabetas e que não tinham, a não ser através destes espaços, a possibilidade de aceder a manifestações da arte, da escrita, da pintura, da escultura, do cinema, etc.

A responsabilidade social destas novas infraestruturas conduziria ao progresso e à felicidade coletiva das comunidades locais em que se inseriam.

A aposta nos espaços, equipamentos e na cobertura nacional, está, do nosso ponto de vista, absolutamente ganha, pois em 31 de dezembro de 2015 o total de Municípios Portugueses com Bibliotecas inauguradas era de 212, num universo de 308.

Aliás, e por diversas razões, o Programa Rede Nacional de Bibliotecas Municipais, mais tarde designado por RNLP, ao ter por base o número de habitantes de cada concelho³ conduziu muitos dos municípios portugueses a verem-se dotados de equipamentos, em alguns casos “megalómanos”, que passaram a constituir o “ex libris” das cidades, assumindo-se, por vezes, como o mais belo e o maior edifício do município.

Todavia, o projeto da RNLP pretendia, em primeira instância, fazer desvanecer as assimetrias que separavam o interior do litoral do país, nomeadamente no que concerne ao fornecimento de bens culturais por parte do Estado. Assim, e nesta linha de argumentação, mais do que a construção de infraestruturas físicas, impunha-se uma nova atitude, uma nova mentalidade ao nível da gestão destes equipamentos autárquicos.

Assente em mecanismos cooperativos, em ideias globalmente definidas e estrategicamente aplicadas em cada realidade local, e tendo por finalidade a prossecução do objetivo comum de criar hábitos de leitura, aqui entendida como um fenómeno global e transversal às diferentes épocas, às diferentes necessidades e às suas manifestações, assumia-se como prioritário o contributo das BP para o desenvolvimento harmonioso do indivíduo, para a transformação e para o progresso da humanidade.

Ora, é exatamente a este nível que se torna imperiosa a avaliação dos investimentos efetuados a partir de finais da década de 90 do século passado em termos de custos e

² De 28 de maio de 1926 – data do golpe militar que pôs fim à 1ª República – até ao 25 de abril de 1974, que restaurou o regime democrático em Portugal.

³ O indicador de natureza quantitativa era, à época, aquele que permitiria uma rápida e eficaz agilização do processo, tendo em conta a necessidade de aceder em tempo útil aos fundos comunitários que foram disponibilizados na sequência da entrada de Portugal na CEE. À criação desta rede não foram alheias as participações financeiras no quadro dos fundos estruturais da Comunidade Europeia, estabelecido em 1986, cuja atribuição implicava um comprometimento ao nível das participações por parte dos diversos estados e municípios. Portugal é membro de facto da União Europeia desde 1 de janeiro de 1986, após ter apresentado a sua candidatura de adesão a 28 de março de 1977 e ter assinado o acordo de pré-adesão a 3 de dezembro de 1980.

benefícios, isto é, em termos de retorno e resultados obtidos e, sobretudo, uma (re)avaliação e (co)responsabilização dos diversos agentes do processo.

A reforçar a necessidade de uma política de avaliação da qualidade total destes equipamentos culturais acresce o facto de Portugal ter vivido, pelo menos durante duas décadas, numa política chamada do “betão”, a qual conduziu a um investimento acentuado no setor da construção civil, nas suas mais diversas aplicações – edifícios públicos, privados, autoestradas, pontes, etc., muitas vezes sem um retorno funcional efetivo.

Em 2012, afirmava-se que:

“o ambiente de recessão económica, aliado a um potencial desinteresse (ou não reconhecimento) generalizado pelas bibliotecas em geral e pelas públicas em particular obriga-nos também a questionar o papel da biblioteca pública no século XXI, iniciando um debate aberto, sério e permanente em torno desta questão, tentando dessa forma anular, ou pelo menos atenuar, os efeitos da inexistência de recursos dos estados soberanos.

De todo o mundo, e sobretudo da Europa, começam a chegar notícias do encerramento de diversas Bibliotecas Públicas. Esta situação é particularmente grave quando afeta um dos países que possui uma longa tradição neste domínio – o seu berço, a Inglaterra – onde o governo conservador pretende encerrar 468 bibliotecas, entre as quais se contam 54 móveis”⁴ (MARQUES, 2012:36).

Assim, do nosso ponto de vista, a questão crucial a que urge responder neste momento com particular acuidade é a de saber se basta construir infraestruturas, modernizar os equipamentos, dotá-los de sistemas tecnológicos de última geração, de novos suportes de informação, de mobiliário ergonómico, etc., para transformar ou renovar as mentalidades dos diversos *stakeholders* do processo.

Por outras palavras, e é exatamente aqui que se poderá encontrar a resposta para o título do nosso artigo, a criatividade e a inovação, que tanto desejamos e precisamos, são atingidas através dos ativos tangíveis das organizações, ou, pelo contrário, eles constituem o elemento mais fraco, pese embora de valor não menosprezável, das organizações? A excelência das organizações, traduzida pela satisfação de quem usufrui dos seus produtos e serviços, é de natureza tangível ou intangível?

Aproveitamos finalmente a oportunidade para homenagear um homem polémico e desafiante, filósofo e escritor, que influenciou, decisivamente, o nosso gosto pela investigação nesta área científica – Humberto Eco⁵ – que, há exatamente 35 anos atrás, através da ironia transposta para o seu modelo negativo de uma biblioteca (ECO, 1981:17-23), descreveu exemplarmente o que é uma má biblioteca, deixando no ar a questão: “Será que ainda existem Bibliotecas assim?” Esperemos que não...

⁴ *Las Bibliotecas públicas de Gran Bretaña se niegan a desaparecer* [Em linha]. [Consult. 18 dez. 2014]. Disponível em: <http://www.publico.es/espana/359781/las-bibliotecas-publicas-de-gran-bretana-se-niegan-a-desaparecer>

⁵ Falecido no passado dia 19 de fevereiro de 2016, aos 84 anos.

1. Enquadramento contextual

“o povo aprende pouco a ler, mas lê ainda menos do que aprende” (MACEDO, 1870:181).

“a biblioteca é um problema da escola, do município, do Estado. É um problema de civilização e nós não nos apercebemos até que ponto o instrumento biblioteca continua a ser uma coisa desconhecida para a maioria das pessoas” (ECO, 1981:41).

O aparecimento da RNLN significou uma “pedrada no charco” em que se encontrava a cultura a nível nacional, nomeadamente as BP, o qual apenas era renovado, pontualmente, pela ação da Fundação Calouste Gulbenkian (FCG)⁶, que, através do seu Serviço de Bibliotecas Itinerantes, criado em 1958, combatia de uma forma visionária este deserto cultural em que o país vivia.

Controlar o acesso à informação sempre foi e, infelizmente, sempre será, apanágio de regimes totalitários, que dessa forma veem o seu poder perpetuado por comunidades constituídas por indivíduos analfabetos e, portanto, desprovidos de consciência cívica e de pensamento crítico.

Assim, as poucas Bibliotecas existentes durante o período salazarista tinham como objetivo único a conservação do património bibliográfico do país e a defesa dos ideais do regime e dos valores nacionalistas.

Contrariamente ao que se tinha passado nos países berço das BP – em Inglaterra e nas suas colónias americanas -, o regime salazarista, apesar de também pretender evitar qualquer conflito, derivado, por exemplo, do consumo excessivo de álcool ou da partilha de ideias em locais públicos, nomeadamente nas tabernas, criou algumas bibliotecas isoladas, cujo grande objetivo seria o de reduzir ao máximo a possibilidade de sociabilização dos indivíduos, desviando o povo dos lugares de reunião, considerados inconvenientes, como tabernas, casas de tavolagem e centros perniciosos⁷ para assim manter a estabilidade do regime.

Neste contexto, só a partir dos finais do século XX é que assistimos à criação de verdadeiras BP, dignas desse nome, através do lançamento de uma rede, consubstanciada no Programa do X Governo Constitucional (GC), que incluía, entre as Grandes Opções do

⁶ A criação desta fundação surge na sequência do testamento de Calouste Sarkis Gulbenkian (23 de março de 1869 - 20 de julho de 1955) de 18 de junho de 1953, e foi legalmente instituída pelo Decreto-Lei n.º 40.690, de 18 de julho de 1956. Calouste Sarkis Gulbenkian foi um engenheiro e empresário arménio naturalizado britânico (1902), ativo no setor do petróleo e um dos pioneiros no desenvolvimento desse setor no Médio Oriente. Foi também um importante mecenas, com um grande contributo para o fomento da cultura em Portugal. Em abril de 1942, entrou em Portugal pela primeira vez, convidado pelo embaixador de Portugal em França. Inicialmente, Lisboa seria apenas uma escala numa viagem a Nova Iorque, mas o empresário adoeceu e acabou por ficar mais tempo do que tinha planeado, devido sobretudo à paz que se vivia em Portugal durante o conflito que devastava o resto da Europa. Sentindo-se bem acolhido, estabeleceu residência permanente em Lisboa, no Hotel Aviz, onde acabou por se instalar definitivamente até à sua morte em 1955. Esta Fundação gozava de alguma imunidade e ausência de censura por parte do poder político vigente.

⁷ Decreto n.º 20.636, art. 154.º.

Plano de 1986, a dinamização de uma política nacional do livro através de um conselho coordenador que integrasse todos os organismos oficiais intervenientes nesta área⁸.

Subjacente ao aparecimento de organizações entendidas como centros locais de informação onde não pudesse existir qualquer tipo de discriminação, designadamente de idade, raça, sexo, religião, língua ou condição social⁹, e que permitissem combater a ignorância e promover o desenvolvimento humano, estava uma visão democrática e livre da sociedade.

A sua Missão seria a de:

“combaterem a incultura e a ignorância das comunidades locais, através da disponibilização de todos os tipos de manifestações artísticas que pudessem contribuir para elevar o bem estar das populações, para conservar os valores da cultura local e sobretudo para envolver recreativamente todos os segmentos da comunidade, que pelas mais diversas razões se encontravam alheados do mundo das bibliotecas” (MARQUES, 2012:16).

Este conceito de leitura pública, entendido como uma questão de natureza estrutural para a afirmação da jovem democracia, responsabilizava o Estado como o promotor e responsável da política para o setor das BP, enquanto as autarquias surgiam como os protagonistas mais diretos e interessados das ações a desenvolver¹⁰.

No relatório elaborado em 1986 eram apresentadas algumas diretivas relativamente às áreas funcionais¹¹, aos fundos documentais e ao pessoal necessário, as quais eram consideradas como requisitos básicos para a criação das novas Bibliotecas.

⁸ Programa do X Governo Constitucional [Em linha]. [Consult. 3 jan. 2015]. Disponível em: <http://www.portugal.gov.pt/pt/GC10/Documentos/GC10.pdf>, p. 61. Ver Missão BP, nota 28.

⁹ Manifesto da UNESCO sobre a Biblioteca Pública (1994).

¹⁰ A comparticipação do Estado no projeto da responsabilidade das Câmaras Municipais, para além do apoio técnico, podia atingir, em termos financeiros, 50% dos custos totais orçamentados considerados elegíveis, no caso dos Municípios do Continente, e 30% no caso dos Açores e da Madeira (incluindo honorários da equipa do projeto, a construção civil da obra, mobiliário e equipamento específico, fundos documentais e informatização). Para formalizar esta relação são celebrados contratos-programa com os Municípios.

¹¹ O nascimento da RNLP, em 1987, consagra uma tipologia de espaços estabelecida com base no critério da concentração populacional. Elaboraram-se dois programas tipo (BM1 e BM2) dimensionados em função da população dos diversos concelhos do País e respetivos anexos em diferentes locais, conforme o número e distribuição dos agregados populacionais, e ainda um terceiro programa concebido para casos especiais – (BM Satélite que de um estado transitório embrionário evoluíam para BM1 ou BM2 e que no relatório complementar do PABM passou a designar-se por – BMD, Bibliotecas Municipais em Desenvolvimento, também designadas por BMO) de bibliotecas em estado embrionário e que não tinham, à época, capacidade para cumprirem integralmente as suas funções. As áreas funcionais previstas para qualquer uma das tipologias eram: átrio; secção de adultos; secção infantil; secção de áudio-vídeo; sala polivalente; serviços internos; depósitos. Eram também indicados os fundos mínimos de cada tipologia e o volume de aquisições anuais e era, ainda, referida a obrigatoriedade do livre acesso, do empréstimo domiciliário, do pessoal especializado e da animação permanente. Em 1989 elabora-se um novo programa tipo BM3 e incluem-se novas áreas funcionais, muitas das quais têm sofrido, ao longo dos anos, algumas alterações, designadamente o aumento das áreas de construção, das coleções, do número e competências funcionais do pessoal e, a partir de 1997, as mudanças significativas que resultaram da introdução das TIC. Em 2003, e fruto de um trabalho de colaboração com os respetivos governos regionais, o Programa estendeu-se aos Municípios dos Açores e da Madeira. No caso da Madeira manteve-se a tipologia de Bibliotecas Municipais do continente – BM1 para concelhos com menos de 20.000 habitantes; BM2 para

A partir de 1987¹², operacionaliza-se a proposta contida no Relatório de 1986 e o Estado e as autarquias assumem as suas responsabilidades específicas no domínio da Leitura Pública através da criação da RNLP e da reestruturação do IPL (criado em 1980), transformado então (através do Decreto-Lei nº 71/87, de 11 de fevereiro) em Instituto Português do Livro e da Leitura (IPLL).

De acordo com Melo,

“A RNLP representa o corolário da evolução de dois movimentos: o da democratização política (com o reforço do poder local municipal e a aceitação pelo Estado central de uma maior partilha de poderes e competências) e o da democratização cultural (apostando no desenvolvimento individual e social, numa estrutura difusora de várias actividades culturais e próxima das populações)” (MELO, 2004:349).

A partir da última versão do Manifesto, de 1994, a BP passa a desenvolver toda a sua missão ao longo de 4 eixos fundamentais, a saber: Informação, Alfabetização, Educação e Cultura.

Todavia, durante os primeiros anos de vida destes equipamentos, a grande aposta era a função educativa, daí a ligação estreita à escola e à população infanto-juvenil, fazendo uso exclusivo do suporte impresso.

Tendo em conta o elevado grau de analfabetismo da população portuguesa, decorrente das dificuldades em aceder ao sistema de educação e ensino durante o período da ditadura, foram criadas diversas atividades, nomeadamente a designada “Hora do Conto”, que visava atrair para a leitura todos aqueles que ainda não sabiam ler, pretendendo desta forma enraizar os hábitos de leitura desde as mais tenras idades.

Mas a pergunta que desde então e até hoje se deve colocar é a de saber se basta contar ou ler uma história para que a informação contida num livro tenha algum impacto no imaginário infantil ou adulto.

A esta pergunta está inerente o conceito de Sociedade em que estamos inseridos: Sociedade da Informação (SI) ou Sociedade do Conhecimento (SC)? É pois da resposta a esta pergunta que surgem muitas das ideias, dúvidas e interrogações que desenvolvemos ao longo do nosso artigo, nomeadamente a que diz respeito à relação existente entre a quantidade e qualidade dos equipamentos, das coleções, das pessoas, etc.

No entanto, e pelas razões enunciadas, nomeadamente a inexistência de Bibliotecas nas Escolas dos diversos níveis de ensino, torna-se perfeitamente compreensível que a ligação às escolas e ao sistema educativo em geral, aos alunos, aos professores fosse a grande,

concelhos com uma população entre 20.000 e 50.000 habitantes e BM3 para concelhos com mais de 50 000 habitantes. No caso dos Açores, e tendo em conta a menor densidade populacional, redimensionaram-se os programas – BMa para concelhos com menos de 6.000 habitantes; BMb para concelhos com uma população entre 6.000 e 12.000 habitantes e BMC para concelhos com mais de 12.000 habitantes.

¹² *Plano de apoio às bibliotecas municipais: relatório complementar (1987).*

senão a única, função destas primeiras Bibliotecas de Leitura Pública, pelo menos até 1997, data do lançamento da Rede de Bibliotecas Escolares¹³.

2. O valor da biblioteca pública no século XXI

“Os organismos vivos encontram-se em constante modificação, assumindo uma sucessão de ‘estados’ definidos por padrões variados de actividades em curso em cada um dos seus componentes” (DAMÁSIO, 1999:102).

Na Sociedade em que vivemos, designada por alguns como SI, as BP têm de começar a associar às suas funções tradicionais a função de mediação entre os contentores e os conteúdos, acrescentando valor à informação que eles transportam, independentemente do suporte em que esta se encontra registada.

O objetivo primordial desta atividade será a criação de uma consciência crítica, de um crescimento individual e/ou coletivo, em suma, de conhecimento.

A leitura que fazemos do acesso à cultura e do valor das BP na SC que almejamos, é muito mais do que ter acesso à informação.

Aliás, defendemos mesmo que o acesso a volumes exacerbados de informação, analógica ou digital, pode ter o mesmo efeito dos tempos da ditadura, isto é, conduzir-nos ao lado mais perverso da SI, que é o crescente fenómeno da iliteracia ou analfabetismo funcional, à ignorância e à “colonização” da Sociedade Global por uma elite de privilegiados que consegue aceder e processar a informação recolhida e transformá-la em conhecimento que lhe será útil para todas as suas atividades quotidianas, independentemente de incluídas no âmbito privado ou público.

Ora, as BP no século XXI devem contrariar esta tendência de colonização dos mais fracos (os que acedem à informação) pelos mais fortes (os que disponibilizam e processam a informação), assumindo-se como espaços únicos da esfera pública onde se dá voz às minorias e se questiona o poder instituído nos mais diversos domínios.

Assim, e para que a cultura desempenhe o seu papel original de fator de desenvolvimento sustentável, de riqueza dos povos, de elemento diferenciador, e contribua substancialmente para o PIB¹⁴ nacional e mundial, ela tem de se assumir como um agente ativo para a resolução dos problemas humanos, para a redução da pobreza, do desemprego, da solidão, dos crimes, das guerras, etc.

Na prossecução deste objetivo, ela deverá munir-se de todas as ferramentas estratégicas disponíveis para a afirmação dos valores locais, nacionais e universais, para a obtenção de consensos, para a divulgação de mensagens, nomeadamente através de um novo tipo de *Marketing*, definido como *Marketing 3.0* ou *Marketing* espiritual, onde as pessoas são compreendidas como seres humanos num todo, com mentes, corações e espíritos.

¹³ Programa do XIII Governo Constitucional [Em linha]. [Consult. 3 jan. 2015]. Disponível em: <http://www.portugal.gov.pt/pt/GC13/Governo/ProgramaGoverno/Pages/ProgramaGoverno.aspx>, Cultura, Capítulo V 4, alínea g).

¹⁴ Produto Interno Bruto.

Pessoas que têm necessidades e esperanças que nunca devem ser negligenciadas, pessoas que precisam de compreender o significado da sua vida, pessoas que, e contrariamente ao que se passava na Sociedade Industrial, não encontram a felicidade nos bens materiais, mas nos valores espirituais.

Assim, a cultura tem de reivindicar o seu papel crucial na SC para o desenvolvimento socioeconómico, político, histórico e administrativo das Comunidades Locais, aliando o lazer, o entretenimento à criação e/ou recriação de ideologias, fundamentando e despoletando movimentos de consciência cívica e de cidadania verdadeiramente solidária e democrática.

Esta visão científica ou pós-custodial das BP insere-se num novo paradigma da Ciência da Informação (CI), em que as fontes de informação e os recursos informativos assumem uma dimensão que ultrapassa o sentido estrito de documento, passando a incluir tudo aquilo que é potencialmente passível de satisfazer as necessidades de informação dos seres humanos e de transmitir conhecimento – objetos, territórios, instituições e pessoas –, alimentando a chamada educação ao longo da vida e reforçando o contributo determinante da inclusão da Biblioteconomia, da Arquivística e da Museologia no domínio da CI.

A partir desta mudança paradigmática, a CI começa a ser entendida como uma Ciência da Informação Social, que configura as diferentes formas de relacionamento entre o homem e a sociedade, contrariando, naturalmente, a visão dos monopólios disciplinares, de natureza interdisciplinar.

Como corolário destas observações podemos então concluir que se o acesso à informação foi o objetivo principal dos finais do século XX, a prioridade do nosso século é o seu processamento e uso, daí que o valor das BP no século XXI resida na sua capacidade de contribuir para a construção, desconstrução e reconstrução do conhecimento, o qual se assume como o capital intelectual ou a riqueza dos indivíduos e das nações.

3. Modernizar, transformar ou renovar a biblioteca pública?

“Transformar a biblioteca pública num serviço de primeira necessidade, sentido como indispensável para a vida quotidiana, não se consegue apenas com atividades de animação, com publicidade, com coleções, ou como dizia David Mourão-Ferreira, com fachadas mais ou menos catitas, ou até mais ou menos formosas¹⁵, é necessário ir ao encontro das necessidades, expetativas e desejos dos seus utilizadores, reais e potenciais, e satisfazê-los” (MARQUES, 2012:72)

É tempo de analisar o impacto deste investimento nacional nas comunidades locais, através de uma análise do custo/benefício destes equipamentos culturais no âmbito de uma política nacional de informação, pois como afirma Miranda,

¹⁵ FERREIRA, 1994:168.

“se a biblioteca for útil, ela será estimada, apoiada e prestigiada. Se ao contrário, ela for um OVNI ou uma *avis rara*, alienada dos interesses locais, existir ou não existir não fará a menor diferença para o cidadão comum” (MIRANDA, 1978:72).

Pelo exposto, e numa tentativa de consolidar alguns dos conceitos implícitos e explícitos a esta visão, como sejam os conceitos de Modernização, Transformação ou Renovação, parece-nos relevante a clarificação da sua origem epistemológica.

José Pedro Machado (JPM), define **Modernização**, como a “Acção de modernizar, de dar carácter moderno a; transformar-se segundo os costumes modernos” (MACHADO, 1977:180, t. 4).

O *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa* refere-se a Modernização como o “substantivo feminino de acto de modernizar, como acomodar aos usos modernos ou adaptar-se aos tempos modernos”.

Em relação ao termo **Transformação**, JPM remonta, pela sua origem latina, ao termo *transformatio*, “Acto ou efeito de transformar ou ser transformado; Mudança de forma, metamorfose; Alteração, modificação, reforma; Evolução, mutação mais ou menos lenta; Mudança de aspecto, de organização, de estrutura; Modificação de um órgão sob a influência de mudanças de funções” (MACHADO, 1977:386, t. 6).

O *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa* refere-se a transformação como “o acto ou efeito de transformar, metamorfose, alteração. Transformação de um sistema cujo volume se mantém constante”.

Para JPM, **Renovação** (do lat. *renovatio*) refere-se a acção ou efeito de renovar. Restabelecimento, restauração. Substituição por melhor ou em novos moldes. Atualização, modernização. Reformação. Diz-se também de rejuvenescimento”.

O *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa* refere-se a renovação como “o acto ou efeito de renovar, tornar novo, melhorar, consertar, recomeçar, repetir, substituir por coisa melhor, dar o aspecto de novo a, reaparecer, rejuvenescer, aparecer de novo”.

Neste contexto, e apesar de considerarmos existir, do ponto de vista teórico, uma forte relação entre estes três conceitos, temos de relevar as diferenças substanciais que entre eles se estabelecem do ponto de vista prático.

Se **Modernizar** é dar um carácter moderno a uma organização que, como analisámos, era inexistente ou obsoleta, então podemos afirmar com toda a certeza que as BP portuguesas são Sistemas de Informação modernos pois, do nosso ponto de vista, Portugal já está quase totalmente coberto por BP que, do ponto de vista físico, se podem equiparar ao que de melhor e de mais moderno há no mundo, ou pelo menos na Europa: equipamentos modernos, dotados de mobiliário confortável e ergonómico, espaços amplos e funcionais e sistemas tecnológicos de última geração.

“Todavia, não basta ter equipamentos modernos, nem tão pouco uma política de subsídios e muito menos um protocolo assinado. Impõe-se uma nova atitude, uma nova mentalidade ao nível da gestão destes equipamentos culturais, assente em mecanismos cooperativos, em ideias globalmente

definidas e estrategicamente aplicadas em cada realidade local, tendo por finalidade a prossecução do objetivo comum de criar hábitos de leitura” (MARQUES, 2012:75).

Assim, o que se nos afigura como crucial é a **transformação** da imagem das BP junto dos poderes centrais e locais responsáveis pelo funcionamento e implementação da RNLP, para que acreditem verdadeiramente na necessidade básica da leitura e sobretudo do acesso à consciência cívica por ela facilitada.

“Esta crença vai muito além do ato político-eleitoral de inauguração do equipamento, ou de um reconhecimento meramente formal, e implica uma mudança estrutural e mental, no sentido de transformar o que tradicionalmente, pelo menos no nosso país, é considerado uma obrigação penosa, com uma carga negativa fortíssima, numa necessidade fundamental do ser humano, num direito da sociedade democrática, com uma carga muito positiva ao nível da criatividade e felicidade dos indivíduos” (MARQUES, 2012:75).

Para que esta mudança possa ocorrer, ainda que de uma forma lenta e gradual, as BP têm de (re)ocupar o seu papel de elementos centrais da política autárquica no domínio da tomada de decisões informadas, o que é cada vez mais difícil, sobretudo porque estas contêm um nível de risco cada vez mais elevado, não só pelo aumento exponencial da informação produzida, mas também pela complexidade inerente ao próprio processo de tomada de decisão.

Daí a necessidade das BP gerirem estrategicamente a informação disponível, partindo da definição das áreas críticas do processo de decisão, no sentido de reduzir o grau de risco e de aumentar as oportunidades e o sucesso dos indivíduos e das organizações.

Neste âmbito, o conceito de tomada de decisão é entendido no seu sentido mais lato, desde o analfabeto que pretendeu aprender a ler, ao reformado que precisa de encontrar uma nova forma de ocupar o seu dia-a-dia, até ao presidente da Câmara que tem de tomar a decisão de distribuir os fundos públicos existentes, os quais são cada vez em menor quantidade, em função das necessidades da sua comunidade, as quais são cada vez em maior qualidade e quantidade.

Podemos afirmar que a informação, enquanto ativo intangível das organizações, assume, no século XXI, um papel determinante para o seu sucesso, ocupando o lugar que até agora era atribuído aos seus ativos tangíveis.

Assim, para que a transformação ocorra, isto é, para que as BP contribuam efetivamente para o sucesso de um indivíduo ou de uma comunidade no novo milénio, não basta serem dotadas de condições físicas, materiais ou económicas, mas da sua capacidade de aumentarem o conhecimento disponível, isto é, de criarem e inovarem permanentemente de modo a satisfazer as comunidades em que estão envolvidos.

Daí que a Globalização de que tanto se fala, mas de cujas implicações ainda existe um enorme desconhecimento, tem efeitos diretos e indiretos sobre os indivíduos, sobre as organizações e sobre o mundo em geral, tornando-o mais pequeno e, conseqüentemente, mais competitivo, mais aberto e mais exigente, implicando uma verdadeira metamorfose nas funções tradicionalmente atribuídas às BP.

Como corolário otimista deste “admirável mundo novo”, cumpre-nos afirmar que, para que os indivíduos e as organizações, enquanto seres vivos, neste caso de estudo as BP, possam sobreviver neste ambiente turbulento e recuperar o equilíbrio ou a ordem original, elas, têm de se **renovar ou, em alguns casos, de se reinventar**, isto é têm de ser mais flexíveis, mais dinâmicas, mais profissionais, com mais e/ou novos produtos e serviços, com mais e/ou novas alianças, com mais e/ou novas formas de financiamento e, portanto, mais capazes de se adaptarem às mudanças, cada vez mais rápidas, complexas e, por vezes, radicais do meio envolvente.

Não basta adaptar-se aos tempos modernos com novas fachadas, não chega transformar os sistemas bibliotecários em redes de bibliotecas, é preciso, sobretudo, renovar as mentalidades, as parcerias, os consórcios, as alianças, a cooperação entre as diversas organizações, no sentido de agilizar os procedimentos administrativos, de incrementar a transparência e a sustentabilidade da sua existência e desenvolvimento¹⁶, de aumentar a sua capacidade criativa e produtiva e, sobretudo, de justificar os recursos utilizados (humanos, materiais e financeiros) em função dos benefícios obtidos.

Esta nova realidade implica a adoção de uma atitude pró-ativa em relação aos recursos disponíveis no planeta e, no caso concreto em análise, uma racionalização e otimização das BP, a qual não se consubstancia em relações precárias e atividades pontuais mas num desenvolvimento sustentado, pois só

“as deeper collaborations trend toward convergence, a transformative process that eventually will change behaviors, processes and organizational structures, and leads to a fundamental interconnectedness and interdependence among the partners” (WAIBEL, 2010:7).

A renovação das BP só é possível através das pessoas e para as pessoas, daí a necessidade de passar da aposta nos meios, para a aposta nas pessoas, envolvendo todos os *stakeholders* das BP no seu processo de gestão e conseguindo determinar as suas expectativas, as suas necessidades e as formas de as satisfazer.

Inerente a esta visão de melhoria permanente das BP, está uma mudança na terminologia, mas, e sobretudo, uma verdadeira mudança conceptual. O utilizador, leitor, usuário, etc. passa a ser designado como cliente, como o elemento mais forte no processo de gestão das BP e que se assume como agente ativo na definição e na avaliação da sua política.

“De acordo com essa nova visão, a qualidade total das organizações passa a ser dirigida pelo cliente e não, como até agora, pelo menos nas ONL, imposta pelas organizações, de acordo com as análises feitas a partir das torres de marfim das empresas” (MARQUES, 2013:214).

¹⁶ No que se refere à importância dos Arquivos neste processo de renovação da Administração Pública, LOPEZ, 2011:250, afirma que “la alfabetización, inclusive la digital, el impacto administrativo de los registros electrónicos, entre otras cuestiones, deben considerarse dentro del inventario actual de la ciudadanía y de la transparencia de las acciones públicas. El control informal de la administración de la esfera pública no se limita más a los medios masivos de comunicación. El ciudadano común puede, a través de la democratización del acceso a las nuevas tecnologías, funcionar como un importante contrapeso social y demandarle más transparencia a la administración pública... No basta con que haya un registro sistemático de las acciones: es necesario que estén organizados y sean accesibles”.

Este novo tipo de Gestão das organizações baseado em evidências e não em pressupostos¹⁷ que partiam do princípio da eternidade e do caráter sacrossanto deste tipo de SI, de que “pertencem al corazón de la vida de las personas y aportan placer e inspiración, valores culturales, aprendizaje, prosperidad económica y equidad social” (YARROW, CLUBB e DRAPER, 2009:6), permite aumentar a inteligência organizacional dos nativos digitais, mas implica uma nova visão dos SI e da sua função social e uma congregação de esforços no sentido de atingirem um objetivo comum.

4. A biblioteca pública e a gestão da “res publica”

É preciso fazer da melhoria contínua um hábito e, ao mesmo tempo, «reinventar o governo», em vez de o estar sempre a «remendar» (DRUCKER, 2010:195).

A visão que perpassa toda a nossa proposta relativa às BP insere-se numa visão sistémica e holística da Informação e do Conhecimento, pelo que o estudo do todo em função das partes dá lugar ao estudo e análise de cada uma das partes em relação ao todo.

Assim, não relevamos o estudo isolado de cada uma das BP e do seu contributo para a criação de conhecimento.

O foco central da nossa proposta assenta na análise das partes em função do todo, ou seja, das relações endógenas e exógenas que se estabelecem entre as partes e que interagem para o bom funcionamento do todo, neste caso a RNLP.

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

No âmbito do enquadramento efetuado, a nossa proposta para agregar valor aos serviços prestados aos cidadãos tem por base uma nova visão da Gestão dos Serviços Públicos, que assenta em evidências e não em pressupostos, isto é, na medição do índice de satisfação das necessidades dos cidadãos da SI.

Surge assim, a fórmula elementar da satisfação, a qual vai servir de bússola para muitos dos trabalhos do domínio da medição da satisfação, constituindo, ainda hoje, a base de muitos dos modelos utilizados, nomeadamente no domínio da Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços:

¹⁷ Assenta em novos métodos ou modelos que ultrapassam em absoluto o empréstimo dos materiais e apontam para o fornecimento de informação, independentemente do local e do meio em que ela se encontra...O chamado *New Public Management* ou Nova Gestão Pública, uma ideologia neoliberal, onde domina uma fraca intervenção do estado a nível económico e cultural, que se veio sobrepôr ao modelo de Estado Providência, (Welfare State, que se tinha começado a implantar na Europa depois da Segunda Guerra Mundial e que associado à noção de cidadania consagrava uma série de direitos sociais), impondo o papel do mercado como o modelo ideal e que de acordo com Johannsen e Pors (2005:111-125) “is a common name for a public sector reform movement”.

$$S=P-E$$

Satisfação do cliente (**S**) = Percepção do cliente (**P**) – Expetativa do cliente (**E**)

Esta preocupação em medir a satisfação dos clientes tem como pressuposto que não se pode gerir aquilo que não se pode medir, pelo que a história da medição da satisfação do cliente surge estreitamente associada à própria evolução dos conceitos de qualidade dos produtos e serviços (VILARES e COELHO, 2005:10).

No modelo de organização, menos verticalizada e em rede, considera-se que se deve estimular a colaboração entre diferentes serviços e a interoperabilidade entre sistemas de informação¹⁸, neste caso municipais.

Na gestão das pessoas, dá-se destaque à autonomia e qualificação, tendo por base a importância dos serviços baseados no conhecimento.

Assim, e no quadro das políticas públicas para os municípios, entendemos ser estrategicamente útil a criação de um serviço que satisfaça, dentro de uma lógica sistémica e holística, as necessidades informacionais dos munícipes, em contexto local, através de uma simplificação e otimização dos procedimentos administrativos, assim contribuindo para o desenvolvimento de um Serviço Público moderno, sustentável e de qualidade.

Neste contexto, podemos inferir que a Missão das BP no novo milénio consiste em transformar o valor latente da informação¹⁹ em valor real, retomando assim o seu papel original de filtros no acesso ao conhecimento e no combate à desinformação²⁰, recuperando a sua função ancestral de

“refinerías de información donde se busca y recopila un producto en bruto, la información y – lo que es más importante – se transforma en conocimiento” (ALLEPUZ ROS, 1998:3).

Mas, e contrariamente ao que acontecia na sociedade industrial, onde o paradigma técnico ou custodial permitia, às Bibliotecas e aos Arquivos, satisfazerem cabalmente as necessidades de uma sociedade carente de bens e serviços²¹, hoje, na SC, a epistemologia da Ciência da Informação ultrapassa as questões de natureza estritamente teórica, para alargar o âmbito da sua análise às evidências do seu objeto de estudo²².

¹⁸ Do ponto de vista organizacional, o sistema de informação biblioteca é um subsistema do sistema de informação, a par do subsistema de informação de arquivo, de museu, etc., o qual, por sua vez, também pode ser considerado como um subsistema de um sistema maior que é o da Cultura.

¹⁹ O conceito de informação é entendido por MIRANDA, 1999:287, como dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil à tomada de decisão.

²⁰ SUAIKEN, 1979:380-381, considera que a desinformación puede significar la falta de información, la información incorrecta, la manipulación de la información, todo esto lleva a la formación de una sociedad incapaz de discernir, criticar y, consecuentemente, tomar decisiones favorables para su propio desarrollo (p. 336). Ver sobre o conceito de informação a obra de ILHARCO, 2003:49-50, e, em particular, os 18 problemas subjacentes ao estudo do que é a informação.

²¹ Entendidos como objetos de conhecimento passivos.

²² A Ciência da Informação consiste em “dar forma” a “mentefactos”, ou seja, a “objectos” mentais, representações mentais de coisas, situações, ocorrências externas e vivências interiores conscientes, emocionais, etc. (ver: SILVA, 2006b:9).

Ora, o conhecimento e a satisfação das necessidades de informação do ser humano tornam-se um problema de extrema complexidade²³ e de difícil resolução, ainda que absolutamente estimulante e desafiador, dado que só se consegue conhecer a verdade do juízo formulado por alguém sobre alguma coisa, através da experiência e da evidência²⁴.

O ser humano – analógico ou digital – não é um objeto inerte, mas um sujeito cognoscente ativo²⁵ e, enquanto tal, indissociável do objeto, donde a necessidade permanente de o estudar, nomeadamente através das suas decisões, entendidas como um exercício maior de humanidade, e que resultam da combinação da racionalidade com a emoção, da crença com o desejo, da convicção com a esperança.

Este paradigma humanista²⁶, que Capurro denominou de paradigma social da CI²⁷, começa a ser um tema recorrente da investigação desenvolvida nos últimos anos no domínio das Ciências Sociais e Humanas e, naturalmente, com efeitos, ainda que muito singelos, no domínio da CI²⁸, e procura recolocar o ser humano no centro de todas as decisões políticas, económicas, sociais, culturais e, obviamente, tecnológicas.

Da visão vanguardista da última década do século passado, centrada na criação de mecanismos e processos de desmaterialização e acesso universal à informação, evoluiu-se para uma visão inovadora, que focaliza toda a sua atenção no processamento e uso individual da maior riqueza das nações – a informação processada em benefício da estabilidade e do desenvolvimento humano²⁹.

A nova orientação da CI implica uma mudança substancial da sua direção – da abordagem tradicional ou *system-centered research*³⁰, para a abordagem alternativa ou *user-oriented research*³¹. Do exterior, da embalagem, das formas físicas que envolvem as mensagens, para o interior, para a validade ou valor do conteúdo³², dos ativos tangíveis

²³ Quanto mais se conhecer, mais se compreender o ser humano, mais facilmente se resolve este problema, reduzindo substancialmente a sua complexidade. Ver: SANTOS, 1995:9.

²⁴ MARQUES, 2012:260.

²⁵ RIFKIN, 2001:231.

²⁶ Também designado por vários autores como paradigma qualitativo, emergente, etnográfico, fenomenológico, hermenêutico, humanístico, interpretativo e naturalista. Ver: FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ e RIVERA, 2009:5.

²⁷ CAPURRO, 2003. Esta mudança de paradigma abala as crenças dominantes na área da CI – na técnica e na norma – e inaugura o debate ou a crença nas pessoas, nos clientes dos SIAB. Ver: KUHN, 2003. Mas, e como afirma MARQUES, 2012:261, é impossível, no século XXI, adotar normas ou princípios universais para qualquer atividade humana, seja ela singular ou coletiva e muito menos tecer conclusões válidas e úteis para todos ou alguns serviços, ainda que da mesma tipologia, assentes numa lógica de autoevidência do sistema.

²⁸ Ver por exemplo o trabalho de SILVA e RIBEIRO, 2002.

²⁹ A título de curiosidade, e de acordo com os dados da ONU – *Relatório do Desenvolvimento Humano...*, 2013:211, Portugal ocupa o 43º lugar da tabela de classificação do IDH de 2012, descendo 3 lugares, em relação a 2011. O país que ocupa, consecutivamente, o 1º lugar é a Noruega, logo seguida, em 2º e 3º lugar, da Austrália e dos EUA, respetivamente.

³⁰ Ver CHOO e AUSTER, 1993:279-314.

³¹ Da ênfase nas abordagens instrumentais, práticas, normativas e prevalentemente descritivas dos documentos-artefactos tem de se passar para a compreensão e a explicação do fenómeno info-comunicacional patente num conjunto sequencial de etapas/momentos intrínsecos à capacidade simbólico-relacional dos seres humanos – origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação (ver: SILVA, Armando Malheiro da – *Mediações e mediadores em Ciência da Informação*, p. 13).

³² MCGARRY, 1996:81.

das organizações – o capital financeiro –, para os seus ativos inatangíveis³³ – o capital intelectual.

Esta mudança do objeto de estudo da CI, que se consubstancia em *emphasizing people rather than systems* (CASE, 2002:6), conduz a uma rutura na estabilidade da CI, enquanto Ciência dura – *hard* –, classificação que lhe era atribuída pelo imperativo tecnológico e que lhe conferia um estatuto sólido em termos de visibilidade e reconhecimento social.

Todavia, o imperativo humano do século XXI³⁴, apesar da sua fragilidade aparente e que contribui para as muitas resistências à sua adoção, atribui à CI, ainda que Ciência mole – *soft* –, um papel estratégico para a sobrevivência e para o desenvolvimento da humanidade, porquanto fonte sustentada e inesgotável de alimentação da SC³⁵.

Esta reorientação do objeto de estudo da CI, da informação para as pessoas – o único elemento capaz de conhecer –, do seu valor extrínseco para o seu valor intrínseco, do seu valor latente para o seu valor real, do seu consumo à sua criação e uso, é inerente à nova ordem social e inaugura uma nova visão dos Serviços de Informação e dos seus diversos sistemas³⁶, conferindo à CI o estatuto transdisciplinar³⁷.

A informação assume-se como o veículo de inter-relações e interações entre estas diversas variáveis e o designado Sistema Tecnológico de Informação, assume-se como um subsistema da Organização, entendida enquanto Sistema de Informação em sentido lato, que gera e gere informação, e a sua maior ou menor complexidade depende, essencialmente, da quantidade e da qualidade dos fluxos de informação existentes na Organização.

³³ Implícita a esta análise está a necessária complementaridade, ou mudança, dos paradigmas de investigação do acesso à informação: dos estudos de natureza quantitativa (tradicional, positivista, empirista ou experimental), para os estudos de natureza qualitativa (construtivista, naturalista, interpretativista, pós-positivista ou pós-moderna).

³⁴ Ver sobre a necessidade de desenvolver os estudos sobre o fenómeno humano e social da informação o trabalho de SILVA, 2005:28.

³⁵ PETERS e WATERMAN JUNIOR, 1987:58, afirmam que considerar as pessoas, e não as máquinas, o dinheiro ou mesmo os cérebros, como um recurso natural, talvez seja o sucesso de tudo e citam, para elucidar a razão do sucesso das organizações japonesas, o então chefe do escritório de Tóquio da McKinsey que diz que no Japão, organização e pessoas são sinónimos.

³⁶ Tal como afirma RIBEIRO, Fernanda – *Novos caminhos da avaliação de informação*, p. 7, “há um direccionamento do olhar para as problemáticas do âmbito psicológico ou psico-cognitivo e sociológico é uma inevitabilidade, dado que esses aspectos são indissociáveis do estudo da informação, encarada como fenómeno humano e social”.

³⁷ Ver sobre as diferenças entre interdisciplinaridade, transdisciplinaridade e multidisciplinaridade, SILVA, 2006b:20-24. Como afirma este autor, “a Documentação ou a Ciência da Informação se constitui uma disciplina científica que prepara a informação para ser usada por quem dela precisa, ou seja, os cientistas, os empresários, os técnicos, os políticos e, naturalmente, o cidadão comum... mas esta categoria conceptual é equívoca e assaz porosa –, podendo e devendo ser (re)construída e afirmada como disciplina científica fortalecida pela transdisciplinaridade...enriquecida pela interdisciplinaridade e empenhada na multidisciplinaridade. Também concordamos que a Ciência da Informação constitui um estádio epistemológico evolutivo, resultante da interacção e integração da Arquivística, da Biblioteconomia e da Documentação. Mantém, naturalmente, a sua vocação interdisciplinar, que ocorre por níveis de proximidade, acontecendo, em primeiro lugar, no campo emergente das Ciências da Informação e Comunicação e, em seguida, no campo mais vasto das Ciências Sociais Aplicadas” (ver: SILVA, Armando Malheiro da – *Mediações e mediadores em Ciência da Informação*, p. 10).

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

Nenhum destes subsistemas é neutral, estabelecendo-se entre eles um feixe de relações que se perfilam dentro da fronteira do macrossistema em que se inserem.

Como conclusão, podemos afirmar que mais do que modernizar os sistemas de informação, dotando-os de equipamentos e modelos de última geração é urgente uma transformação efetiva das mentalidades, a qual passa por “ver inter-relações, ao invés de cadeias lineares de causa-efeito, e ver processos de mudança ao invés de instantâneos” (SENGE, 1994:11).

BP rejuvenescidas, diríamos mesmo reinventadas, que realizem estudos permanentes do mercado e das suas necessidades, que vão para o terreno, será, na nossa opinião, a “receita” para o sucesso das organizações em particular e da humanidade em geral.

“De acordo com estas novas abordagens no domínio da avaliação do desempenho, torna-se assim impossível chegar à qualidade das organizações através de *juízos racionais*, pois só através da experiência e da evidência se consegue conhecer a verdade do juízo formulado por alguém sobre alguma coisa. Daí a impossibilidade de adotar normas ou princípios universais para qualquer atividade humana, seja ela singular ou coletiva e muito menos tecer conclusões válidas e úteis para todos ou alguns serviços, ainda que da mesma tipologia, assentes numa lógica de auto-evidência do sistema” (MARQUES, 2012:100).

Estes estudos, que utilizam modelos contingenciais de avaliação, que privilegiam os *outcomes* das BP, isto é, o impacto social, o impacto financeiro, etc., em detrimento da relação *inputs/outputs*, desenvolvidas sobretudo pelos modelos normativos, assentam no conceito *Evidence-based Librarianship*³⁸, ou seja:

“centram a avaliação da qualidade do serviço das bibliotecas, na perspetiva do valor atribuído pelos *Stakeholders*, deslocando o eixo de análise das coleções e do fornecimento de informação para a análise da utilidade do uso das coleções e da informação para os clientes, a partir do seu ponto de vista³⁹, ou seja da medição do desempenho para a medição do desempenho e da aprendizagem / conhecimento” (MARQUES, 2012:257).

³⁸ Que anteriormente designamos de metodologia de avaliação contingencial, destinada essencialmente a determinar o valor financeiro das OSFL. Sobre este assunto, podemos encontrar uma bibliografia detalhada da responsabilidade de POLL, Roswitha – *Bibliography impact and outcome of libraries* [Em linha]. [Consult. 17 maio 2011]. Disponível em: <http://www.ulb.uni-muenster.de/projekte/outcome/downloads/bibliography-impact+outcome.pdf>, e uma outra da responsabilidade de SIESS, Judith – *Evidence-based Librarianship resources* [Em linha]. [Consult. 17 maio 2011]. Disponível em: <http://eblibrarianship.pbworks.com/w/page/7414594/EBLIB-Resources,-from-Judith-SieSS>.

³⁹ Ver: NELSON, Sandra – The New planning for results: a streamlined approach. In HERNON e DUGAN, 2002:74-75.

Daí considerarmos que estar na SI é muito mais do que ter à nossa disposição Tecnologias da Informação e da Comunicação... Estar na SI é estarmos numa Sociedade em permanente mudança e em constante evolução!

5. As bibliotecas públicas da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro

“ou se caminha pelas pedras, o que provavelmente significa ferir os pés mas ao final atingir alguma paisagem agradável, ou absolutamente não se caminha e se acata o desaparecimento da instituição em toda a sua cruel inexorabilidade”(VERGUEIRO, [20--]: 16).

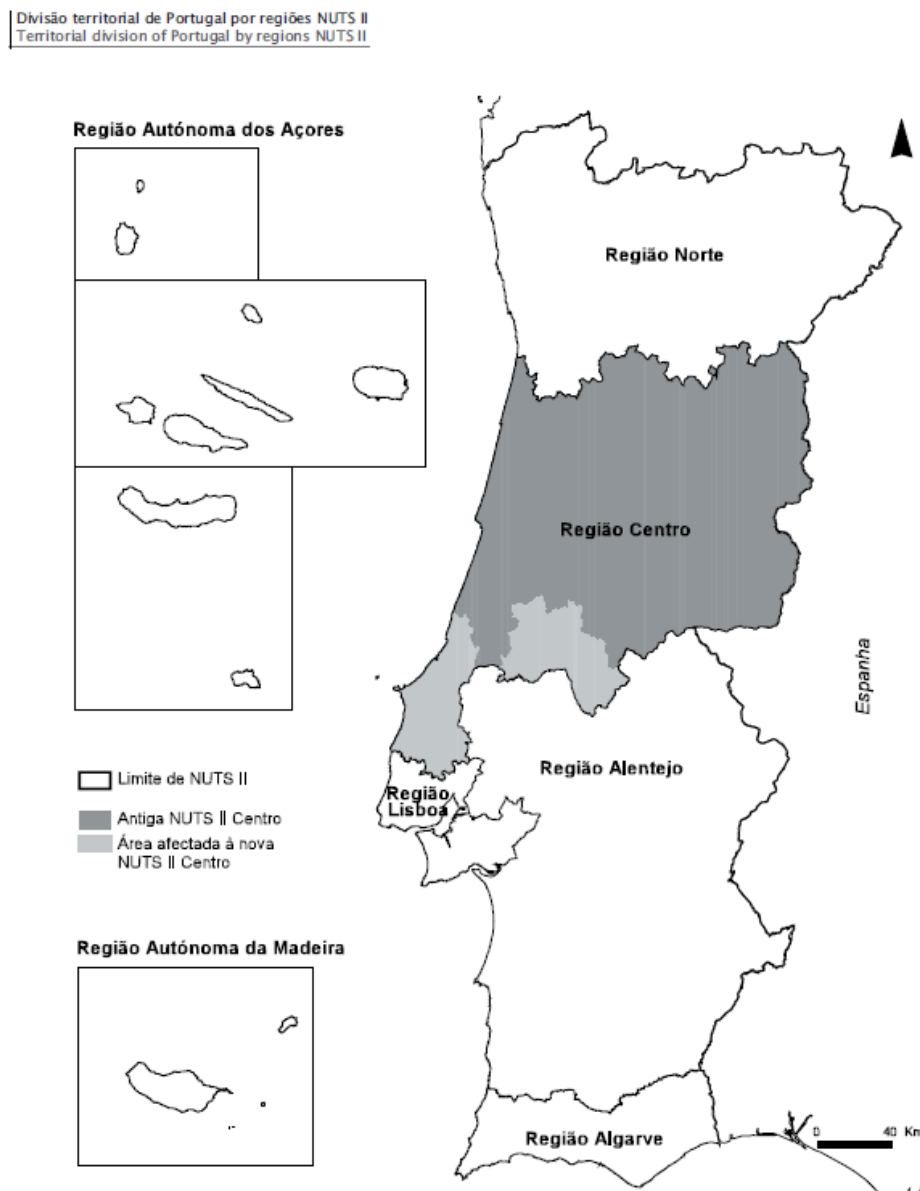
“Public libraries exist to provide services for people. The services provided are only of real value if they are valued by those for whom they are provided. To an extent this will be reflected in the use made of the services - few people will continue to use a service which they do not value” (MOORE, 1989:4).

O estudo que desenvolvemos incidiu, por razões várias e devidamente justificadas na Região Centro (Fig. 1), uma das mais envelhecidas do país, com exceção dos municípios do litoral. Dos 100 municípios da NUT II – Região Centro, à data do lançamento do primeiro inquérito – 30 de Julho de 2010, apenas 9 não integravam a RNLP⁴⁰ e 68 já tinham a sua Biblioteca inaugurada.

As Bibliotecas Municipais da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro inserem-se numa das 12 Sub-Regiões da Região Centro – a Sub-Região do Baixo Vouga (Fig. 2), que é uma sub-região estatística portuguesa, parte da Região Centro e do Distrito de Aveiro. Confronta a norte com o Grande Porto e o Entre Douro e Vouga, a leste com o Dão-Lafões, a sul com o Baixo Mondego e a oeste com o Oceano Atlântico. Compreende 12 municípios, dos quais não faz parte da CIM Região de Aveiro, o Município da Mealhada.

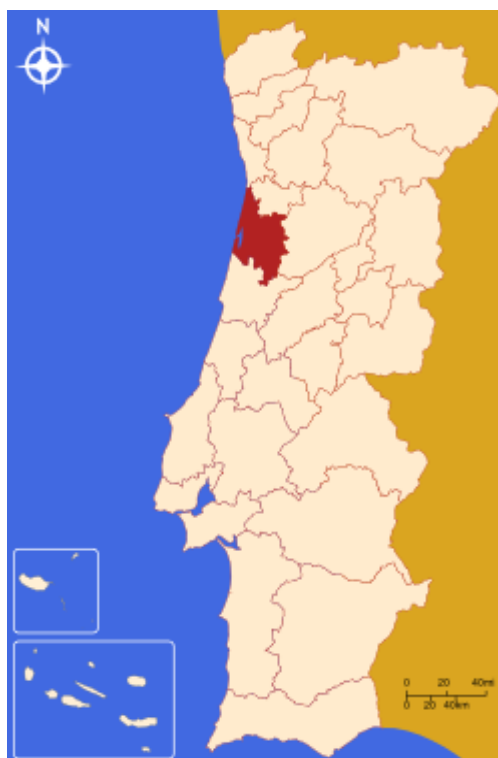
⁴⁰ Os 9 municípios da Região Centro, cujas bibliotecas não fazem parte da RNLP são: Batalha (Sub-Região do Pinhal Litoral); Ourém (Sub-Região do Médio Tejo); Mação e Oleiros (Sub-Região do Pinhal Interior Sul); Sabugal, Trancoso e Figueira de Castelo Rodrigo (Sub-Região da Beira Interior Norte); Pampilhosa da Serra (Sub-Região do Pinhal Interior Norte) e Vouzela (Sub-Região do Dão-Lafões). Os restantes 23, dos 100 municípios da Região Centro que, à data, apesar de já terem estabelecido contactos formais com a DGLB no sentido da sua integração na RNLP, ainda não tinham a sua Biblioteca inaugurada, são, para além da já referida Penalva do Castelo, São Pedro do Sul e Vila Nova de Paiva (Sub-Região do Dão-Lafões); Albergaria-a-Velha, Murtosa e Vagos (Sub-Região do Baixo Vouga); Coimbra, Figueira da Foz e Penacova (Sub-Região do Baixo Mondego); Castanheira de Pera, Goís e Oliveira do Hospital (Sub-Região do Pinhal Interior Norte); Fornos de Algodres (Sub-Região da Serra da Estrela); Celorico da Beira, Manteigas e Pinhel (Sub-Região da Beira Interior Norte); Belmonte (Sub-Região da Cova da Beira); Sertã (Sub-Região do Pinhal Interior Sul); Entroncamento e Sardoal (Sub-Região do Médio Tejo) e Bombarral, Lourinhã e Peniche (Sub-Região do Oeste).

Fig. 1 – Localização da Região Centro atual



Fonte: Anuário Estatístico da região Centro 2007. Lisboa: INE, 2008, p. 25.

Fig. 2 – Sub-região do Baixo Vouga

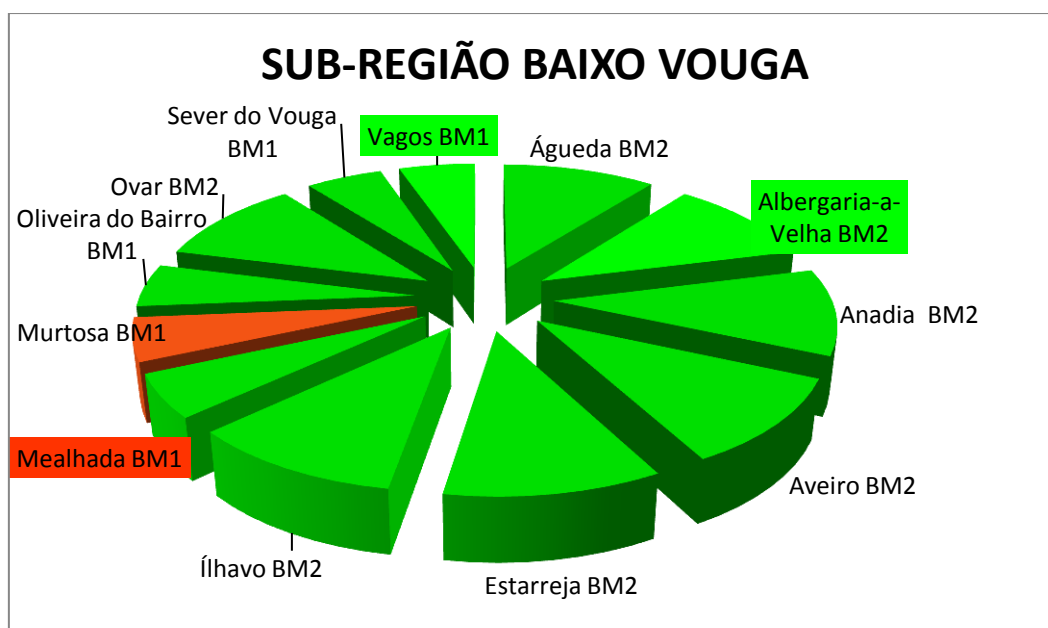


Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:LocalNUTS3BaixoVouga.svg> e http://pt.wikipedia.org/wiki/Baixo_Vouga [Consult. 29 jul. 2010]

A investigação desenvolvida reporta-se ao período de 31 de agosto de 2010 a 31 de setembro de 2011, pelo que não integrou as Bibliotecas de Albergaria-a-Velha e de Vagos (Fig. 3), as quais foram inauguradas em 2013 e 2015, respetivamente, em edifícios adaptados.

A Sub-Região do Baixo Vouga é uma sub-região estatística portuguesa, parte da Região Centro e do Distrito de Aveiro. Limita a norte com o Grande Porto e o Entre Douro e Vouga, a leste com o Dão-Lafões, a sul com o Baixo Mondego e a oeste com o Oceano Atlântico. Compreende 12 municípios, dos quais não faz parte da CIM Região de Aveiro, o Município da Mealhada.

Fig. 3 – Tipologias de BP



Este estudo utilizou como método de investigação o inquérito e a observação participante. Das 68 BP que perfaziam o universo da amostra, apenas 65 participaram no estudo desenvolvido, o qual incluiu a elaboração de 2 inquéritos: um dirigido aos Bibliotecários, o qual, após muita insistência, obteve uma taxa de sucesso de 76,5% (responderam 52 das 68 BP)⁴¹ e outro aos seus clientes, o qual obteve uma taxa de resposta superior – 92,5%⁴².

Os dados fornecidos pelos responsáveis das BP relativamente ao número de clientes inscritos e que serviu de base para a amostra, complementados pelas visitas efetuadas a 45 das 65 BP estudadas permitem-nos, sempre que os dados foram fornecidos, chegar às seguintes conclusões em termos de impacto das BP da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro:

Biblioteca Pública Manuel Alegre – Águeda

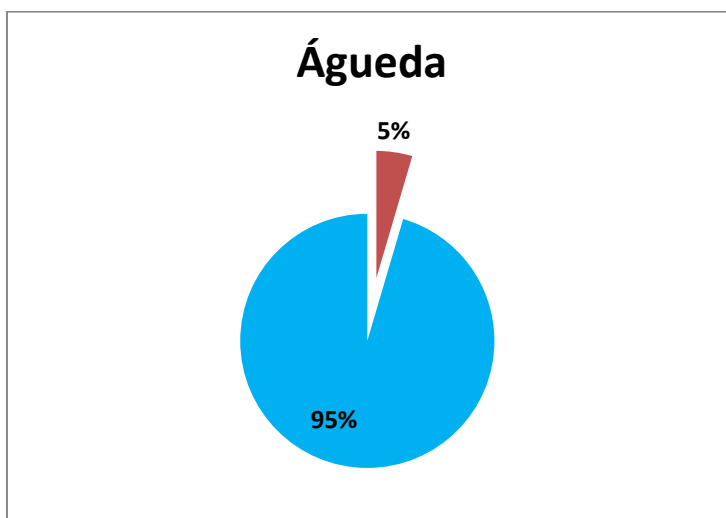


⁴¹ Cujas conclusões gerais se podem observar no Anexo I.

⁴² Dos 3.860 questionários enviados foram recolhidos 2.155. As conclusões gerais podem-se observar no Anexo II.

O concelho de Águeda tinha, em 2001, uma população residente de 49.041 habitantes, sendo 23.764 do sexo masculino e 25.277 do sexo feminino. Em 2011, teve um decréscimo na sua população, a qual passou a ser constituída por 47.817 residentes. O impacto da população servida pela BP é de 5%, pois de acordo com os dados fornecidos pela Biblioteca, esta tinha apenas 2.341 clientes inscritos (Fig. 4).

Fig. 4 – Impacto da população servida pela biblioteca de Águeda

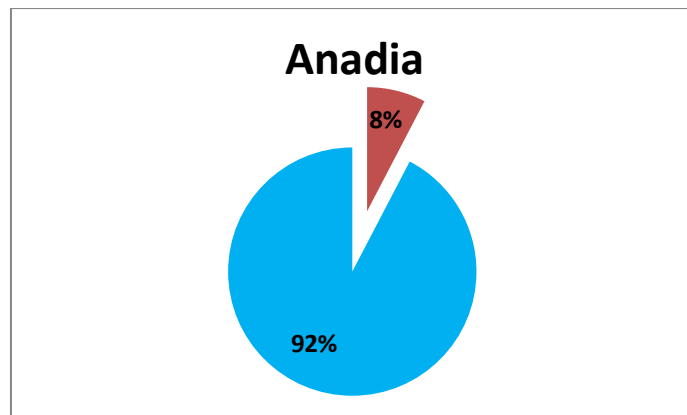


Biblioteca Pública de Anadia



O concelho de Anadia tinha, em 2001, uma população de 31.545 habitantes, sendo 15.215 do sexo masculino e 16.330 do sexo feminino. Em 2011, teve um decréscimo na sua população, que passou a ser constituída por 29.142 residentes. O impacto da população servida pela BP é de 8%, pois de acordo com os dados fornecidos pela Biblioteca tinha apenas 2.613 clientes inscritos (Fig. 5).

Fig. 5 – Impacto da população servida pela biblioteca de Anadia

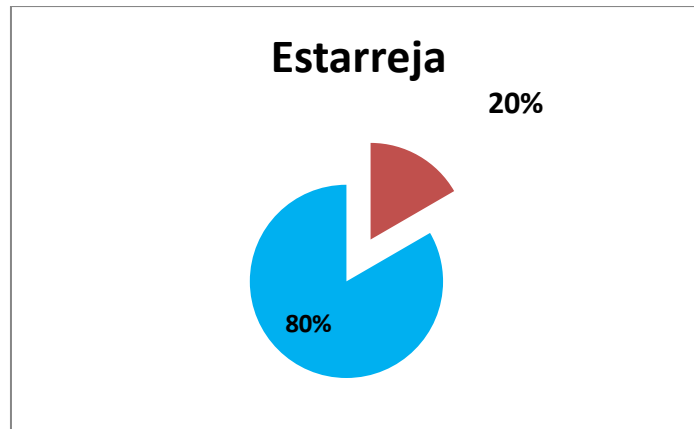


Biblioteca Pública de Estarreja



O concelho de Estarreja tinha, em 2001, uma população de 28.182 habitantes, sendo 13.639 do sexo masculino e 14.543 do sexo feminino. Em 2011, teve um decréscimo na sua população, que passou a ser constituída por 27.119 residentes. O impacto da população servida pela BP é de 20%, pois de acordo com os dados fornecidos pela Biblioteca tinha apenas 5.625 clientes inscritos (Fig. 6).

Fig. 6 – Impacto da população servida pela biblioteca de Estarreja

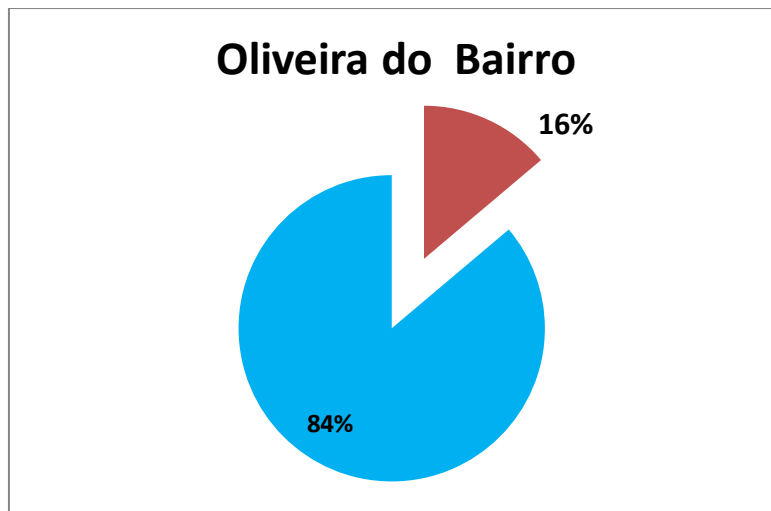


Biblioteca Pública de Oliveira do Bairro



O concelho de Oliveira do Bairro tinha, em 2001, uma população de 21.164 habitantes, sendo 10.121 do sexo masculino e 11.043 do sexo feminino. Em 2011, teve um acréscimo na sua população, que passou a ser constituída por 23.028 residentes. O impacto da população servida pela BP é de 16%, pois de acordo com os dados fornecidos pela Biblioteca tinha apenas 3.400 clientes inscritos (Fig. 7).

Fig. 7 – Impacto da população servida pela biblioteca de Oliveira do Bairro

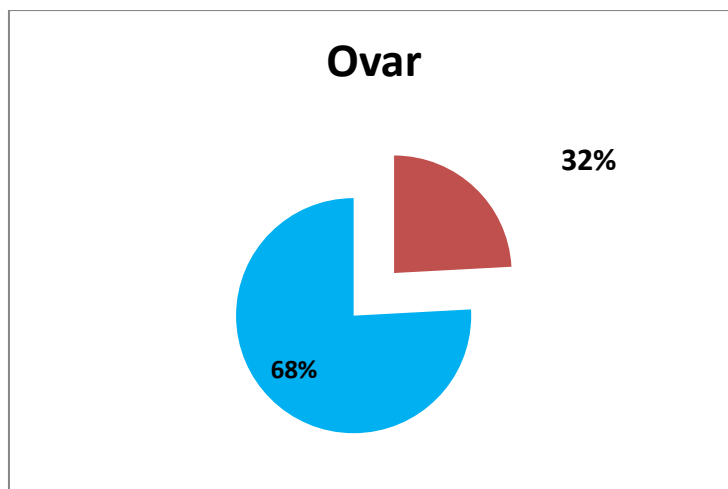


Biblioteca Pública de Ovar



O concelho de Ovar tinha, em 2001, uma população de 55.198 habitantes, sendo 26.871 do sexo masculino e 28.327 do sexo feminino. Em 2011, teve um acréscimo na sua população, que passou a ser constituída por 55.337 residentes. O impacto da população servida pela BP é de 32%, pois de acordo com os dados fornecidos pela Biblioteca tinha apenas 17.576 clientes inscritos (Fig. 8).

Fig. 8 – Impacto da população servida pela biblioteca de Ovar

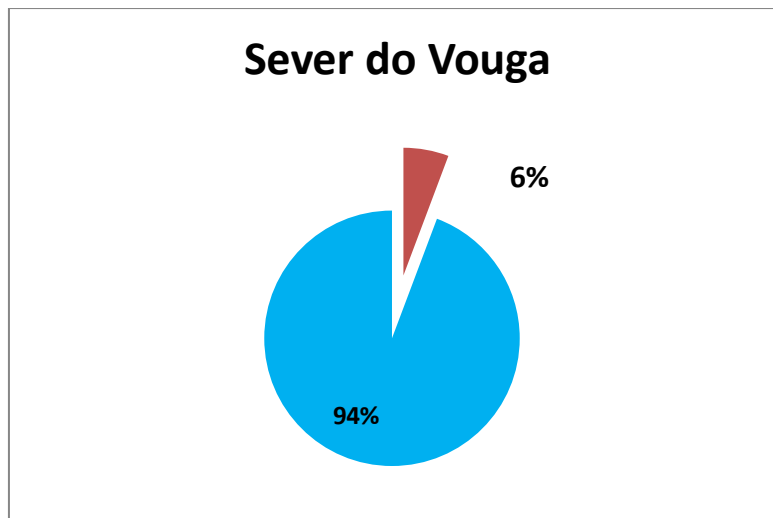


Biblioteca Pública de Sever do Vouga



O concelho de Sever do Vouga tinha, em 2001, uma população de 13.186 habitantes, sendo 6.350 do sexo masculino e 6 836 do sexo feminino. Em 2011, teve um decréscimo na sua população, que passou a ser constituída por 12.347 residentes. O impacto da população servida pela BP é de 6%, pois de acordo com os dados fornecidos pela Biblioteca tinha apenas 801 clientes inscritos (Fig. 9).

Fig. 9– Impacto da população servida pela biblioteca de Sever do Vouga



Conclusão

A tirania dos números poderá pois assumir-se como a maior forma de censura das bibliotecas públicas do século XXI e o testemunho de que se perdeu a aposta formulada, pois que destinadas a servir a totalidade da comunidade em que estão inseridas, apenas cobrem uma ínfima parcela da população-alvo.

Ora, sabendo de antemão que os números indicados relativamente aos clientes inscritos, para além de, tal como muitos estudos indicam, poderem estar desatualizados, normalmente inflacionados, apenas contemplarem os clientes que requisitam documentos para empréstimo domiciliário - estamos perante um problema ainda mais grave do que os dados indicam.

Também sabemos que estas estatísticas não incluem todos aqueles que acedem virtualmente à Biblioteca.

Todavia, as conclusões gerais do nosso estudo apontam que as BP são vistas apenas como serviços gratuitos de empréstimo domiciliário e como locais de estudo, tal como quando surgiram em 1987, o que pode justificar o elevado grau de satisfação dos seus clientes pois, regra geral, quanto menores são as expectativas dos clientes maior é a sua satisfação e vice-versa.

“Quanto maiores forem as expetativas da sociedade em relação a determinado bem ou serviço, maior é a sua capacidade em avaliar o seu desempenho e maiores são as suas exigências, em termos de grau de satisfação. Pelo contrário, quanto menores forem as suas expetativas, maior é o seu grau de satisfação e mais fácil se torna a subsistência das organizações, ainda que de qualidade reduzida ou duvidosa” (MARQUES, 2012:513).

Assim, mais do que desenvolver iniciativas para aumentar o impacto social das BP nas comunidades servidas é necessário aumentar o grau de literacia da população em geral, libertando-a dessa dependência quase absoluta perante os interesses de quem exerce o poder, quer local, quer regional, quer nacional.

As comunidades locais devem ter uma consciência cada vez mais sustentada da importância social dos empreendimentos ou organizações criadas para seu usufruto.

“O futuro da administração e dos serviços públicos será, sobretudo, o resultado da intensidade do nosso empenho e envolvimento, desde já, na sua transformação, na sua adaptação a novos contextos, a novas tecnologias, no reforço da sua capacidade de resposta a novas expectativas dos cidadãos com que interagem” (MARQUES, 2009:153).

Daí que volvidos cerca de 30 anos sobre a data da criação da RNLP tornam-se obrigatórios os estudos direcionados para os clientes potenciais, aprofundando as razões do alheamento da população em relação ao uso das BP.

Por outro lado, o modelo de Biblioteca Central de dimensões elevadas, sem anexos ou Bibliotecas Itinerantes, em municípios cuja população, maioritariamente idosa se encontra dispersa geograficamente, também terá de ser obrigatoriamente repensado.

Não basta criar, é preciso avaliar, renovar e, se necessário, reinventar a Missão das BP em Portugal e a inovação organizacional só é possível através de uma gestão integrada das pessoas, dos processos e da tecnologia.

Referências bibliográficas

ALLEPUZ ROS, Teresa

1998 Gestores y consumidores de información en la economía del conocimiento. In *Jornadas Españolas de Documentación*, 6^{as}, Valencia, 1998. [Em linha]. [Consult. 18 nov. 2014].

Disponível em:

http://127.0.0.1:4664/cache?event_id=57236&schema_id=2&q=allepuz&s=glegeXRzcBjHrh9Muz6c5l4pdqY.

LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS...

[20--] *Las Bibliotecas públicas de Gran Bretaña se niegan a desaparecer*. [Em linha]. [Consult. 18 dez. 2014].

Disponível em: <http://www.publico.es/espana/359781/las-bibliotecas-publicas-de-gran-bretana-se-niegan-a-desaparecer>

CAPURRO, Rafael

2003 Epistemologia e Ciência da Informação. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5^o, Belo Horizonte, 2003 – *Anais...* [Em linha]. Belo Horizonte : ENANCIB, 2003. [Consult. 10 fev. 2011].

Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/xii/enancibXII/paper/view/886>.

CASE, Donald O.

2002 *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior*. San Diego: Academic Press. 2002.

CHOO, C.; AUSTER, E.

1993 Environmental scanning: acquisition and use of information by managers. *Annual review of information science and technology*. Medford. 28 (1993) 279-314.

DAMÁSIO, António

1999 *O Erro de Descartes*. 19^a ed. Mem Martins: Publicações Europa-América, 1999.

DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA

2008-2013 *Dicionário Priberam da língua portuguesa*. [Em linha]. [Consult. 21 out. 2015].

Disponível em: <https://www.priberam.pt/DLPO/Default.aspx>.

DRUCKER, Peter F.

2010 *As Lições de Peter F. Drucker: o essencial sobre a gestão, a sociedade e a economia*. Lisboa. Verbo, 2010.

ECO, Umberto

1981 *A Biblioteca*. Lisboa: Difel, 1981.

FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, Sandra; RIVERA, Zoia

2009 El Paradigma cualitativo y su presencia en las investigaciones de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información = The qualitative paradigm and its presence in the research of Library Science and Information Science. *ACIMED*. [Em linha]. 20:3 (2009) 6-30. [Consult. 17 maio 2013].

Disponível em: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol20_3_09/aci02909.htm.

FERREIRA, David Mourão

1994. Serviço de bibliotecas e apoio à leitura. *Cadernos BAD*. 3 (1994) 159-179.

ILHARCO, Fernando

2003 *Filosofia da informação: uma introdução à informação como fundação da acção, da comunicação e da decisão*. Lisboa: Universidade Católica Editora, 2003.

JOHANNSEN, Carl Gustav; PORS, Niels Ole

2005 Library management and evaluation. In JOHANNSEN Carl Gustav; KAJBERG, Leif (eds.) – *New frontiers in Public Library Research*. Maryland: Scarecrow Press, 2005, p. 111-125.

KUHN, Thomas Samuel

2003 *A Estrutura das revoluções científicas*. 7^a ed. São Paulo: Perspectiva, 2003.

LOPEZ, André Porto Ancona

2011 Archivos y ciudadanía: el acceso a la información pública. *Revista General de información y Documentación*. Vol.21, (2011).

MACEDO, António da Costa de Sousa

1870 As Bibliothecas populares. In *A Instrução Nacional*. Lisboa: [s. n.] 1870, p. 181-191.

MACHADO, José Pedro

1977 *Dicionário etimológico da língua portuguesa com a mais antiga documentação escrita e conhecida de muitos dos vocábulos estudados*. 3^a ed. Lisboa: Livros Horizonte, 1977. 5 vol.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso

2012 *A Satisfação de serviços de informação: As bibliotecas públicas da região centro*. [Em linha]. 2012. [Consult. 1 abr. 2014].
Tese de Doutoramento. Disponível em:
<https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/20462>.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso

2013 Utilizadores ou clientes?: inovação na visão dos serviços de informação no século XXI. In *Seminários de saberes arquivísticos (SESA): reflexões e diálogos para formação do arquivista*. Curitiba: Appris, 2013, vol.1, p. 209-224.

MARQUES, Maria Manuel Leitão

2009 *Serviço público, que futuro?* Coimbra: Almedina, 2009.

MCGARRY, K.

1996 *O Contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória*. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

MELO, Daniel

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

MIRANDA, A. L. de

2002 A Ciência da Informação e a teoria do conhecimento objetivo: um relacionamento necessário. In *O Campo da Ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades*. Org. Mirian de Albuquerque Aquino. João Pessoa: Editora Universitária, 2002, p. 9-24.

MIRANDA, Antonio

1978 A Missão da biblioteca pública no Brasil. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. [Em linha]. 6:1 (1978) 69-75. [Consult. 5 fev. 2011].
Disponível em:
http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/594/1/ARTIGO_miss%C3%A3o_biblioteca_p%C3%BAblica_Brasil.pdf.

MIRANDA, Roberto Costa da Rocha

1999 O Uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. *Ciência da Informação*. Brasília. 28:3 (1999) 286-292.

MOORE, Nick

1989 *Measuring the performance of public libraries: a draft manual*. Paris: UNESCO, 1989. (PGI-89/WS/3).

NELSON, Sandra

2002 The New planning for results: a streamlined approach. In HERNON, Peter; DUGAN, Robert E. – *Outcomes assessment in your library*. Chicago; London: American Library Association, 2002.

ONU

2010 *Relatório do desenvolvimento humano: a ascensão do sul: o progresso humano num mundo diversificado*. [Em linha]. 2013. [Consult. 23 maio 2013].
Disponível em:
http://hdr.undp.org/en/media/HDR_2010_PT_Complete_reprint.pdf.

ONU

2013 *Relatório do desenvolvimento humano: a verdadeira riqueza das nações: vias para o desenvolvimento humano*. [Em linha]. 2010. [Consult. 23 maio 2013]. Disponível em: <http://www.pnud.org.br/arquivos/rdh-2013-resumo.pdf>.

PETERS, T. J., WATERMAN JUNIOR, Robert H.

1987 *In search of excellence = Na senda da excelência: o exemplo das empresas norte-americanas mais bem geridas*. 2ª ed. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1987.

PLANO DE APOIO ÀS BIBLIOTECAS MUNICIPAIS

1987 *Plano de apoio às bibliotecas municipais: relatório complementar*. Lisboa: Secretaria de Estado da Cultura, Leitura Pública, Rede de Bibliotecas Municipais. [Em linha]. Coord. Maria José Moura. Lisboa: Secretaria de Estado da Cultura, 1987 [Consult. 3 jan. 2011]. Disponível em: <http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/bibliotecasPublicas/documentacaoBibliotecas/Documents/RelatorioLeituraPublica1986.pdf>.

POLL, Roswitha

[20--] *Bibliography impact and outcome of libraries*. [Em linha]. [Consult. 17 maio 2014]. Disponível em: <http://www.ulb.unimuenster.de/projekte/outcome/downloads/bibliography-impact+outcome.pdf>.

PORTUGAL. Governo Constitucional, 10º, 1985-1987

1985 *Governos constitucionais: programa do X Governo Constitucional*. [Em linha]. 1985. [Consult. 3 jan. 2015]. Disponível em: <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc10/programa-do-governo/programa-do-x-governo-constitucional.aspx>.

PORTUGAL. Governo Constitucional, 13º, 1995-1999

1995 *Governos constitucionais: programa do XIII Governo Constitucional*. [Em linha]. 1995. [Consult. 3 jan. 2015]. Disponível em: <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc13/programa-do-governo/programa-do-xiii-governo-constitucional.aspx>

PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística

2008 *Anuário estatístico da Região Centro 2007*. [Em linha]. Lisboa: INE, 2008. [Consult. 3 jan. 2011]. Disponível em: https://www.ccdrc.pt/index.php?indicador_value=Indicadores+Demogr%C3%A1ficos&tipo=regiao&option=com_content&view=article&id=242&Itemid=138.

RIBEIRO, Fernanda

2005 *Novos caminhos da avaliação de informação*. [Em linha]. *Arquivística.net*. Rio de Janeiro. 1:2 (jul.-dez. 2005) 53-74. [Consult. 17 jun. 2011]. Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo9821.PDF>

RIFKIN, J.

2001 *A Era do acesso: a revolução da nova economia*. Lisboa: Editorial Presença, 2001.

SANTOS, Boaventura de Sousa

1995 *Toward a new common sense: law science and politics in the paradigmatic transitions (after the law)*. London: Routledge, 1995.

SENGE, P. M.

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

SIESS, Judith

[20--] *Evidence-based librarianship resources* [Em linha]. [Consult. 17 maio 2011]. Disponível em: <http://eblibrarianship.pbworks.com/w/page/7414594/EBLIB-Resources-%20from-Judith-Siess>.

SILVA, Armando Malheiro da

2005 Documento e Informação: as questões ontológica e epistemológica. *Arquivo & Administração*. 4:2 (jul.-dez. 2005) 327-355.

SILVA, Armando Malheiro da

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

SILVA, Armando Malheiro da

2006b Informação e Comunicação: as duas faces de Jano. *Prisma.com: revista de ciências e tecnologias de informação e comunicação do CETAC.MEDIA*. [Em linha]. Porto. 2 (2006) 3-32. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/606>.

SILVA, Armando Malheiro da

2009 Mediações e mediadores em Ciência da Informação. *Prisma.com: revista de ciências e tecnologias de informação e comunicação do CETAC.MEDIA*. Porto. 9 (2009) 1-37. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700/pdf>.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda

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

SUAIDEN, Emir J.

1979 *Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas*. Paraíba: Universidade Federal João Pessoa, 1979. Dissertação de mestrado.

UNESCO

1994 *Manifesto da Unesco sobre a biblioteca pública*. [Em linha]. 1994. [Consult. 17 out. 2015]. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>.

VERGUEIRO, Waldomiro

O Fortalecimento do cliente: alternativa para a valorização das Bibliotecas Públicas em um ambiente de informação eletrônica. [Em linha]. [Consult. 17 maio 2011]. Disponível em: www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/.../1356.

VILARES, Manuel José; COELHO, Pedro Simões

2005 *Satisfação e lealdade do cliente: metodologias de avaliação, gestão e análise*. Lisboa: Escolar Editora, 2005.

WAIBEL, G.

2010 *Collaboration contexts: framing local, group and global solutions*. Ohio: OCLC Research, 2010.

YARROW, A.; CLUBB, B.; DRAPER, J.-L.

2009 *Bibliotecas públicas, archivos y museos: tendencias de colaboración y cooperación*. La Haya: Oficina Central de la IFLA, 2009.

Maria Beatriz Marques | beatrizmarques35@gmail.com

Universidade de Coimbra – Faculdade de Letras, Portugal

ANEXO I

Inquérito aos Bibliotecários

A análise descritiva efetuada permitiu-nos obter as seguintes respostas para as questões formuladas inicialmente:

1. Os clientes das BP da RNLPRC são maioritariamente adultos (76%), do sexo feminino (60%);
2. A imagem das BP na comunidade servida é considerada, pela maioria dos Bibliotecários respondentes (65%), como boa;
3. A imagem das BP para o poder político é considerada, pela maioria dos Bibliotecários respondentes (60%), como boa;
4. A Qualidade Total do serviço prestado pelas BP é considerada, pela maioria dos Bibliotecários respondentes (59%), como boa;
5. Os fatores considerados prioritariamente, pelos Bibliotecários respondentes, como muito importantes para a determinação da Qualidade Total do serviço prestado pelas BP são, e por ordem hierárquica, de maioria de respostas: o acesso à coleção (36); o catálogo e o serviço de empréstimo (34); a coleção (32); o equipamento e as atividades de animação/formação (28); o serviço de referência e o horário de funcionamento (26); a página Web e a informação sobre as atividades (24);
6. A componente humana do serviço é considerada, globalmente, pela maioria dos Bibliotecários respondentes, como muito importante para determinação da Qualidade Total do serviço prestado pelas BP, quer do ponto de vista da sua competência técnica (37), quer do ponto de vista da qualidade humana do pessoal das Bibliotecas (40);
7. A maioria dos Bibliotecários respondentes (52%) percebe uma ausência de excelência ao nível do desempenho do serviço prestado pelas BP;
8. A percepção geral dos Bibliotecários sobre a experiência dos seus clientes com as BP que frequentam aponta para uma concordância maioritária ao nível do uso do catálogo, como instrumento privilegiado de acesso à informação (26);

9. O alvo considerado pelos Bibliotecários respondentes, como muito importante para a melhoria da qualidade apercebida dos Serviços oferecidos pelas BP, é a atualização da coleção impressa (33), ainda que, no cômputo geral, surja alguma contradição suscitada pela atribuição de um valor significativo à atualização da coleção audiovisual, (8), para a melhoria do serviço prestado, assim como à formação em Literacia da informação (5);

10. O grau de satisfação dos Bibliotecários da RNLPRC é maioritariamente bom (61%).

ANEXO II

Inquérito aos Clientes das Bibliotecas

A análise descritiva efetuada, permitiu-nos obter as seguintes respostas para as questões formuladas inicialmente:

1. A maioria dos clientes respondentes, está inscrita como cliente das BP da RNLPRC (73%), onde se desloca semanalmente (40,7%), porque vive próximo (30,2%). Tais clientes encontram-se na faixa etária entre os 25 e os 45 anos (36,9%), estão empregados (36,3%), possuem o ensino secundário (42%), são técnicos e/ou Profissionais de Nível Intermédio (15,4%), do sexo feminino (58%) e de nacionalidade portuguesa (94%);
2. A imagem das BP para os Clientes respondentes é maioritariamente boa, pois consideram as BP em geral como bons equipamentos culturais (50,43%);
3. As expectativas dos Clientes respondentes em relação às BP situam-se maioritariamente ao nível da gratuidade dos serviços (55,95%);
4. A qualidade apercebida pelos Clientes respondentes em relação ao serviço prestado pelas BP é maioritariamente boa, sendo o acesso à coleção, o serviço apercebido como sendo o de maior qualidade (57,2%);
5. O Valor apercebido pelos Clientes respondentes em relação ao serviço prestado pelas BP resulta maioritariamente de um sentimento global acerca da biblioteca (20,64%);
6. A requisição para leitura domiciliária e a utilização da Internet são as necessidades dos Clientes respondentes que conduzem maioritariamente (29%), ao uso das BP;
7. O grau de satisfação dos Clientes respondentes com os recursos materiais das BP é globalmente bom, sendo a iluminação, o aspeto mais valorizado (51,93%);
8. O grau de satisfação dos Clientes respondentes com os recursos humanos das BP é globalmente muito bom, sendo a qualidade humana do pessoal das Bibliotecas, o aspeto mais valorizado (48,2%);
9. A maioria dos Clientes respondentes (51,6%) está satisfeita com o desempenho das BP;

10. As principais razões invocadas pelos Clientes respondentes, para determinar o seu grau de (In)Satisfação com a(s) sua(s) experiência(s) com as BP que frequentam, são respetivamente a necessidade de aumentar a coleção impressa (4,79%), e o facto das BP oferecerem o que os Clientes procuram (39,87%);

11. A melhoria da qualidade dos Serviços oferecidos pelas BP é considerada como importante pela maioria dos Clientes respondentes, sendo a atualização e diversificação da coleção de documentos eletrónicos, considerado o alvo prioritário de melhoria (46,3%);

12. O comportamento mais comum dos Clientes respondentes quando ficam (In)Satisfeitos com a(s) sua(s) experiência(s) com as BP que frequentam, designadamente quando não encontram a informação que procuram, é pedir ajuda ao pessoal (49,6%), ou, em alternativa, quando encontram a informação que procuram, passam-a-palavra positivamente(42,4%).

A EXAUSTIVIDADE E A ESPECIFICIDADE COMO VALORES ÉTICOS NO PROCESSO DE INDEXAÇÃO: uma análise baseada na literatura disponibilizada em Portugal

EXHAUSTIVITY AND SPECIFICITY AS ETHICAL VALUES IN THE PROCESS OF INDEXING: an analysis based in the literature available in Portugal

Isadora Victorino Evangelista | Maria da Graça Melo Simões | José Augusto Chaves Guimarães

Resumo: Considerando a natureza mediadora dos processos de organização da informação destaca-se a necessidade da abordagem da dimensão ética destes na recuperação da informação. Propõe-se analisar os conceitos de exaustividade e especificidade enquanto valores éticos na indexação com base na literatura da área disponibilizada em Portugal em bases de dados *online*. Parte-se de uma abordagem exploratória com o recurso ao levantamento bibliográfico e à análise de conteúdo baseada no método de Bardin. Dos resultados infere-se que os conceitos abordados podem ser valores quantitativos e qualitativos dos termos representativos de um documento, assumindo-se estes como valores éticos da indexação; afetam a recuperação da informação ao estabelecerem a quantidade/diversidade e a expressividade dos termos, dando resposta a uma sociedade culturalmente heterogénea; usados em simultâneo potenciando relações semânticas aumentam a probabilidade da recuperação de documentos, a literatura sobre o tema é escassa e dispersa, pelo que se recomenda um maior investimento no estudo do mesmo.

Palavras-chave: Indexação; Ética na Informação; Especificidade; Exaustividade

Abstract: The intermediate nature of the information organization process emphasizes ethical aspects of information retrieval. This study explores the completeness and specificity as concepts of indexing area, by moving them from simple information retrieval measures to ethical values of the indexer. The concepts are analyzed founded on the specific literature available in online databases and according to the content analysis based on Bardin method. The main results demonstrate that the concepts addressed could be considered as quantitative and qualitative values of the representative terms, accepting these as the ethical values of indexing; they affect the information retrieval by affecting the quantity and diversity of the terms, answering the cultural needs of a heterogeneous society; when used together, they increase the probability of information retrieval, potentiating the semantical relations; the literature on the subject is still scarce and disperse, suggesting the need of a greater investment in the study of this theme.

Keywords: Indexing; Information Ethics; Specificity; Exhaustivity

Introdução

De acordo com Guimarães (2008), o conhecimento assume um movimento helicoidal no contexto da Ciência da Informação, depois de produzido e registado é disponibilizado assumindo, deste modo, a sua função social. Para que possa ser utilizado pela sociedade e produzir novo conhecimento, a sua organização é realizada com base em instrumentos de representação documental que o permitem estruturar e desta forma poder tornar acessível a quem dele necessita.

No que respeita à representação do conhecimento, fase intermediária entre o documento e o utilizador, ela realiza-se com base em duas abordagens distintas mas complementares: uma descritiva, baseada essencialmente nos aspetos físicos do documento (catalogação) e

outra temática, que consiste na análise e representação do conteúdo do documento (indexação). Da última resultam, entre outros produtos, os índices e os catálogos de assunto, instrumentos de informação secundária que são pontes entre a informação contida num documento e o utilizador.

A indexação por assunto é uma operação documental milenar, da qual já existem testemunhos na Mesopotâmia. São vestígios desta remanescência temporal os envelopes de documentos encontrados nesta civilização, identificados com os assuntos de que tratavam, para preservar os documentos e economizar tempo a quem buscava a informação. Já mais perto da contemporaneidade, no século XIX, os índices assumem uma posição evidente, como pode observar-se nas duas situações que se apresentam. A primeira refere-se à sua introdução nos livros escolares britânicos, a segunda à autonomia que ganharam quando se formaliza a distinção entre os conceitos *table* (sumário) e *index* (índice), que os identifica inequivocamente. Ainda neste século, contribuíram para a sua afirmação as obras de William Frederick Poole - *Poole's Index to periodical literature*, e de John Shaw Billings, que elaborou o primeiro índice da literatura médica. No que respeita à elaboração dos catálogos de assuntos, destaca-se a obra de Charles Ammi Cutter - *Rules for a printed dictionary catalog*, que veio regular, de algum modo, esta prática (WITTY, 1973; PETTEE, 1945; BORKO e BERNIER, 1978; SILVA e FUJITA, 2004).

Esta operação documental consiste na seleção de conceitos de um documento e na sua tradução através de termos de uma linguagem controlada ou não controlada. Tal prática envolve processos documentais como a análise conceitual, pela qual se identificam e selecionam os conceitos mais representativos de um documento, e a representação dos mesmos através de termos de indexação (ROWLEY, 1982; CHAUMIER, 1986; ASSOCIAÇÃO, 1992).

Para uma recuperação da informação satisfatória, que atenda às carências informacionais do utilizador é necessária uma indexação eficaz, que possibilite a triangulação entre o conteúdo do documento, a sua representação e a necessidade informacional do utilizador.

No desenvolvimento deste processo há dois princípios que devem ser sempre considerados: a exaustividade e a especificidade. O primeiro relaciona-se com o número de assuntos de um documento que são selecionados, e que se traduz objetivamente na quantidade de termos representativos; o segundo tem a ver com o nível de pormenor com o qual um conceito é representado. De acordo com alguns teóricos da indexação, estes dois princípios são considerados como decisões administrativas, pelo facto de serem determinados no momento da indexação, baseados nas políticas de indexação das respetivas unidades de informação (FOSKETT, 1973; CHAUMIER, 1986; LANGRIDGE, 1989; ASSOCIAÇÃO, 1992; SIMÕES, 2011).

Devido a um conjunto de razões, de entre as quais se destaca a subjetividade do indexador, em geral a operação de indexação não é contextualizada no seu tempo e no seu espaço. Muitas vezes o profissional da informação não atende aos aspetos sociais, culturais, políticos, a todo um conjunto de valores, princípios, preconceitos e crenças que envolvem o contexto desta operação. A observância desta concorrerá, inevitavelmente para o não reconhecimento de uma dimensão ética inerente à organização e representação do conhecimento.

A Ética é um domínio no campo da Filosofia que visa a procura do bem-estar na convivência em sociedade, ideia que se encontra ancorada nos conceitos de *bem* e de *mal*, e que tem como objetivo uma harmoniosa coexistência social. É seu objeto a moral, que trata das ações relacionadas com o binómio bem/mal e que a partir de regras baseadas numa delimitação espaço-temporal, determina o que se deve ou não se deve fazer em sociedade (MALIANDI, 2004; JAPIASSÚ, 2008; GUIMARÃES *et al.* 2008).

O campo da organização do conhecimento, por sua vez, encontra-se respaldado num conjunto de valores que são os fundamentos da moral, que se destacam em determinada sociedade, num dado espaço e num determinado tempo, com o objetivo de disciplinar a convivência dos membros que a constituem, buscando o bem-comum (JAPIASSÚ, 2008; GUIMARÃES *et al.* 2008).

Dada a sua complexidade e afirmação na sociedade contemporânea, as questões relacionadas com a privacidade, a equidade, o acesso à informação, o respeito pelo utilizador e o princípio pela garantia cultural, têm vindo a ser destacadas como objeto de discussão na literatura da área da Ciência da Informação, em trabalhos académicos e científicos, desde meados do século XX. É o caso do que foi realizado por Guimarães *et al.* (2008), no qual, entre outras questões relacionadas com a ética na indexação, se apontam a especificidade e a exaustividade como valores éticos a serem considerados nesta operação. Esta nova abordagem leva a que conceitos direta ou indiretamente associados aos valores éticos, deixem de ser considerados apenas como simples medidas matemáticas usadas para determinar o sucesso ou insucesso de um sistema de recuperação de informação, no que se refere ao desempenho nos aspetos relacionados com a precisão e/ou revocação dos resultados de uma pesquisa, e passem a ser considerados também como medidas de natureza qualitativa que, na prática, concorrem para uma maior abrangência em termos de heterogeneidade cultural na recuperação da informação.

Deste modo, pode inferir-se que a presença da exaustividade e da especificidade na representação da informação vai ao encontro de um compromisso ético com o utilizador (GUIMARÃES, 2000), que está patente no modo como o catálogo de assuntos ou o índice evidencia o mais adequadamente possível. A diversidade temática do documento (exaustividade) e a profundidade com a qual é abordada a realidade que manifesta (especificidade).

Entre outros fatores que determinam as tomadas de decisão sobre o uso destes dois princípios da indexação destaca-se a ética do indexador. O modo como este aspeto, extremamente subjetivo, influencia os produtos da indexação e conseqüente recuperação da informação faz dele, desde sempre, objeto de estudo de vários autores da área. Entre outros, salientam-se: (DALHBERG, 1992; GUIMARÃES, 2000, 2006; GUIMARÃES e FERNÁNDEZ-MOLINA, 2003; GUIMARÃES *et al.*, 2008; BEGHTOL, 2002, 2005; OLSON, 2002; PINHO, 2006; MILANI, 2007, LÓPEZ-HUERTAS, 2008).

Partindo-se da ideia de que a exaustividade e a especificidade são dois primados da indexação por assunto, este estudo apresenta como objetivo geral analisar estes conceitos enquanto valores éticos desta prática, no âmbito da literatura da área, disponibilizada em Portugal em bases de dados *online*. Como objetivos específicos propõe-se: i) identificar e sistematizar os elementos que caracterizam a construção concetual dos dois princípios considerados na literatura na área da Ciência da Informação; ii) analisar como se colocam

estes dois princípios na representação da informação, verificando a partir da literatura se são considerados valores éticos; iii) sistematizar um conjunto de argumentos extraídos da literatura consultada que corroboram o valor ético destes dois princípios no processo de indexação.

Como pode observar-se no ponto que segue, para dar cumprimento aos objetivos enunciados optou-se por uma abordagem metodológica de âmbito exploratório, com o intuito de contribuir para a familiarização do problema proposto, de forma a evidenciar essa questão e construir algumas hipóteses para futuras soluções.

A revisão bibliográfica efetuada indicia que o compromisso entre exaustividade e especificidade se encontra estritamente relacionado com a recuperação da informação. Ao estabelecerem valores quantitativos e qualitativos dos termos representativos podem ser, neste contexto, considerados como valores éticos da atividade de indexação.

Metodologia

A pesquisa proposta insere-se numa abordagem metodológica exploratória, que tem como objetivo familiarizar-se com o problema focado no estudo, de modo a evidenciá-lo e a construir algumas hipóteses com base na elaboração de algumas ideias sobre o tema. Para isso fez-se o levantamento bibliográfico e a análise de conteúdo desse material. Deste modo, este estudo apresenta um caráter bibliográfico, na medida em que recorre a materiais já publicados, especialmente livros e artigos científicos (GIL, 2002).

Num primeiro momento, para construir um *corpus* teórico sólido sobre o assunto realizou-se uma revisão de literatura na qual foi privilegiada a bibliografia de autores que abordam os aspetos éticos relacionados com a organização e representação do conhecimento. Procedeu-se ao levantamento de um conjunto de bibliografia que permitisse construir um arcabouço teórico sobre a prática da indexação, em especial no que se refere aos dois princípios considerados. Esta contextualização teórica, além de permitir um enquadramento concetualmente robusto ao estudo, permitiu suportar teoricamente também o estudo empírico, que consistiu na recolha e na análise do *corpus* da pesquisa.

Num segundo momento procedeu-se à recolha e à análise dos dados, sendo a análise de conteúdo feita de acordo com o método proposto por Bardin (2003), o qual consiste num conjunto de procedimentos aplicáveis a diversos tipos de discurso e possui como ponto principal da análise a inferência.

Dada a importância que a metodologia assume neste estudo entendeu-se oportuno apresentar as fases do seu desenvolvimento:

Critérios usados na recolha de dados

A recolha dos dados foi realizada no dia 13 de outubro de 2015. As pesquisas foram efetuadas exclusivamente em artigos científicos, a partir de um *corpus* advindo da área da Ciência da Informação. Na pesquisa foram considerados os termos **exaustividade** e **especificidade** e os seus equivalentes em inglês - **exhaustivity** e **specificity**, combinados com os termos **indexação** e **indexing**.

Para a seleção dos artigos utilizou-se o critério proposto por Abad García (2005); é caracterizado por apresentar uma natureza subjetiva orientada para o utilizador, dependendo por isso, do seu âmbito. Assenta nas quatro categorias que caracterizam o tipo de relevância proposto por Saracevic (1996): a) a relevância do conteúdo, onde não só se considera se o documento possui os termos de pesquisa, mas também o contexto em que eles são tratados; b) a pertinência, onde se procura estabelecer uma relação entre os conteúdos dos documentos recuperados e a necessidade de informação; c) a relevância situacional, que relaciona o conteúdo do documento com o problema que motivou a pesquisa, e ainda, d) a relevância motivacional, que relaciona o conteúdo do documento com o seu uso.

Fontes de obtenção de dados

As plataformas de bases de dados utilizadas na pesquisa para constituir o *corpus* de dados foram as seguintes: a B-on, enquanto plataforma agregadora de conteúdos de distintas bases de dados, acessível por subscrição na Universidade de Coimbra e financiada pelo governo português; a EBSCO (por meio da ferramenta de descobrimento EBSCO *Discovery Search*) e a Elsevier (por meio da base *Search Direct*), enquanto plataformas de bases de dados privadas igualmente subscritas pela Universidade de Coimbra.

A plataforma EBSCO (2015) é um serviço privado que agrega diversas bases de dados desenvolvidas pela empresa comercial. É seu objetivo auxiliar as bibliotecas e outras instituições de investigação a prover acesso informacional aos seus utilizadores. Possui cerca de 70 anos de existência e relações com mais de 79.000 editores no mundo fornecendo materiais como periódicos, livros, ferramentas de gestão de recursos eletrónicos, bases de dados secundárias, e serviços relacionados com unidades de informação.

Além das bases de dados, nas mais diversas áreas do conhecimento, das quais a EBSCO é produtora, como a saúde, a administração e as novas tecnologias, a plataforma possui também um agregador de conteúdos, denominado EBSCO *Discovery Search* (EDS), que funciona como um polibuscador, que pesquisa em todas as bases de dados produzidas pela EBSCO¹, tornando assim a pesquisa da informação mais rápida e eficaz.

A editora Elsevier (2015) surgida em 1880, evoluiu hoje para uma grande editora científica. Entre outras bases, é detentora da *Science Direct*, que possui segmentos em mais de 17 áreas do conhecimento e disponibiliza 50 periódicos da área de Ciência da Informação. Além dos periódicos que faculta em acesso *online*, a plataforma oferece também livros digitalizados e bases de dados secundárias que disponibilizam documentos da área específica do conhecimento.

A base de dados da Elsevier utilizada para a presente pesquisa, foi a *Science Direct*. De acordo com o *site* oficial da empresa (2015) é uma base utilizada por mais de 15.000 pesquisadores, que combina textos científicos, técnicos e publicações da área da saúde, para tornar o trabalho desses pesquisadores mais eficientes. A base indexa mais de 13

¹ Este agregador de conteúdos pode ser entendido como uma ferramenta de descoberta que, de acordo com Rodriguez Bravo *et al.* (2014) é reconhecida por concentrar num único ponto de acesso todos os materiais disponíveis no catálogo, além de combinar diversas fontes de informação mesmo numa busca simples, podendo assim, ser considerada um grande avanço, pois combina o catálogo, o índice e diferentes fontes de informação numa única ferramenta.

milhões de publicações, que se encontram disponíveis em 2.500 periódicos científicos e 33.000 livros da editora.

A plataforma B-on (Biblioteca do Conhecimento *online*) é uma plataforma que disponibiliza e dá acesso a textos integrais de diversos periódicos científicos a partir das assinaturas feitas pelas instituições subscritoras. Data de 2004, a partir de uma iniciativa pública, e tem como missão garantir à comunidade acadêmica o acesso a diversas publicações científicas através do acesso a uma única plataforma *online*. São seus objetivos: a promoção, a divulgação e o estímulo à produção e consulta de conteúdos científicos, a contribuição para a construção da sociedade do conhecimento e facilitar a gestão de todo esse conhecimento científico² (PORTUGAL, 2015).

Foi também feita a busca em dois repositórios institucionais portugueses: Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP) e Repositório Institucional Estudo Geral (Universidade de Coimbra). Não se apresenta a sua caracterização, pelo facto, de neles não se ter recuperado informação relevante para este estudo.

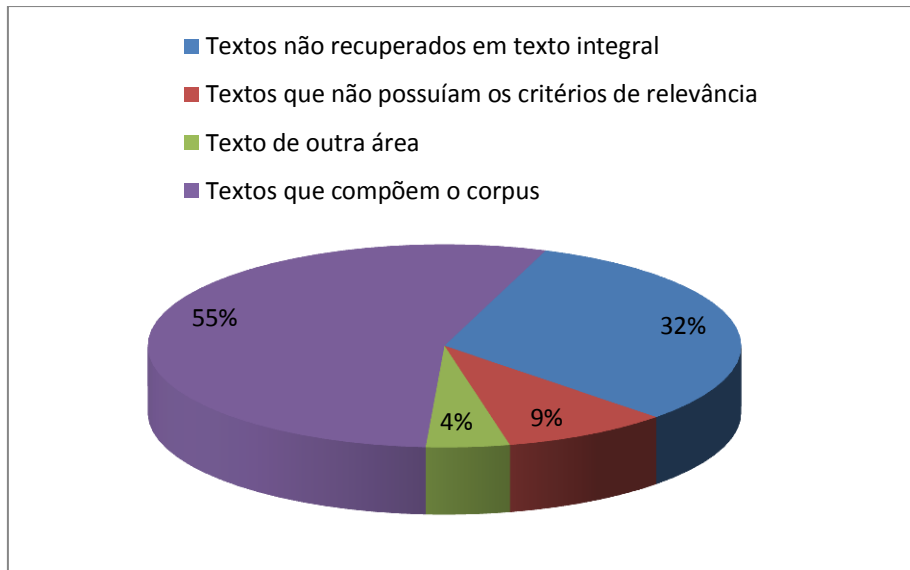
Amostra

Da recolha de dados obtiveram-se 22 textos. Como foi referido, este número resultou da pesquisa em 5 fontes de dados: nas plataformas de dados B-on e EBSCO (por meio da ferramenta de descobrimento EBSCO *Discovery Search*), na base de dados Elsevier (por meio da base *Search Direct*), e ainda em dois repositórios institucionais. Do total dos artigos recolhidos, 7 (32%) não foram encontrados na íntegra, pelo facto de as revistas não estarem incluídas no consórcio ou dada a circunstância de os autores terem solicitado o seu embargo. Dos 14 textos restantes, 2 (9%) não possuíam o critério de relevância proposto por Saracevic (1996 *apud* ABAD GARCIA, 2005) e também foram excluídos da análise. No repositório Institucional Estudo Geral foi recuperado um texto sobre o assunto abordado, mas não se classifica como sendo da área, por ser uma tese de doutoramento do campo da Engenharia Informática (4%). No Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP) não foi encontrado qualquer registo. Após esta triagem, a amostra é composta por 12 textos (55%).

O motivo pelo qual não se individualiza o número de artigos encontrados em cada fonte prende-se com o facto de, na maioria, eles se repetirem nas três fontes consideradas. O seu registo, além de não proporcionar uma ideia clara da sua ocorrência concorreria ainda para a entropia na leitura dos dados.

² A realçar que a plataforma B-on agrega também os conteúdos da plataforma EBSCO, pelo que, em certos casos, pode haver uma duplicação de resultados nas pesquisas realizadas em ambos os buscadores.

Fig. 1 – Percentagem do corpus



Descrição do método usado na análise de dados

Após a recolha e a análise da relevância dos dados procedeu-se à interpretação dos textos julgados pertinentes para o estudo, recorrendo-se para tal à análise de conteúdo, segundo a metodologia proposta por Bardin (2008).

Esta opção prende-se com o fato de este método possibilitar “[...] uma análise com base em inferências extraídas de conteúdos de documentos, a partir de uma interpretação controlada por meio de variáveis ou indicadores” partindo de “definições concebidas por pesquisadores, cujas características relativas à forma são homogêneas: argumentos descritivos registados textualmente” (GUIMARÃES e SALES, 2010:5).

O método foi aperfeiçoado por Bardin (2008), que o descreve como um conjunto de métodos aplicáveis a discursos, qualquer que seja a sua natureza, possuindo um ponto principal: a inferência. A autora ressalta ainda que os objetivos dessa análise são dois: a ultrapassagem da incerteza e o enriquecimento da leitura. Refere também que este método apresenta duas funções: a heurística e a administração da prova (hipóteses).

Conforme recomenda por Bardin (2008), é necessário que haja a definição de índices e indicadores, para organizar sistematicamente a análise. De acordo com o contexto metodológico, foram definidas como variáveis de inferência duas unidades de análise: a definição e a função/conclusão dos dois princípios considerados: a exaustividade e a especificidade.

Para melhor identificar essas variáveis foi elaborada uma ficha de análise para cada artigo recuperado, que se dividiu em i) referência do artigo para a sua identificação e localização; ii) resumo e palavras-chave, cujo propósito visa o reconhecimento do escopo do artigo; iii) registo dos extratos do texto nos quais se encontrem evidenciados os termos exaustividade e especificidade; iv) categorias de análise que correspondem ao registo dos

conceitos e das conclusões relativos aos dois princípios considerados, tal como se observa no exemplo que se segue.

Quadro 1: Ficha de análise de conteúdo

Referência: SPARCK-JONES, K. Does indexing exhaustivity matter? <i>JASIST</i> . 24:5 (1973) 313-316.	
Resumo: Indexing exhaustivity, which may be broadly defined as the numbers of terms assigned to a document, is thought to be of some importance in retrieval, and it has been suggested that there may be an optimal level of exhaustivity for a particular collection. Experiments with two distinct collections, using three levels of indexing exhaustivity for both documents and requests, show that substantially the same performance is obtained for very different levels of document indexing, if suitable choices are made of request level.	
Palavras-chave: Não constam	
CONCEITOS ENCONTRADOS	
Exaustividade	Especificidade
<p>“A good deal has been said about indexing depth or exhaustivity. There have been tests to compare the effects of different levels of exhaustivity on retrieval performance, and it has been asserted that a given level of exhaustivity may be optimal for a particular document collection. The term ‘exhaustivity’ may refer to the number of topics or themes indexed for a document, or the level of detail with which a given topic is treated” (p. 313).</p> <p>“(…) greater exhaustivity will be defined as the assignment of a greater number of index terms to a document” (p. 313).</p> <p>“When the index terms are simple extracted keywords systems, from an unstructured indexing vocabulary, differences in exhaustivity are clearly observed, and it is convenient to study their effects in this context” (p. 313).</p> <p>“In some experiments, for example Salton’s, different indexing levels are associated with different sources, so less exhaustive indexing is derived from titles, say, and more exhaustive indexing from abstracts” (p. 313).</p> <p>“In retrieval experiments, the consequences of indexing at different levels of exhaustivity are usually examined in relation to a fixed set of requests. Request exhaustivity is treated as a separate matter, alterations being primarily intended to raise precision or recall in searching. The object of this paper is to show that request and document exhaustivity are not so independent, and that the same retrieval performance may be achieved if either is varied in relation to the other; there may be therefore be no optimum level of document exhaustivity” (p. 313).</p> <p>“Some options are open all the time so that what may turn out, as a collections grows, to have been a wrong decision about document exhaustivity, can be counteracted without re-indexing, by suitable treatment of requests”.</p> <p>“Unfortunately, it is impossible to investigate exhaustivity as a retrieval variable in isolation. There is a connection between indexing exhaustivity and term specificity, in that changes in the numbers of terms per document are correlated with changes in the numbers of document per term” (p. 313).</p>	<p>“Unfortunately, it is impossible to investigate exhaustivity as a retrieval variable in isolation. There is a connection between indexing exhaustivity and term specificity, in that changes in the numbers of terms per document are correlated with changes in the numbers of document per term” (p. 313).</p>

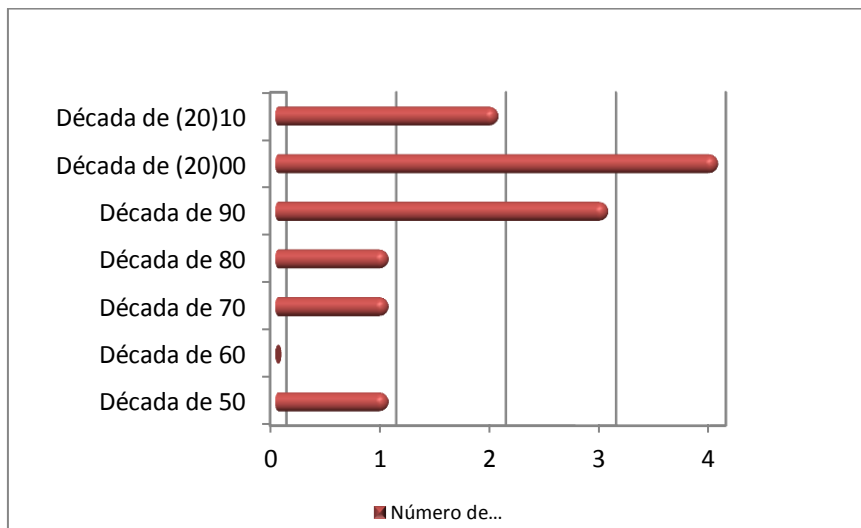
CONCEITOS	Conclusão
Refere-se ao número de temas indexados relativos um documento (p. 313)	Uma boa indexação é aquela que atribui um alto nível de termos ao documento (p. 313). Diferentes fontes de informação - como títulos ou resumos - afetam a exaustividade. A exaustividade não pode ser estudada de maneira isolada, estando correlacionada com a especificidade (p. 313).

Resultados e discussão

As datas de publicação dos artigos revelam que a maioria do *corpus* recuperado (num total de 8 artigos, 67%) foi publicado há mais de dez anos (1952-2003) e a minoria (num total de 4 artigos, 33%) há menos de 10 anos, tendo sido três dos artigos utilizados na pesquisa publicados em 2006, 2008 e 2011, e um em 2012, o que revela uma amplitude e disparidade considerável na publicação sobre o tema (Fig. 2).

Tal situação revela não só obsolescência destes tema na literatura da área, mas também a falta de renovação teórica da mesma.

Fig. 2 - Artigos publicados por década

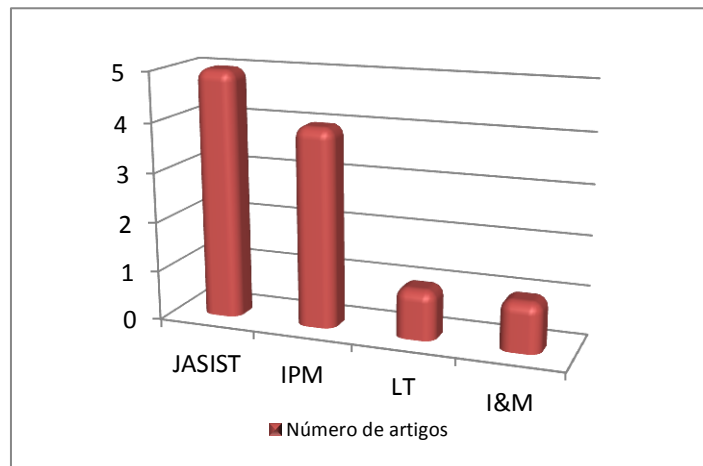


Com base no gráfico apresentado (Fig. 2) verifica-se que na década de 1990 os conceitos de exaustividade e especificidade são pouco expressivos na literatura. Já nos primeiros anos do milênio (2002), ela é mais representativa, situação que pode justificar-se pelo avanço de novas tecnologias e pela visão mais quantitativa destes princípios contudo; observa-se um abrandamento a partir da segunda década do século XXI. Os resultados

gerais mostram que, apesar de se observar um número considerável de artigos sobre este tema nos inícios dos anos 2000, a sua representatividade nas bases consultadas é pouco significativa.

De entre os periódicos que constituem o *corpus* de estudo: *Journal of American Society for Information Science* (JASIST); *Information, Processing and Management*; *Library Trends*; *Information & Management* salientam-se pela predominância destas matérias o *Journal of American Society for Information Science and Technology* e o *Information, Processing and Management*, o que pode revelar a tradição destas publicações relativamente ao tema. Os artigos publicados no *Journal of American Society for Information Science* foram acrescidos na contagem do periódico *Journal of American Society for Information Science and Technology* dado serem o mesmo periódico, apenas com uma alteração na nomenclatura a partir do ano 2000 (JASIS&T) (Fig. 3).

Fig. 3 – Artigos recuperados por publicação



As definições do conceito *exaustividade* expressas nos artigos consultados, referem que este se relaciona com o nível de extensão com o qual um assunto é representado e com a quantidade de termos que são usados para representar os assuntos de um determinado documento. Nas definições e nas conclusões apresentadas observa-se que é objetivo deste princípio facilitar a recuperação da informação e que é desejável a sua correlação com o princípio da especificidade, sendo entendida esta como uma situação ideal.

No que respeita ao conceito *especificidade*, esta noção encontra-se relacionada com o nível de maior ou menor pormenor que é atribuído à representação de um assunto. Pode ainda ler-se que este princípio contribuiu para o nível hierárquico da representação dos assuntos expressos nos documentos e, tal como acontece com o princípio da exaustividade, também ele poderá afetar a recuperação da informação. Seria também uma mais-valia para a indexação se estes dois princípios estivessem correlacionados (Quadro 2).

A partir da reflexão sobre o conceito de ética realizada com base nos autores estudados e da análise de conteúdo dos princípios considerados, efetuada segundo as categorias de

inferência *conceito e conclusão*, foi possível sistematizar um conjunto de argumentos extraídos da literatura consultada que corroboram o valor ético que assumem estes dois princípios no processo de indexação (Quadro 2).

Quadro 2 - Sistematização dos valores éticos a partir da análise de conteúdo do corpus

VALOR	EXPLICAÇÃO TEÓRICA	REFERÊNCIAS
O número de conceitos extraídos de um documento, a forma e o nível de especificidade que são representados são diretamente proporcionais à informação que pretende representar-se.	A exaustividade está ligada ao número de conceitos que podem ser representados a partir de determinado documento e a especificidade é a particularidade com que se quer definir um documento; desta forma, dependem sempre da análise conceitual do documento.	JONES, K. S., 1973; HARDIN, A.; WILLET, P., 1980; WOLFRAM, D.; ZHANG, J., 2002; GIVEN, L. M.; OLSON, H. A., 2003.
Os níveis de exaustividade e de especificidade concorrem para o impacto na recuperação informacional.	Quando um documento é indexado a partir de várias facetras - de todos os seus conteúdos e particularidades - as chances de posteriormente ser recuperados são maiores.	SUMNER, R. G., 1995; BURGIN, R., 1995; WOLFRAM, D.; ZHANG, J., 2002; GIVEN, L. M.; OLSON, H. A., 2003.
Elevados níveis de exaustividade concorrem uma maior atribuição de termos a um documento, que se fará de acordo com o serviço e o utilizador.	Se se têm um número maior de termos representados no índice as opções de recuperação serão maiores e há ainda a facilidade de distinguir um termo do outro	WOLFRAM, D.; ZHANG, J., 2002.
Um elevado nível de especificidade concorre para uma maior precisão do documento.	A especificidade está intrinsecamente relacionada com a precisão com que determinado conceito será representado, trazendo rigor à representação.	GIVEN, L. M.; OLSON, H. A., 2003; KIM, G., 2006.
A especificidade pode contribuir para a elaboração de uma rede semântica consistente no que diz respeito a relações hierárquicas.	Os níveis hierárquicos só podem ser construídos a partir de relações semânticas e termos específicos, porque a especificidade possui capacidade discriminativa, distinguindo classes ou subclasses de termos.	GIVEN, L. M.; OLSON, H. A., 2003; KIM, G., 2006.
Um conjunto significativo de termos específicos atribuídos a um documento expressa de forma mais precisa os conceitos.	Um grupo de termos específicos combinados é mais representativo que um único termo geral, cria uma intersecção entre os documentos representados	KIM, G., 2006; TAUBE, M., 1952.
A articulação entre a exaustividade e a especificidade concorre para uma maior recuperação informacional.	Essas duas características não podem ser vistas de forma isolada o compromisso entre as duas influencia na recuperação informacional, pois podem ser vistas enquanto estratégias para elevar a recuperação.	JONES, K. S., 1973; BURGIN, R., 1995; GIVEN, L. M.; OLSON, H. A., 2003.
A exaustividade corresponde a um nível elevado de revocação.	Representações exaustivas trazem um maior número de informações pertinentes, fator que concorre para a revocação.	GIVEN, L. M.; OLSON, H. A., 2003; GUILLEMETTE, M. G.; LAROCHE, M.; CADIEUX, J., 2014.

A especificidade corresponde a níveis elevados de precisão.	Se uma informação é específica, ela é o mais detalhada e precisa possível, o que faz com que a especificidade esteja diretamente relacionada com a precisão do sistema	GIVEN, L. M.; OLSON, H. A., 2003.
A exaustividade traz regularidade e densidade à indexação.	Uma indexação exaustiva traz consigo uma quantidade considerável de documentos recuperados.	WOLFRAM, D.; ZHANG, J., 2002.
As relações semânticas entre termos-conceitos são identificadas de forma mais precisa a partir de meios intelectuais.	Embora a indexação automática seja uma realidade, o estabelecimento de relações semânticas entre termos-conceitos é uma operação mais consistente quando é feita por humanos o que destaca ainda mais o papel da especificidade no definir dessas relações.	KIM, G., 2006.

Como foi referido, o principal objetivo deste estudo é demonstrar que os princípios de exaustividade e de especificidade devem ser entendidos não só como valores mensuráveis, mas também como valores éticos, facto que já havia sido evidenciado em pesquisas anteriores como as realizadas por (GUIMARÃES *et al.*, 2008; GUIMARÃES, MILANI e EVANGELISTA, 2015), ideia corroborada no presente estudo, na medida em que ele atesta essa afirmação. Estes princípios podem ser entendidos como valores éticos, porque quando são considerados na seleção e na escolha dos termos, a boa ou a má prática do seu uso podem afetar a recuperação da informação. Deste modo, intuiu-se que a exaustividade e a especificidade atuam de maneira a regular a prática da indexação, com o intuito de buscar o bem-comum, característica intrínseca a um valor ético que se traduz no que é bom e útil para a sociedade.

A partir da análise de conteúdo dos artigos analisados é possível inferir que a exaustividade é definida com base na ocorrência ou quantidade de termos selecionados para representar o conteúdo de um documento, abrangendo de maneira extensa os temas de um documento e as diferentes facetas em que estes se manifestam, concorrendo neste contexto para um conjunto significativo de termos (SUMNER, 1995; BURGIN, 1995; WOLFRAM e ZHANG, 2002; GIVEN e OLSON, 2003).

No que diz respeito à especificidade, o princípio que se encontra menos presente no *corpus* recuperado, quando comparado com a exaustividade, pode ser definido como o nível de detalhe usado na representação de um conceito. Alguns dos artigos referem que a especificidade é necessária no momento da construção das hierarquias conceituais, na medida em que pode estabelecer-se uma rede hierárquica de alto nível semântico, contribuindo deste modo para a precisão da representação dos conceitos de um documento. Ele aprimora a precisão na pesquisa por possuir uma capacidade discriminativa ao distinguir classes de termos e subclasses (GIVEN e OLSON, 2003; KIM, 2006), auxiliando ainda na interceção de documentos, na medida em que a combinação de termos específicos é mais representativa conceitualmente do que um termo geral (KIM, 2006; TAUBE, 1952).

Os resultados deste estudo atestam que a combinação destes dois princípios contribui para o aumento efetivo das pesquisas. A exaustividade contribuirá para um elevado

número de termos (WOLFRAM e ZHANG, 2002), situação que aumentará as probabilidades de pesquisa; a especificidade contribuirá com um elevado nível de especificidade, assegurando, deste modo, a presença de termos precisos e detalhados e potencializando, desta forma, o acesso à informação pertinente, através de um termo específico. A importância da sua complementaridade é por si evidente, devem estes dois princípios ser considerados de um modo isolado, pois o número significativo de termos pertinentes num sistema (exaustividade) concorrerá para taxas expressivas de revocação (informação relevante), se essa informação for específica convergirá indubitavelmente para uma elevada taxa de precisão no momento da recuperação (GIVEN e OLSON, 2003).

Considerações finais

As considerações gerais que se apresentam tiveram como base a análise, a definição e o desenvolvimento do conceito de especificidade e de exaustividade, assim como a sua finalidade. Para tal, foram analisados 12 artigos publicados entre a década de 1950 e a atualidade. A sua análise permitiu examinar e sistematizar os traços que comprovam estes princípios enquanto valores éticos, indo ao encontro da proposição deste estudo.

As ideias apresentadas, mais do que conclusões são apenas inferências, situação que tem a ver com o tema objeto de estudo, caracterizado por um elevado nível de subjetividade e pela aplicação de um método cujo objetivo é chegar a inferências e não a conclusões precisas.

Inferre-se que a exaustividade e a especificidade são essenciais na prática de indexação, na medida em que agregam *valor acrescentado* ao documento, o que concorre para a existência de pesquisas mais consistentes e precisas, contribuindo para a construção de uma ponte sólida entre o documento e o utilizador, que se reflete em resultados da pesquisa mais eficazes.

Outro aspeto relevante do estudo prende-se com o facto de se observar uma proximidade entre a exaustividade e a especificidade motivada, por um lado pelo facto de ambas se encontrarem no contexto intelectual, quando consideradas na abordagem semântica, por outro por se situarem no contexto prático, quando são consideradas na prática da indexação.

Identificou-se também uma relação estreita entre estes dois princípios e os valores éticos. Partindo deste pressuposto e da análise de conteúdo, foi possível chegar a um conjunto de princípios a ter presentes na prática da indexação, para atingir o bem-comum. Também foi possível intuir que a exaustividade e a especificidade concorrem para uma representação efetiva do documento, revelando um compromisso efetivo com a fonte de informação.

Refere-se ainda que os dois conceitos estimulam as relações semânticas entre os conteúdos dos documentos a exaustividade ao contribuir com um conjunto significativo de termos e a especificidade por potenciar e otimizar a categorização. Assim, estes dois princípios relacionados aperfeiçoam de forma muito positiva a recuperação e o acesso à informação. Quando há um compromisso entre os dois o nível de recuperação é consideravelmente maior demonstrando ser, neste sentido, uma estratégia muito eficaz para a organização e recuperação da informação. Tal situação decorre do facto de um

documento representado de forma exaustiva e específica ter uma maior probabilidade de ser recuperado, sendo posteriormente utilizado para na construção de novos conhecimentos e contribuindo para o movimento de produção e organização do conhecimento.

Conclui-se este ponto com um conjunto de inferências sobre a bibliografia consultada que nos parece significativa para um melhor entendimento do estado da questão.

Como foi referido, a maioria do *corpus* deste estudo (67%) teve como base artigos publicados entre os anos de 1952-2003, e uma menor parte (33%) do *corpus* em artigos publicados entre 2006-2012, o que reflete, em termos aritméticos, uma produção de menos de um artigo em cada três anos. Situação idêntica é observada na bibliografia usada para a construção do *corpus* teórico deste estudo, onde a presença destes tem uma abordagem pouco significativa, o que leva a que se infira que há um escasso nível de teorização sobre os mesmos. Os princípios da especificidade, da exaustividade e a questão dos valores éticos em indexação encontram-se pouco desenvolvidos nas obras analisadas; elas revelam também uma certa redundância de ideias nos autores.

A inexistência de bibliografia sobre este tema nos repositórios institucionais portugueses (RCAAP e EG) revela o escasso interesse que ele tem na investigação científica da área, apesar de lhe ser reconhecida importância e necessidade na prática da indexação.

Outro aspeto que vem reforçar o facto de ele ser tão pouco considerado prende-se com a circunstância de a literatura além de escassa, não ser suficientemente atualizada, ser predominantemente em língua inglesa. Comprova-o o facto de não ter sido encontrado nenhum artigo em língua portuguesa, nas bases de dados e repositórios que foram utilizados. Esta observação leva a intuir que possam existir trabalhos e publicações sobre o tema em outros idiomas, mas que não sejam publicados nestas bases por uma questão de barreira linguística, contribuindo assim para a frágil divulgação do mesmo.

Considerando a parca quantidade de artigos recuperados e a fugaz referência feita pelos teóricos da área a este assunto, recomenda-se a elaboração de estudos académicos e científicos sobre este tema, para torná-lo presente e sustentável na prática da indexação.

Referências bibliográficas

ABAD GARCÍA, Maria Francisca

2005 *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Editorial Síntesis, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS

1992 *NBR 12676, 1992: Documentação: Métodos para a análise de documentos*. Rio de Janeiro: ABNT, 1992.

BARDIN, Laurence

2008 *Análise de conteúdo*. Edições 70: Lisboa, 2008.

BEGHTOL, Clare

2002 A Proposed ethical warrant for global knowledge representation and organization systems. *Journal of Documentation*. London. 58:5 (2002) 507-532.

BEGHTOL, Clare

2005 Ethical decision-making for knowledge representation and organization systems for global use. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. New York. 56:9 (2005) 903-912.

BORKO, Harold; BERNIER, Charles L.

1978 *Indexing concepts and methods*. New York: Academic Press, 1978.

BURGIN, Robert

1995 The Retrieval effectiveness of 5 clustering algorithms as a function of indexing exhaustivity. *Journal of the American Society for Information Science*. New York. 46:8 (1995) 562-572.

CHAUMIER, Jacques

1986 *Análisis y lenguajes documentales: el tratamiento lingüístico de la información documental*. Barcelona: Editorial Mitre, 1986.

DAHLBERG, Ingetraut

1992 Ethics and knowledge organization: in memory of Dr. S. R. Ranganathan in his centenary year. *International Classification*. Frankfurt. 19:1 (1992) 1-2.

EBSCO DISCOVERY SERVICES

2015 *EBSCO Discovery Services* [Em linha]. Massachusetts: EBSCO, 2015. [Consult. 20 out. 2015].
Disponível em: <https://www.ebsco.com/about>

ELSEVIER

2015 *Research platforms* [Em linha]. Amsterdam: ELSEVIER, 2015. [Consult. 20 out. 2015].
Disponível em: <http://www.elsevier.com/about/company-information>

FOSKETT, A. C.

1976 *A Abordagem temática da informação*. São Paulo: Editora Polígono, 1976.

GIL, António Carlos

2002 *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2002.

GIVEN, Lisa M.; OLSON, Hope A.

2003 Knowledge organization in research: a conceptual model for organizing data. *Library & Information Science Research*. 25:2 (2003) 157-176.

GUILLEMETTE, Manon G.; LAROCHE, Maxime; CADIEUX, Jean

2014 Defining decision making process performance: conceptualization and validation of an index. *Information & Management*. 51 (2014) 618-626.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves

2000 O Profissional da informação sob o prisma de sua formação. In VALENTIM, Marta L. P., ed. - *Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 2000, p. 53-70.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves

2006 Aspectos éticos em organização e representação do conhecimento (ORC): uma reflexão preliminar. In GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nelida; ORRICO, Evelyn, org. - *Políticas de memória e informação: reflexos na organização do conhecimento*. Natal: EDUFRN, 2006, p. 237-264.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves

2008 A Dimensão teórica do tratamento temático da informação e suas interlocuções com o universo científico da International Society for Knowledge Organization (ISKO). *Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação* [Em linha]. 1:1 (2008) 7-99. [Consult. 12 out. 2015]. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/19114/>.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves

2009 Abordagens teóricas em tratamento temático da informação: catalogação de assunto, indexação e análise documental. In GARCÍA MARCO, Francisco Javier, org. - *Avances y perspectivas en sistemas de información y de documentación*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2009, p. 105-117.

GUIMARAES, José Augusto Chaves; FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan Carlos

2003 Los Aspectos éticos de la organización y representación del conocimiento en la revista Knowledge Organization. In FRIAS MONTOYA, J. A.; TRAVIESO, C., org. - *Tendencias de investigación en organización del conocimiento*. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2003, p. 809-816.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves; MILANI, Suellen; EVANGELISTA, Isadora Victorino

2015 Valores éticos na organização e representação do conhecimento. *Encontros Bibli*. Florianópolis. 20:1 (2015) 19-32.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves; SALES, Rodrigo

2010 Análise documental: concepções do universo acadêmico brasileiro em Ciência da Informação. *Datagramazero*. [Rio de Janeiro]. 11:1 (2010).

GUIMARÃES, José Augusto Chaves [et al.]

2008 Ethics in the Knowledge Organization Environment: an overview of values and problems in the LIS literature. In ARSENAULT, C.; TENNIS, Joe T., ed. - *Culture and identity in Knowledge Organization*. Würzburg: Ergon Verlag, 2008, p. 340-346.

HARDIN, Alan. ; WILLET, Peter

1980 Indexing exhaustivity and the computation of similarity matrices. *Journal of the American Society for Information Science*. New York. 31:4 (1980) 298-300.

JONES, Karen Sparck

1973 Does indexing exhaustivity matter? *Journal of the American Society for Information Science*. New York. 24 (1973) 313-316.

KIM, Giyeoung

2006 Relationship between index term specificity and relevance judgment. *Information Processing and Management*. 42 (2006) 1.218-1.229.

LANGRIDGE, Derek Wilton

1989 *Subject analysis: principles and procedures*. London: Bowker-Saur, 1989.

LÓPEZ-HUERTAS, Maria José

2008 Some current research questions in the field of knowledge organization. *Knowledge Organization*. Frankfurt. 35:2/3 (2008) 113-136.

MALIANDI, Ricardo

2004 *Ética: conceptos y problemas*. 3.^a ed. Buenos Aires: Biblos, 2004.

MILANI, Suellen Oliveira

2007 *Aspectos éticos em Organização e Representação do Conhecimento (ORC): uma análise preliminar de valores e problemas a partir da literatura internacional da área* [Texto policopiado]. Marília: [s. n.], 2007.

Trabalho de conclusão de curso - Faculdade de Filosofia da Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília.

OLSON, Hope A.

2002 *The Power to name: locating the limits or subject representation in libraries*. Dordrecht: Kluwer Academic Publisher, 2002.

PETTEE, J.

1945 *Subject headings: the history and theory of the alphabetical subject approach to books*. New York: The H. W. Wilson Company, 1945.

PINHO, Fábio Assis

2006 *Aspectos éticos em representação do conhecimento: em busca do diálogo entre Antonio García Gutierrez, Michele Hudon e Clare Beghtol* [Texto policopiado]. Marília: [s. n.], 2006.

Dissertação de mestrado – Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília.

PORTUGAL. Fundação para Ciência e Tecnologia

2009 *B-on: Biblioteca do Conhecimento Online* [Em linha]. [Lisboa]: FCT; FCCN, 2009. [Consult. 12 out. 2015].

Disponível em: <http://www.b-on.pt>.

RODRIGUEZ BRAVO, Blanca [et al.]

2014 Evaluating discovery tools in Portuguese and Spanish academic libraries. In BABIK, W., ed. - *Knowledge organization in the 21st century: between historical patterns and future prospects*. Würzburg: Ergon-Verlag GmbH, 2014, p. 516-523.

ROWLEY, Jennifer

1982 *Abstracting and indexing*. London: Clive Bingley, 1982.

SARACEVIC, Tefko

1996 Relevance reconsidered “96”. In INGWERSEN, P.; PORS, N. O., ed. - *Proceedings of CoLIS 2, Second International Conference on Conceptions of Library and Information Science: integration in perspective*. Copenhagen: Royal School of Librarianship, 1996.

SILVA, Maria dos Remédios; FUJITA, Mariângela Spotti Lopez

2004 A Prática da indexação: análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas. *Transinformação*. Campinas. 16:2 (2004) 133-161.

SIMÕES, Maria da Graça

2011 *Classificações bibliográficas: percurso de uma teoria*. Coimbra: Almedina, 2011.

SUMNER, Robert G.

1995 Utilizing the age of references to control the exhaustivity of the reference representation in information retrieval. *Information processing and management*. 31:1 (1995) 29-45.

TAUBE, Mortimer

1952 Specificity in subject headings and coordinate indexing. *Library Trends*. Baltimore. 1:2 (1952) 219-223.

WITTY, Francis J.

1973 The Beginnings of indexing and abstracting: some notes towards a history of indexing and abstracting in antiquity and the middle ages. *The Indexer*. Sheffield. 8:4 (1973) 193-198.

WOLFRAM, Dietmar; ZHANG, Jin

2002 An Investigation of the influence of indexing exhaustivity and term distributions on a document space. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. New York. 53:11 (2002) 943-952.

Isadora Victorino Evangelista | isadora.biblio@marilia.unesp.br

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Brasil

Maria da Graça Melo Simões | gsimoes@fl.uc.pt

Universidade de Coimbra – Faculdade de Letras, Portugal

José Augusto Chaves Guimarães | guima@marilia.unesp.br

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Brasil

Resumo: Este artigo descreve a fotografia como documento e suas variadas formas de disseminação da informação, sendo necessárias estratégias que facilitem a busca por parte do usuário. Nesse contexto, a atividade de indexação e as políticas de indexação podem contribuir para o acesso e a rememoração dos fatos contidos nos documentos fotográficos. Por conta disso, foi realizada uma pesquisa exploratória em duas instituições públicas de pesquisa, cujo objetivo geral foi analisar as políticas de indexação voltadas aos documentos fotográficos, com a aplicação do protocolo verbal em quatro indexadores. Os resultados mostraram que os aspectos sociocognitivos influenciam na indexação, como a busca por informações sobre o contexto das fotografias, treinamento da equipe e a catalogação. Os resultados mostram também que não existe ainda uma política de indexação voltada para as fotografias.

Palavras-chave: Fotografia; Indexação de fotografias; Política de indexação

Abstract: This article describes photography as a document and its various forms of dissemination of information, and strategies necessary to facilitate the search for the user. In this context, indexing activity and indexation policies can contribute to access and recall of facts contained in the photographic documents. Because of this, an exploratory research was conducted in two public research institutions, whose main objective was to analyze indexing policies directed to photographic documents, the application of verbal protocol in four indices. The results showed that the socio-cognitive influence the index, as the search for information on the context of photographs, staff training and cataloging. The results also show that there is still no indexing policy toward the photographs.

Keywords: Photography; Photo indexing; Indexing policy

1. Introdução

Precursoras da escrita, as imagens surgem, como auxílio para o registro do conhecimento. Nos mais variados tipos, as imagens podem ser fotos, desenhos, pinturas e outras. A fotografia surgiu há menos tempo que as outras e se tornou ponto de partida para a criação das imagens em movimento. Empregada nas mais diversas áreas do conhecimento ganhou o status de documento, mesmo não tendo essa função inicialmente.

Somente a guarda dos documentos não garante a recuperação do conhecimento neles armazenados. Nesse contexto, surgem as atividades de recuperação das informações. Dentro das atividades para a recuperação da informação, existem a descrição física e a descrição temática. A descrição temática visa proporcionar a recuperação da informação por meio da descrição dos assuntos pertencentes aos documentos. E nesse contexto surge a indexação. O objetivo central da indexação é transmitir a informação de forma correta para seus usuários.

A indexação não pode ocorrer de qualquer forma e nesse contexto surge a política de indexação. A política de indexação são as diretrizes que guiam as unidades de informação de como deve ocorrer a indexação.

Assim, tem-se como objetivo geral: analisar as políticas de indexação voltadas aos documentos fotográficos. Para o alcance do mesmo, têm-se os seguintes objetivos específicos: identificar quais os aspectos sociocognitivos inerentes à indexação de fotografias e investigar os procedimentos utilizados para a indexação de fotografia.

2. Fotografia como documento

Com a amplificação do conceito de documento, não só a fotografia tornou-se um, mas também dos mais variados suportes de informação. Logo, as fotografias e os demais objetos passaram a ser utilizados de diversas formas. Segundo Bucceroni e Pinheiro (2009) para Otlet a fotografia é o documento que melhor representa o conhecimento humano, por ser o mais próximo da realidade. O seu potencial documentário sempre o acompanhou, desde o seu surgimento, porém, com esse autor é que esse potencial passou a ser enxergado.

Mais do que ilustrar livros, a fotografia é utilizada para provar vários fatos históricos e estudos. Em seu percurso histórico, ela adquiriu várias funções. Para muitos, a sua principal função é ser documento. Burke (2001) ressalta a importância do documento fotográfico como fonte de informação e como documento histórico, nesse sentido, o compreende no seu enfoque historiográfico, considerando-os como vestígios do passado, provas legais e testemunhos. Isso se deve ao fato de que tudo pode ser registrado: a política, a cultura, os acontecimentos, as paisagens, ou seja, o mundo. Pode-se dizer que o valor documentário da fotografia foi construído socialmente. Dentro da Ciência da Informação, os estudos são voltados para áreas da memória, fotografia como fonte de informação e a representação da informação imagética. Sobre sua função enquanto documento, Albuquerque (2012:38) descreve que:

Embora se sabendo tratar de uma representação do real, a fotografia adquire verdadeira credibilidade quanto a suas imagens e, graças aos registros constantes e experiências fotográficas, grande parte do que conhecemos hoje de pequenos e breves momentos passados – cidades, povos, ou seja, tudo o que foi registrado a partir do aparecimento da fotografia – são, além de recordações, documentos históricos que nos mostram, aliados a outras formas de expressão, importantes momentos que devem ser conhecidos para se tornarem objetos que preservem a memória ou sirvam de estudos para esta ser construída.

Isso se deve à sua capacidade de representar o fato tal qual ele acontece ou aconteceu. Assim, além de ensinar sobre a história, as fotografias são capazes de provar como um fato ocorre. Nesse contexto, jornais, revistas, livros começaram a ilustrar suas páginas com fotografias. Para Valle Gastaminza (2002), isso se deve ao fato de essas ilustrações representarem, informarem, transmitirem e conservarem informações ligadas aos mais variados fatos, entre eles políticos, científicos, sociais e culturais, exercendo papel de documentos sociais.

Desde sua criação, as fotografias passaram a ser mediadoras entre a sociedade e a história, notificando acontecimentos reais. “O certo é que por meio da fotografia algo ou alguém situado em um determinado momento é objeto da câmera. Passa a ser registrado

em um suporte que permitirá sua difusão, coleção e exibição” (VALLE GASTAMINZA¹, 2002, tradução nossa). O que era desconhecido se tornou conhecido pela sua capacidade difusora de informação. As mais variadas instituições colecionam-nas a fim de contar a história. Fotografos exibem-nas como verdadeiras obras de artes em exposições. E isso ocorre desde sua invenção. Para alguns autores, a fotografia, desde seu surgimento, é documento e depois que lhe é atribuído o valor artístico.

No que se refere aos assuntos contidos nas fotografias, sua extração e sua representação devem ocorrer por meio da indexação, mecanismo utilizado na representação da informação que, ao condensar os textos, imagens e outros tipos de documentos, em palavra-chave, permitem uma maior facilidade na recuperação da informação. Nessa perspectiva, tem-se que a indexação não é executada de qualquer maneira. Para isso as unidades de informação seguem a Política de indexação, mecanismo que serve de guia para uma tomada de decisão.

3. Política de indexação

Na história da indexação, tem-se que seu início se deu com a elaboração de índices e, posteriormente, com o avanço das tecnologias de informação. Essa função sofreu alterações, sendo substituída pela representação do conteúdo do documento por palavras-chave, que ocorre por meio da análise assunto.

Por constituir o tratamento temático da informação, considerado ponte entre o conhecimento e o usuário, a indexação é uma atividade primordial para a disseminação do conhecimento. Quando o funcionamento da indexação não é bom, isso pode refletir no funcionamento da instituição. Nesse contexto, surge a política de indexação, um guia para a tomada de decisão nas unidades de informação, com relação à indexação. É por meio da política de indexação que são elaborados todos os passos que compõem a indexação, desde a escolha do material a ser indexado, os procedimentos adotados pelas unidades de informação para estabelecer de que forma será executada a indexação e todos os processos que a cercam. Segundo Fujita (2012:17), a política de indexação:

decide não só sobre a consistência dos procedimentos de indexação em relação aos efeitos que se necessita da obter na recuperação, mas, principalmente, sobre a delimitação de cobertura temática em níveis qualitativos e quantitativos tendo em vista os domínios de assuntos e as demandas dos usuários.

Essa política, que tem em vista os procedimentos adotados para a escolha dos procedimentos e linguagens de indexação, surge como um suporte para a organização e representação da informação. Para Rubi (2012) ela está ligada a dois contextos o do sociocognitivo do indexador (ambiente e usuários) e físico de trabalho, que seria o sistema de informação propriamente dito. O ambiente se refere aos meios de como a indexação deve ser executada, quais são as regras, os mecanismos e informações que o indexador tem acesso no momento da indexação. O usuário é o indivíduo no qual o indexador vai tentar transmitir a informação de forma mais precisa. O físico do trabalho é a unidade de

¹ Documento *online*, não paginado.

informação propriamente dita. Pode ser uma biblioteca digital, arquivo, centro de documentação que disponibilize materiais iconográficos, etc.

A política de indexação é algo que está ligado à administração da unidade de informação, e envolve todos os aspectos constituintes, desde qual área de interesse do usuário, documentos informacionais, processo de execução da indexação até a forma de saída da informação. É por meio das diretrizes estabelecidas pela política de indexação, que o indexador vai praticar a indexação.

3.1. Indexação de fotografias

Ao longo do tempo, alguns estudiosos das imagens propuseram maneiras diferentes e que se interligam com relação à indexação de fotografias. Essas metodologias levam em consideração as especificidades das fotografias e enfatizam que a recuperação da informação nas imagens é totalmente diferente das fontes escritas, com base na sua descrição e interpretação. Sánchez Vigil (2006) e Sánchez Vigil e Salvador Benítez (2013) ressaltam a complexidade da documentação fotográfica e atentam para a presença do documentalista fotográfico com a possibilidade de extrair informação qualitativa do documento.

Mesmo que a metodologia de Panofsky seja voltada para imagens, esta pode ser aplicada para as fotografias e influenciou algumas metodologias voltadas para a indexação de fotografias. Panofsky (1979) relata que para que ocorra realmente a recuperação da informação das imagens, estas devem ser analisadas em três níveis: nível pré-iconográfico, nível iconográfico e nível iconológico. No nível pré-iconográfico, são descritos ações e objetos que ocorrem na imagem. O nível iconográfico trata da parte que complementa com informações o nível pré-iconográfico, pois estabelece o assunto secundário da imagem. O nível iconológico trata da análise da imagem, do seu interior, intrínseco, tendo como base as informações extraídas dos níveis pré-iconográfico e iconográfico.

Sara Shatford (1994), baseada na metodologia de Panofsky, aponta critérios sobre a identificação da informação contida nas imagens. Para esta autora, a análise das fotografias deve ser feita para tentar responder as seguintes perguntas, de que é a imagem? é o quê a imagem? Essas perguntas devem levar a identificação dos aspectos objetivos (de que trata a imagem?) e subjetivos (sobre o que trata a imagem?). Na metodologia proposta por Sara Shatford deve ocorrer uma interpretação do que trata a imagem.

Segundo Bléry G. (1979) *apud* Smit (1996), as imagens devem ser analisadas respondendo os seguintes questionamentos: QUEM, O QUE, ONDE, QUANDO e COMO. Ao responder todos os questionamentos, nenhum aspecto ligado ao assunto da fotografia deixará de ser transmitido no momento da indexação.

Para Manini (2002) para que ocorra a indexação de fotografias é necessária sua descrição, análise da imagem e de seu significado, bem como a investigação da sua produção técnica. Dessa forma, todos os aspectos que constituem a fotografia servem de base para a indexação.

Se, para respondermos quem, o que, quando, onde e como com relação àquilo DE que uma fotografia trata genericamente realizamos uma descrição

da imagem; e se, para responder quem, o que, quando, onde e como com relação àquilo DE que uma fotografia trata especificamente fazemos uma análise de imagem; então, para responder SOBRE o que é uma fotografia fazemos uma análise de seu significado; e para responder como a imagem é expressa sua informação fazemos perguntas mais relacionadas à técnica de produção da fotografia (MANINI, 2002:117).

Como se pode ver, a proposta de Manini é mais completa, devido ao fato de englobar as outras metodologias propostas, além de abarcar o caráter técnico da produção da fotografia. Essa metodologia permite uma análise completa da fotografia. Com isso, pode se recolher o maior número de informações pertencentes à fotografia.

4. Método

Utilizou-se como instrumento para a coleta de dados o protocolo verbal individual. O Protocolo Verbal ou “Pensar Alto” é uma técnica introspectiva de coleta de dados que consiste na verbalização dos pensamentos dos sujeitos. A aplicação do Protocolo Verbal é “uma técnica propriamente introspectiva, enquanto as outras (entrevistas, questionários, diários) são de natureza retrospectiva” (FUJITA, 2009:54). Devido ao fato dos dados serem apresentados no momento de sua execução.

Para a aplicação do Protocolo Verbal, foram selecionadas duas instituições de memória que possuem parte dos acervos constituídos por fotografias, a Fundação Joaquim Nabuco (Recife, PE) e a Biblioteca Setorial Padre Jaime Diniz, ligada a Escola de Música da UFRN² (Natal, RN). De cada instituição foram selecionados dois bibliotecários indexadores. A justificativa para a seleção de quatro bibliotecários como público-alvo a ser estudado e, conseqüentemente, submetido ao Protocolo Verbal, gira em torno do fato de que esse instrumento de coleta de dados é minucioso e requer que o profissional selecionado verbalize o seu pensamento durante a atividade de indexação. Dessa forma, a análise dos dados obtidos por meio do Protocolo Verbal de quatro bibliotecários indexadores foi considerada suficiente por tratar-se de uma pesquisa exploratória. Além disso, outro fator que influenciou na quantidade de participantes foi a dificuldade em se encontrar profissionais especializados em indexação de fotografias.

Cada indexador participante indexou as 4 fotografias selecionadas (fig. 1, 2, 3 e 4) que podem ser consultadas ainda nesta seção. As fotografias pertencem aos acervos das instituições escolhidas. São duas fotografias da FUNDAJ e duas pertencente à UFRN. O critério adotado para selecionar as fotografias foi o seguinte: as mesmas deveriam ser sobre a memória de cada instituição. As fotografias de cada acervo foram escolhidas junto aos participantes e não poderiam estar indexadas. Durante a escolha do material, também foram colhidas informações a respeito das fotografias, e transformou-se essas informações em uma ficha para cada fotografia. Porque entendeu-se que somente com a fotografia em mãos a indexação não poderia ser completa, visto que as fotografias não tinham sido trabalhadas em seus acervos e também os indexadores apenas conheciam as informações das pertencentes de seus acervos.

² Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Fig. 1—Homenagem ao Reitor Onofre Lopes



Fonte: Acervo da Escola de Música (1968)

Fig. 2 - Madrigal da Escola de Música da UFRN



Fonte: Acervo da Escola de Música (1966)

Fig. 3 - 30 anos da FUNDAJ



Fonte: Acervo da FUNDAJ (1979)

Fig. 4 – Quadro em homenagem aos 30 anos da FUNDAJ



Fonte: Acervo da FUNDAJ (1979)

O tipo do protocolo escolhido para a pesquisa é Protocolo Verbal Individual, uma vez que a pesquisa foi realizada de forma individual com os indexadores e a participação do pesquisador foi passiva, pois o mesmo não interferiu no processo, tendo apenas as seguintes funções: apresentar o que é protocolo verbal no início de cada seção e gravar o que acontece.

5. Resultados

Com a aplicação do Protocolo Verbal, observou-se as diretrizes seguidas pelo indexador, a política de indexação, bem como o contexto no qual está inserido, a necessidade informacional de sua instituição, os usuários, se seguem algum tipo de metodologia para a indexação e cabeçalhos de assuntos. Também se analisou se o indexador fez uso de outras fontes além da própria fotografia para saber do que trata a fotografia.

Assim como o indexador de livros, o indexador de fotografias sofre influência do ambiente em que se encontra. É perceptível a sua preocupação em transmitir a informação ao seu usuário de forma correta. Dessa forma, o indexador faz pesquisa sobre o assunto que está sendo retratado nas fotografias. No caso das instituições pesquisadas, elas fazem entrevistas e distribuem formulários para a identificação da fotografia. Isso se deve à evidente necessidade da busca, uma vez que o indexador não presenciou ou viveu na época das fotografias mais antigas. Além disso, a fotografia é um material diferente de livros e revistas, onde a informação está registrada.

Um dos aspectos sociais percebidos na UFRN, que influencia diretamente a indexação, foi a realização de um curso *on-line* voltado para a indexação de fotografias. Dessa forma, todos os aspectos da indexação de fotografias são baseados nas informações recebidas no curso, desde o formulário de identificação das fotografias até a escolha dos descritores. Os indexadores, a partir do momento da criação do acervo, sentiram necessidade de se capacitarem para a realização da indexação de fotografias por meio de um curso *on-line*. Nesse curso, eles aprenderam que a indexação deve ser baseada nos questionamentos sugeridos por Bléry (1979): QUEM, QUANDO, ONDE, COMO e O QUE. Com isso, estes bibliotecários desenvolveram formulário de identificação das fotografias que são distribuídos entre pessoas que fazem parte do contexto das fotografias que virão a serem indexadas. Assim, eles acreditam que por meio das respostas colhidas a indexação será bastante efetiva.

A coleta de informações para saber do que trata o acervo também é feita pelos bibliotecários da FUNDAJ. Como a maioria das fotos não são da vivência desses bibliotecários estes fazem entrevistas com os doadores do acervo.

Não se conseguiu identificar regras a serem seguidas pelos indexadores. A forma como eles realizam a indexação segue o que acham adequado para o seus usuários. No caso da UFRN, seguem os campos do MARC³ destinados aos assuntos, como assunto tópico,

³ Machine-Readable Cataloging Record que significa “leitura realizada por máquina”. O MARC é utilizado para a catalogação, é empregados em sistemas que querem possuir interoperabilidade com outros sistemas. Assim como em uma ficha catalográfica tem se os campos, no MARC também encontramos os campos para cada tipo de informação que deseja transmitir. Um deles é o campo de assunto, que subdividido em assunto tópico, nome pessoal, instituição e eventos.

assunto nome pessoal, assunto entidade e tentam responder os questionamentos sugeridos por Bléry (1979).

Sobre vocabulários controlados, apenas um indexador da UFRN fez uso, e este uso não ocorreu em todas as indexações, apenas em duas fotografias. Com isso não se pode afirmar com certeza se faz parte da política de indexação da instituição, visto que o outro bibliotecário pertencente a mesma instituição não utilizou nenhum vocabulário controlado. Com relação aos outros dois bibliotecários de FUNDAJ, nenhum dos dois utilizou vocabulários controlados. Em uma indexação um dos bibliotecários fez uma menção ao uso, porém não se utilizou nem mesmo uma lista de cabeçalho de assuntos.

Com relação aos procedimentos para a indexação, uma das formas de identificação por parte dos bibliotecários da FUNDAJ é a silhueta. Acredita-se que essa ação deve estar ligada a política de indexação de fotografias da instituição. Isso porque ela permite que a fotografia, enquanto patrimônio da instituição seja preservada e conservada, além de facilitar a identificação de personagens, quando a foto retrata pessoas. Esses indexadores pegam um papel fino e desenharam por cima da foto, colocam o desenho junto à foto e, no momento de descrição da fotografia, colocam os nomes dos personagens nesse desenho. Dessa forma, o original fica preservado e as informações da silhueta são transcritas para o sistema no qual serão disponibilizadas as informações para os usuários.

No final da pesquisa chegou-se à conclusão de que a indexação está ligada à catalogação. Mesmo quando o procedimento da indexação é realizado de maneira isolada, a catalogação exerce influência. Certos descritores escolhidos não foram utilizados porque os indexadores acharam por bem descrevê-los em outros campos, como notas para inserir os nomes dos personagens e títulos para inserir o nome da solenidade que a fotografia representava.

6. Considerações finais

Ao observar-se uma fotografia, ela nos proporciona a revisitação ao passado. O passado não pode ser revivido de fato, mas a fotografia ajuda a recordar, em muitos casos, detalhes esquecidos sobre algo que aconteceu. E é por causa das nossas memórias que guardamos as fotografias, hoje não mais em álbuns, mas em nossos computadores, sejam em pen-drives, sejam nas chamadas “nuvens”.

Dentro das atividades para a recuperação da informação, existem a descrição física e a descrição temática. A descrição temática visa proporcionar a recuperação da informação por meio da descrição dos assuntos pertencentes aos documentos. E nesse contexto surge a indexação. O objetivo central da indexação é transmitir a informação de forma correta para seus usuários.

A indexação pode ser realizada nos mais variados tipos de registro do conhecimento. Dentre eles, está a fotografia, como um dispositivo de memória e documento, a fotografia não pode ser indexada de qualquer maneira. Nesse contexto, na literatura existem metodologias que são sugeridas nas quais a indexação de fotografias devem se basear. A maioria dessas metodologias sugere que a fotografia seja analisada no todo e que os seus aspectos objetivos e subjetivos sejam analisados para uma melhor disseminação da informação.

Chega-se à conclusão que os aspectos sociocognitivos influenciam na indexação. O indexador, mesmo trabalhando de forma isolada e com fotografias que não pertencem ao seu acervo, se deixa influenciar pelo meio que desenvolve a atividade. Esses aspectos partem do primeiro momento, quando se obtém informação relacionada ao acervo, até a escolha dos descritores.

Fica claro que o foco da indexação nestas instituições é atender a necessidade do seu usuário da melhor forma possível. As fotografias são institucionais, logo os usuários serão constituídos por pessoas interessadas em sua história. E foi isso que os indexadores representaram por meio da indexação.

Um dos procedimentos que se esperava poder descrever era a utilização de vocabulários controlados ou listas de termos. Porém, apenas um bibliotecário faz uso de um e mesmo assim não o utilizou na indexação de todas as fotografias. Dessa forma, não se pode descrever a utilização de vocabulários controlados como um procedimento padrão por parte dos indexadores no contexto pesquisado.

Não foi possível saber se existe de fato uma política de indexação para os respectivos acervos. Apenas se descobriu aspectos sociais dentro das instituições que influenciam a indexação e que servem de guias para as tomadas de decisões com relação aos passos que estes indexadores devem seguir para a execução da indexação e todos os fatores que a precedem. Nesse contexto, acredita-se que estes aspectos podem servir de base para elaboração de uma política de indexação voltada para instituições que tem em seus acervos fotografias.

Referências bibliográficas

ALBUQUERQUE, Ana Cristina

2012 A Classificação de documentos fotográficos: um estudo em arquivos, bibliotecas e museus. [Em linha]. Marília, 2012. [Consult. 8 jan. 2015].

Tese de Doutorado em Ciência da Informação - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista – UNESP.

Disponível em: <http://base.repositorio.unesp.br/handle/11449/103378>.

BUCERRONI, Claudia. PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro

2009 A Imagem fotográfica como documento: desideratos de Otlet. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10º, João Pessoa, 2009 - *Anais...* João Pessoa: ENANCIB, 2009.

BURKE, Peter

2001 *Visto y no visto: el uso de la imagen como documento histórico*. Barcelona: Crítica, 2001.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes

2012 A Política de indexação para representação e recuperação da informação. In FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; GIL LEIVA, Isidoro, ed. - *Política de indexação*. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2012.

MANINI, Mirian Paula

2002 *Análise documentária de fotografias: um referencial de leitura de imagens fotográficas para fins documentários*. [Em linha]. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2002. [Consult. 16 maio 2014].

Tese de Doutorado. Disponível em:

<http://jfori.jor.br/forni/files/An%C3%A1lise%20document%C3%A1ria%20de%20fotografias%20-%20Miriam%20Manini.pdf>.

PANOFSKY, Erwin

1979 Iconografia e iconologia: uma introdução ao estudo da arte da renascença. In *Significados nas artes visuais*. 2ª ed. São Paulo: Perspectiva, 1979, p.47-87.

RUBI, Milena Polsinelli

2012 Política de indexação. In FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; GIL LEIVA, Isidoro, ed. - *Política de indexação*. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2012.

SÁNCHEZ VIGIL, J. M.

2006 *El Documento fotográfico: historia, usos, aplicaciones*. Gijón: TREA, 2006.

SÁNCHEZ VIGIL, J. M.; SALVADOR-BENÍTEZ, A.

2013 *Documentación fotográfica*. Barcelona: EPI-UOC, 2013.

SHATFORD, Sara

1994 Some issues of the indexing of images. *Journal of the American Society of Information Science*. [Em linha] Los Angeles. 45:8 (1994) 583-588.

SMIT, Johanna Wilhelmina

1996 A Representação da imagem. *Informare: Cadernos da Pós-Graduação*. [Em linha]. Rio de Janeiro. 2:2 (1996) 28-36. [Consult. 16 fev. 2015].

Disponível em: <http://ibict.phlnet.com.br/anexos/smitv2n2.pdf>.

VALLE GASTAMINZA, Felix del

2002 Estética de la fotografía: dimensión documental de la fotografía. [Em linha]. In CONGRESSO INTERNACIONAL SOBRE IMAGENS E INVESTIGAÇÃO SOCIAL, México, 2002. [Consult. 20 jan. 2015].

Disponível em: <http://www.fcif.net/estetica/dimensionfotografia.htm>.

Carla Beatriz Marques Felipe | felipecarla12@gmail.com

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Brasil

Fábio Assis Pinho | fabiopinho@ufpe.br

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Brasil

AÇÕES DA CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS AUDIOVISUAIS, ICONOGRÁFICOS E SONOROS - CTDAS, PARA INSTITUCIONALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS NÃO TEXTUAIS NO BRASIL

ACTIONS OF THE SOUND, ICONOGRAPHIC AND AUDIOVISUAL DOCUMENTS' TECHNICAL CHAMBER - SIADTC, FOR INSTITUTIONALIZATION OF NON-TEXTUAL DOCUMENTS IN BRAZIL

Luiz Antonio Santana da Silva | Telma Campanha de Carvalho Madio

Resumo: Uma das questões que têm causado inquietações no campo teórico da Arquivologia contemporânea são as novas formas de documentar, bem como tratamento adequado a esses documentos distintos dos tradicionais, no caso os imagéticos e sonoros, uma vez que esses documentos são desprovidos de linguagem textual. Assim, a formulação do conceito e a discussão de documentos imagéticos e sonoros dentro dos arquivos começaram em meados da década de 1960, resultando na primeira publicação na década de 1970, consolidando-se em 1980, com a publicação do manual de recomendações para imagens em movimento elaborado pela UNESCO em seu grupo de estudos RAMP. Desde então, o conceito vem sofrendo variações que têm propiciado diversas interpretações e, por conseguinte, inúmeras definições em direção a esses gêneros documentais. Em virtude disso, no cenário brasileiro, somente em 2010 tivemos um órgão voltado para questões arquivísticas envolvendo esses gêneros, a fim de estudar procedimentos adequados de organização arquivística.

Palavras-chave: Documentos imagéticos; Arquivologia; Documento de arquivo; Ciência da Informação

Abstract: One of the issues that have caused concerns in the theoretical field of contemporary Archival Science are the new ways of documenting and treat properly those documents which differ from the traditional ones, as the image and sound, since these documents are not provided of textual language. Thus, the concept formulation and the discussion of image and sound documents within the archives began in the mid-1960s, resulting in first publication in 1970, consolidating its position in 1980 with the publication of the recommendations' manual for moving images prepared by UNESCO in its RAMP group of studies. Since then, the concept has undergone changes that have led to different interpretations and therefore many definitions toward these documentary genres. As a result, in the Brazilian scenario, only in 2010 arise an organ devoted to archival issues involving those genres, in order to study appropriate procedures of archival organization.

Keywords: Imagetic Documents; Archival Science; Archival Document; Information Science

1. Introdução

Como toda produção humana, mais especificamente, a fotografia, os documentos audiovisuais e imagéticos, tornam-se documentos de época, desde que seus elementos originais constitutivos sejam mantidos em toda a sua extensão. Para tanto, durante sua produção, processamento e arquivamento, devemos observar algumas normas para manutenção e preservação dos objetivos originais. O uso desses documentos como documento comprobatório só é possível, quando conseguimos recuperar todas as informações explícitas e implícitas à imagem, além do processo de realização desses registros.

O uso da fotografia como documento, recorrente em diversas instituições, como arquivos, banco de imagens, museus e bibliotecas é voltado para recuperação da informação imagética em detrimento à sua produção original (o motivo pelo qual fora criada). Muitas vezes, a fotografia, como situa Kossoy, pode ter sido produzida como registro banal de uma viagem, mas seu caráter informacional é tão valioso, que este acaba sendo o privilegiado e a sua função primária é ignorada em todos os processos de identificação.

Toda fotografia tem atrás de si uma história. Olhar para uma fotografia do passado e refletir sobre a trajetória por ela percorrida é citá-la em pelo menos três estágios muito bem definidos que marcam a sua existência. Em primeiro lugar houve uma intenção para que ela existisse; essa pode ter partido do próprio fotógrafo que se viu motivado a registrar determinado tema do real ou de um terceiro que o incumbiu para a tarefa. Em decorrência desta intenção teve lugar o segundo estágio: o ato do registro de origem à materialização da fotografia. Finalmente, o terceiro estágio: os caminhos percorridos por esta fotografia (...) (KOSSOY, 1989:45).

Por isso, é preciso rever o tratamento dado em diversos arquivos que tomam a fotografia como peças isoladas e passam a descrevê-las individualmente, perdendo a organicidade da documentação. A intencionalidade, seja do autor ou da instituição produtora, deve ser preservada e mantida para que não se altere ou descaracterize a função primária da imagem. Portanto, a tentativa de definição das espécies documentais em documentos imagéticos, construindo, assim, uma diplomática contemporânea, deve ser colocada urgentemente na agenda de historiadores e arquivistas (...) (LOPEZ, 1996). Como propõe Lopez, essa discussão há muito deveria estar em pauta na área arquivística.

Os interesses pelo registro e conteúdo imagéticos assim como autoria e técnicas utilizadas predominam em detrimento da organização embasada na *genesis* do documento. A elaboração de descritores que possibilitem a descrição exaustiva da imagem é um recurso muito utilizado e teoricamente deveria suprir as possíveis buscas por aquela imagem. Desse modo, é necessário que abordemos novas formas de organização voltada a documentos imagéticos, embasadas nos preceitos arquivísticos, aliados aos métodos e técnicas da CI, com o intuito de propor a organização, tratamento, busca e disponibilização da informação de forma precisa.

Dentro dos estudos arquivísticos contemporâneos às discussões da inserção de documentos imagéticos e sua organização dentro de ambiente de arquivo tal como seus conceitos, ainda são pouco difundidas na Arquivologia. Desse modo, a reflexão desses documentos como documentos de arquivo, fornece subsídios para amenizar problemas provenientes de discussões limitadas e propor novas alternativas dentro da Ciência da Informação a respeito da organização da informação registrada em suportes e técnicas não convencionais (documentos audiovisuais, fotográficos, iconográficos e sonoros).

Todavia, tal reflexão dá início no cenário internacional na década de 1960, com o desdobramento do XI Congresso Internacional de Archivos e culmina nas reuniões dos grupos de estudo da UNESCO em 1980. Esses grupos perceberam a importância de se abordar os ditos 'novos documentos' como documentos provenientes de atividades, independente de sua natureza, além de contribuírem para a memória de seus acumuladores. Logo, de acordo com Silva (2013), as reuniões dos grupos de estudos da UNESCO, estimuladas pelas discussões do XI Congresso Internacional de Archivos,

resultaram em publicações importantes para a gestão arquivística de documentos imagéticos, norteando as instituições detentoras desse tipo de acervo.

Sendo assim, marcos teóricos e legais que permeiam a discussão sobre os novos documentos, expressão da época usada para denominar os novos gêneros documentais, começam a surgir nos arquivos, mais especificamente voltados a documentos audiovisuais e fotográficos, surgem com publicações e legislações oriundas de discussões de congressos, instituições e conselhos internacionais de arquivo, preocupadas com a preservação/conservação desses novos documentos.

No que tange a essa questão, Klaue (1990:34) apresenta algumas sugestões ao mesmo tempo em que demarca um passo importante nos estudos de documentos audiovisuais: “El XI Congreso Internacional de Archivos debe continuar el proceso comenzado en 1972 y jugar un papel importante para el reconocimiento del valor histórico del material audiovisual” Essas primeiras publicações oficiais abordavam procedimentos para organização desses documentos, em certo ponto, contraditórios, porém representam uma iniciativa para que se começasse a discutir sob o ponto de vista arquivístico, a organização e tratamento de documentos audiovisuais e fotográficos.

No cenário nacional, não há menção de nenhuma legislação arquivística específica que contemple a transferência e/ou recolhimento de documentos audiovisuais para os arquivos municipais, estaduais ou federais, exceto a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. A lei que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, abordando o caráter arquivístico de documentos de diversos gêneros, formatos ou suportes, ficando subentendido a gestão dessa documentação e, a recente Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso à informações, abrangem a gestão de qualquer gênero documental.

Em contrapartida, recentemente houve a criação de um órgão denominado Câmara Técnica de Documentos Audiovisuais, Iconográficos e Sonoros – CTDAIS, vinculado ao CONARQ, ligado ao Arquivo Nacional. De acordo com Siqueira (2011), a CTDAIS se configura em um órgão que visa propor, de fato, medidas corretas de organização e tratamento arquivístico voltados para esses documentos, já que no campo desses gêneros documentais, no que diz respeito à terminologia e tratamento arquivístico, não há produção significativa capaz de estabelecer metodologia própria e padronizada. Por conseguinte, o Brasil começa a promover procedimentos efetivamente arquivísticos, uma vez que tal necessidade era nítida em se tratando desses documentos cada vez mais presentes nas instituições brasileiras.

Mais do que criar uma Câmara Técnica – CT – específica para lidar com documentos imagéticos, o primeiro resultado desse esforço é uma publicação em que há recomendações para como lidar com esses documentos em ambiente de arquivo, publicada no 2º trimestre de 2013, além de um glossário específico a respeito dos gêneros documentais contemplados pela CTDAIS. De fato, essa iniciativa do CONARQ representa um grande avanço nas discussões brasileiras a respeito do tratamento arquivístico adequado para esses documentos. Com o passar do tempo, juntamente com as discussões e necessidades, soluções e medidas são elaboradas, a fim de cumprir o propósito dos Arquivos e seus profissionais.

2. A CTDAIS e o CONARQ: articulações rumo à institucionalização de documentos não textuais

A Câmara Técnica de Documentos Audiovisuais, Iconográficos e Sonoros, foi criada pela Portaria nº 90, de 27 de maio de 2010, com o objetivo realizar estudos, propor normas e procedimentos no que se refere à terminologia, à organização, ao tratamento técnico, à guarda, à preservação, ao acesso e ao uso de documentos audiovisuais, iconográficos e sonoros, assim como orientar as instituições na elaboração de projetos que possam resultar em financiamentos para a organização, preservação e acesso de seus acervos, e para a constituição e/ou modernização de instituições voltadas para esse fim.

A proposta de criação da CTDAIS surgiu a partir da carência de uma terminologia arquivística própria e normalizada referente à documentação audiovisual, iconográfica e sonora, de que o tratamento técnico destes documentos demanda de metodologia específica, que as instituições arquivísticas e não arquivísticas não possuem critérios definidos e padronizados de gestão arquivística desta documentação, que a descrição arquivística referente a esses documentos necessita de especificidades próprias e que estes documentos, por possuírem características particulares, necessitam de procedimentos específicos para sua guarda e preservação.

A criação da CTDAIS pode representar um marco para uma nova abordagem no tratamento técnico destes documentos. São inúmeras questões, dúvidas e um incontável número de ações e abordagens que deverão ser identificadas, conhecidas, analisadas, discutidas e padronizadas conforme necessidades arquivísticas. O estabelecimento de uma terminologia própria e normalizada servirá para o melhor diálogo entre instituições detentoras desses acervos e propiciará bases para a consolidação da área, influenciando diretamente na qualidade do tratamento arquivístico, em sua difusão e na perfeita recuperação da informação. Definir padrões e procedimentos deste tratamento requer o conhecimento do que já é praticado, o entendimento de ações já desenvolvidas por outras áreas e o diálogo com outros estudos, teorias e vivências. Contudo, deve-se ter, de forma bem clara, que esta Câmara Técnica e o debate que ela propõe, pertencem ao universo arquivístico e é através de suas teorias e práticas que o trabalho será norteado.

3. O CONARQ: gênese da Câmara Técnica de Documentos Audiovisuais, Iconográficos e Sonoros

A proposta de concepção de uma câmara técnica que considerasse os documentos imagéticos surgiu das discussões de alguns técnicos da Coordenação de Documentos Audiovisuais e Cartográficos do Arquivo Nacional, que iniciaram o debate acerca das necessidades específicas da área. Outras instituições e profissionais já discutiam sobre o tema, em questões específicas, principalmente no âmbito da preservação, diz Siqueira (2011). Em um levantamento inicial foi verificada a inexistência, dentro do Conselho Nacional de Arquivos, de discussões que abordassem, objetivamente, esses gêneros documentais.

Assim, sabemos que Câmaras Técnicas sobre classificação, descrição e preservação, dentre outras, debatiam e produziam procedimentos que subsidiavam as práticas no tratamento documental como um todo, inclusive da documentação dita “especial”, aquela

que “em linguagem não textual, em suporte não convencional, ou, no caso de papel, em formato e dimensões excepcionais, que exige procedimentos específicos para seu processamento técnico, guarda e preservação, e cujo acesso depende, na maioria das vezes de intermediação tecnológica” (BRASIL. Arquivo Nacional, 2005:75).

Contudo, tais estudos, por mais que colaborassem na consolidação das práticas arquivísticas e normalizasse as ações de tratamento não foram suficientes para preencher todas as lacunas e necessidades da área. Logicamente, a produção bibliográfica sobre a temática também é escassa, limitando-se a poucos manuais, catálogos, capítulos de livros, estudos de caso e comunicações científicas. Assim sendo, no campo da documentação visual e sonora, no que diz respeito à terminologia e tratamento arquivístico, não há produção significativa capaz de estabelecer metodologia própria e adequada.

A Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, a chamada “Lei de Arquivos”, dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Em seu primeiro artigo estabelece que sejam deveres do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivo, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico, como elemento de prova e informação.

O Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ foi criado pelo art. 26º da Lei nº 8.159 e regulamentado pelo Decreto nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002, como órgão colegiado, vinculado ao Arquivo Nacional, tendo por finalidade definir a política nacional de arquivos públicos e privados, bem como exercer orientação normativa visando à gestão documental e à proteção especial aos documentos de arquivo. Compete ao CONARQ, dentre outras atribuições, o estabelecimento de diretrizes para o funcionamento do Sistema Nacional de Arquivos – SINAR, propor normas para o aperfeiçoamento e à implementação da política nacional de arquivos, estimular programas de gestão, de preservação de documentos, da implantação de sistemas de arquivos públicos e identificar os arquivos privados de interesse público e social.

O CONARQ poderá constituir câmaras técnicas e comissões especiais, com a finalidade de elaborar estudos, normas e outros instrumentos necessários à implementação da política nacional de arquivos públicos e privados e ao funcionamento do SINAR, bem como câmaras setoriais, visando identificar, discutir e propor soluções para questões temáticas que repercutem na estrutura e organização de segmentos específicos de arquivos, interagindo com as câmaras técnicas.

Somente com um *forum* específico seria possível identificar, discutir, analisar, propor e estabelecer padrões e procedimentos que pudesse direcionar o tratamento arquivístico desses documentos bem como estabelecer uma terminologia própria. Tal saída foi identificada no Conselho Nacional de Arquivos, como local apropriado para desenvolver esse trabalho em conjunto coma legislação arquivística vigente.

4. Os documentos imagéticos como reflexo da sociedade

A fotografia, desde aquelas produzidas pela administração pública, assim como as geradas por fotógrafos independentes e amantes da fotografia, originou uma explosão documental comparável àquela de meados do século XX, ocorrida com a grande produção documental do gênero textual no período pós-guerra. A guarda e conservação desse

documento e suporte moderno proporcionam ao pesquisador científico circunstâncias que vão além das ideias escritas e complementam as referências de interesses históricos e institucionais.

É necessário aprendermos a ler o texto icônico aliado ao contexto de produção e avaliar e selecionar crítica e criteriosamente a documentação fotográfica que se destinam nos repositórios, uma vez que a guarda indiscriminada, bem como a eliminação sem nenhum critério são um perigo para uma documentação que faz parte de um determinado nicho de memória. Fotografar significa deter a história por um milésimo de segundos e fixar os fatos a uma imagem, ou seja, nos apoderarmos de uma pequena parte do mundo na qual estamos inseridos. O resultado mais extraordinário da atividade fotográfica é para nos dar a sensação de que nós podemos reter o mundo inteiro em nossa cabeça - como uma antologia de imagens (SONTAG, 2004).

Através da evidência fotográfica se percebe o desenvolvimento de uma cultura e como se constitui e evolui um grupo social. É possível a partir deste documento não verbal descobrir e interpretar o perfil histórico, cultural e político de uma sociedade. Neste sentido, Abbruzzese (2004:2) destaca que

Desde su aparición la fotografía forma parte de la vida cotidiana. Está tan incorporada a nuestra vida social que, de tanto verla nadie la advierte, y uno de sus rasgos más característicos es la idéntica aceptación que recibe de todas las capas sociales. Su poder de reproducir exactamente la realidad externa –poder inherente a su técnica- le presta un carácter documental innegable y la presenta como el procedimiento de reproducción más fiel y más imparcial de la vida social y política de una comunidad.

Walter Benjamin (1986) discutiu teoricamente o uso da fotografia e o momento em que surgiu em nossa sociedade, nos seus textos *Pequena História da Fotografia* e *A Obra de Arte na Era de sua reprodutibilidade técnica*, tracejaram o caminho do desenvolvimento da fotografia, seus principais representantes, e as principais utilizações em nosso meio. Com o caráter diferencial e único de reprodutibilidade que as novas técnicas possuem, o autor analisa, no segundo texto, o papel desempenhado na reprodução das obras de arte, destacando a fotografia e o cinema, como os meios técnicos mais realistas e objetivos na reprodução, bem como na divulgação maciça na sociedade e as consequências desse uso.

Recentemente, historiadores ingleses começaram a trabalhar com os aspectos e produtos do cotidiano, principalmente das classes trabalhadoras. Dentro deste grupo destacamos os trabalhos de Eric Hobsbawm, Raphael Samuel, E. Thompson, Christopher Hill, que suscitaram reflexões e debates sobre produções, maneiras e expressões que se interagem e exprimem o viver em sociedade, tornando-se indícios de determinado momento, passíveis de análises e estudos, relevantes para a compreensão do processo histórico. Thompson (1981:188) nos diz que

E quanto à “experiência” fomos levados a reexaminar todos esses sistemas densos, complexos e elaborados pelos quais a vida familiar e social é estruturada e a consciência social encontra realização e expressão [...]: parentesco, costumes, as regras visíveis e invisíveis da regulamentação social, hegemonia e deferência, formas simbólicas de dominação e de resistência, fé religiosa e impulsos milenarista, maneiras, leis, instituições e

ideologia – tudo o que, em sua totalidade, compreende a “genética” de todos, num certo ponto, na experiência comum, que exerce ela própria (como experiências de classes peculiares) sua pressão sobre o conjunto.

Portanto, produtos utilizados, criados e desenvolvidos, sejam em qualquer esfera, em uma determinada época, passam a ser rico material de informações do momento histórico em que foi produzido. Particularmente, no caso da fotografia, ela possui um indício visível do passado e é um artefato resultante de uma determinada época, contexto. Como coloca Hobsbawm (1987:279) em sua análise de classe operária inglesa,

As ilustrações e fotografias da década de 1870 e 1880 mostram uma variedade de chapéus e bonés e, por sinal – como chapéu de caça de Keir Hadie demonstra -, nem mesmo os bonés haviam sido padronizados. Contudo, em 1914, qualquer imagem das massas operárias britânicas em qualquer lugar, dentro ou fora do trabalho, revela o familiar oceano de bonés com pala. A cronologia detalhada desta transformação aguarda pesquisa do rico material iconográfico.

A modernidade da fotografia e a legitimidade de suas funções documentais apoiam-se nas ligações estreitas que ela mantém com os mais emblemáticos fenômenos da sociedade industrial: o crescimento das metrópoles e o desenvolvimento da economia monetária; a industrialização; as grandes mudanças nos conceitos de espaço e tempo e a revolução das comunicações; mas também a democracia, de acordo com Rouillé (2009).

Imagens fotografadas não parecem manifestações a respeito do mundo, mas sim pedaços dele, miniaturas da realidade que qualquer um pode fazer ou adquirir. Armazenam o mundo, parecem incitar que as armazenemos também. São fixadas em álbuns, emolduradas e expostas em mesas, pregadas em paredes, são projetados como slides. Jornais e revistas às publicam; a polícia as dispõe em ordem alfabética; museus as expõem; os editores as compilam (SONTAG, 2004).

Nesse sentido, de acordo com a visão de Hobsbawm, Rouillé e Sontag destacamos como os documentos fotográficos têm o poder aguçado de registrar as funções e atividades de instituições, através da imagem, onde podemos acompanhar as mudanças ocorridas nos modelos de gestão, nas cidades, no entorno, nos equipamentos, na forma de trabalho no decorrer do tempo, mediante a manutenção do contexto de produção, da função original desses documentos, mantendo a organicidade na forma de séries documentais.

Todo esse trabalho de preservação da função original, isto é, da organicidade possibilita uma compreensão dos conjuntos documentais. Como vimos, o uso da fotografia como fonte já é recorrente, porém o que não temos como garantir é a organicidade desse material, se fora produzido para esse fim com uma função específica, uma vez que o contexto de produção é esquecido e, costuma-se tomar como base o que se vê na imagem apresentada.

5. *Objetos e objetivos da CTDAIS*

Dessa forma, as unidades de informação e outras instituições que trabalham com documentos imagéticos somente os preservam, e não possuem técnicas claras de organização para manter a organicidade dessa produção, sem contar a dificuldade de encontrar títulos que abordem e trabalhem tais documentos enquanto documento de arquivo. Atualmente, a Arquivologia não deve debruçar-se apenas nos suportes tradicionais no que diz respeito à produção, gestão, armazenamento, organização e disseminação da informação, ao passo que os novos suportes crescem em larga escala, principalmente os documentos digitais.

Em meio aos aspectos variados que esses documentos apresentam, questões de tratamento documental levantadas despertam divergências entre teóricos da área e, conseqüentemente, conflitos referentes aos novos meios de documentar nos ambientes informacionais, englobando documentos físicos e digitais. Juntamente com essa reformulação da Arquivologia, a Diplomática também passa por um processo de transformação quando aplicada no cenário arquivístico contemporâneo, como destaca Rodrigues (2008) ao dizer que devido à ampliação do campo da arquivística, que passou a olhar para o documento em todo o seu ciclo de vida, e as necessidades de desenvolvimento de metodologias para sustentar os novos programas arquivísticos, incluindo a avaliação e o planejamento da produção de documentos.

Duranti (1995:36) corrobora esse processo dinâmico ao dizer que “os arquivistas redescobrem a importância do estudo crítico do documento e volta à diplomática para provar os valores dos seus princípios e métodos para documentos modernos e contemporâneos.” Porém, temos que nos atentar para a manutenção constante do emprego dos princípios da Arquivologia para lidar com documentos de arquivo não convencionais. Assim sendo, sem deixar de lado os princípios arquivísticos como diz Lopez (1999:39), “os princípios teóricos da Arquivística não devem ser substituídos, pois garantem a contextualização do documento em relação à sua produção e às suas funções geradoras”. Apoiando as recomendações, os princípios teóricos e técnicas arquivísticas não devem ser distintos quando aplicados a documentos não textuais, pois constituídos documentos de arquivo, o tratamento deve ser o mesmo, obviamente respeitando as características de cada suporte.

Por isso, a proposta de criação da CTDAIS foi apresentada e discutida em Plenário durante a 55ª reunião ordinária do CONARQ, realizada em 15 de dezembro de 2009, quando foram feitas algumas considerações e sugestões, tendo, contudo, o mérito da solicitação aprovado. Em relação ao nome da Câmara Técnica cabe esclarecer que, após pesquisas e debates optou-se pela designação mais ampla possível, que não provocasse dúvidas quanto à inclusão ou não de determinados gêneros documentais, que transmitisse a ideia de igualdade na atenção dada aos seguimentos ali indicados e que estivesse amparada pelos dicionários arquivísticos e da língua portuguesa. De acordo com a proposta, optou-se, então, na designação atualmente utilizada pelo Arquivo Nacional e Conselho Nacional de Arquivos, que é corroborada por demais dicionários arquivísticos e de língua portuguesa, sendo:

- Documento audiovisual: gênero documental integrado por documentos que contêm imagens, fixas ou em movimento, e registros sonoros, como filmes e fitas videomagnéticas (BRASIL. Arquivo Nacional, 2005:73).

- Documento iconográfico: gênero documental integrado por documentos que contém imagens fixas, impressas, desenhadas ou fotografadas, como fotografias e gravuras (BRASIL. Arquivo Nacional, 2005:76).
- Documento sonoro: registro sonoro, como disco e fita audiomagnética (BRASIL. Arquivo Nacional, 2005:76).

A partir dessas definições, que serviram como bases para o desenvolvimento dos primeiros estudos arquivísticos envolvendo aos anseios da Câmara essas definições foram reformuladas e publicadas no glossário da Câmara Técnica no ano de 2014, a fim de apurar e padronizar os conceitos de documentos compostos por imagens e sons.

- Documento audiovisual: gênero documental integrado por documentos que contém imagens, com finalidade de criar a impressão de movimento, associadas ou não a registros sonoros. (CTDAIS, 2014:8-9);
- Documento iconográfico: gênero documental integrado por documentos constituídos de imagens fixas. (CTDAIS, 2014:9);
- Documento sonoro: gênero documental integrado por documentos que contém registros sonoros. (CTDAIS, 2014:9).

Definidos os conceitos o processo de pesquisa de novos métodos e técnicas pode ser trabalhado e difundido, uma vez que se sabe o conceito dos objetos com que se lida. Fruto disso é o glossário¹ publicado pela CTDAIS com o intuito de estabelecer uma padronização da terminologia arquivística usada nesses gêneros documentais. Este Glossário, pensado e elaborado pela Câmara Técnica de Documentos Audiovisuais, Iconográficos e Sonoros (CTDAIS) do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), tem como objetivo o estabelecimento de terminologia própria e padronizada referente aos documentos arquivísticos em linguagem visual, sonora e musical.

Havendo uma lacuna em estudos semelhantes, a CTDAIS promoveu discussões, reuniões de trabalho e apresentações públicas no intuito de viabilizar a elaboração desta primeira versão, que poderá ter modificações em edições posteriores. Durante a elaboração deste Glossário foi realizada ampla pesquisa de bibliografia especializada, dicionários de terminologia arquivística e de áreas afins, dicionários de língua portuguesa, legislações específicas e observadas as práticas e experiências de profissionais de outros campos de atuação.

6. Considerações

Torna-se imprescindível que se definam procedimentos arquivísticos adequados de organização desses documentos, independentemente de sua natureza, no que tange a sua forma, física ou digital, pois ambos são documentos de cunho arquivístico. Outra questão que os profissionais da informação devem debruçar seus esforços são os documentos

¹ BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. Câmara Técnica de Documentos Audiovisuais, Iconográficos e Sonoros - *Glossário*. Versão 1.1. [Consult. 29 dez 2015]. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>

audiovisuais natos digitais, formato que vem ganhando as unidades de informação e demandando esforços dos profissionais responsáveis para lidar adequadamente com esses documentos.

Ressaltamos, é indispensável que os órgãos responsáveis em formular políticas nacionais de gestão de documentos pensem maneiras de conciliar as especificidades, a teoria arquivística, os direitos autorais e demais questões legais, com vistas à organização arquivística, quando esses documentos forem de arquivo, ressaltando que o documento de arquivo prova, além de promover entretenimento, cultura ou comunicação quando fora do ambiente de arquivo, eximindo, assim, nesse contexto, o *status* de obra que lhe é atribuído e, conseqüentemente, a destinação à guarda permanente desses documentos.

Portanto, documentos audiovisuais, fotográficos, iconográficos e sonoros fazem parte de um todo orgânico, não significam nada isolados, retirados de seu contexto de produção. Desse modo, mesmo com o aguçamento dos sentidos da audição e visão e, que proporcionam a sensação de realidade, esses documentos não são autoexplicativos, antes necessitam ser compreendidos com os demais documentos produzidos e acumulados para sua consecução, uma vez que fazem parte de um contexto.

Nesse sentido, não existem arquivos segmentados por gêneros, mas sim documentos que se relacionam, sejam textuais, audiovisuais, fotográficos etc. Sendo assim, torna-se necessária, por parte dos órgãos oficiais, a criação de políticas e procedimentos arquivísticos eficazes para a consecução da metodologia arquivística voltada aos documentos audiovisuais, ao momento de sua produção, para que o enunciado teórico do ciclo vital se cumpra na dimensão prática.

Referências bibliográficas

ABRUZZESE, C. G.

2004 *La Fotografía como documento de archivo*. {S. l. : s. n.}, 2004.

BENJAMIN, W.

1986 *Magia e técnica, arte e política: ensaios sobre literatura e história da cultura*. 2ª ed. São Paulo: Brasiliense, 1986.

BRASIL. Arquivo Nacional

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

BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. Câmara Técnica de Documentos Audiovisuais, Iconográficos e Sonoros

[20--] *Glossário*. [Em linha]. Versão 1.1. [Consult. 29 dez. 2015].

Disponível em:

<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>.

DURANTI, L.

1996 *Diplomatica: nuevos usos para una antigua ciencia*. Carmona: Asociación de Archiveros de Andalucía, 1996.

HOBBSAWM, E. J.

1987 O fazer-se da classe operária, 1870-1914. In *Mundo do trabalho*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

KLAUE, W.

1990 Documentos audiovisuais como fondo de arquivos. In XI CONGRESO INTERNACIONAL DE ARCHIVOS, 11º, Paris, 1988 - *Anuário...* Córdoba: Centro Interamericano de Desarrollo de Archivos, 1990.

KOSSOY, B.

1989 *Fotografia e história*. São Paulo: Ática, 1989.

LOPEZ, A. P. A.

1999 *Tipologia documental de partidos e associações políticas brasileiras*. São Paulo: História Social USP; Loyola, 1999.

LOPEZ, A. P. A.

1996 Organização arquivística de documentos imagéticos e pesquisa histórica. *Cadernos de Metodologia e Técnica de Pesquisa* – UEM. Maringá. 7 (1996) 189-198.

RODRIGUES, A. C.

2008 *Diplomática contemporânea como fundamento metodológico da identificação de tipologia documental em arquivos*. São Paulo: USP, 2008.
Tese de doutoramento – Programa de Pós-Graduação em História Social da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas – Universidade de São Paulo (USP).

ROUILLÉ, A.

2009 *A Fotografia: entre documento e arte contemporânea*. São Paulo: SENAC, 2009.

SILVA, L. A. S.

2013 *Abordagens do documento audiovisual no campo teórico da arquivologia*. Marília, 2013.
Dissertação de Mestrado - Universidade Estadual Paulista (UNESP).

SIQUEIRA, M. N.

2011 *O Documento visual sob a perspectiva arquivística: reflexões, estudos e propostas da Câmara Técnica de Documentos Audiovisuais, Iconográficos e Sonoros do Conselho Nacional de Arquivos*. In III ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS DA IMAGEM, 3º, Londrina, 2011 - *Anais*. Londrina: III E.N.E.I., 2011.

SONTAG, S.

2004 *Sobre fotografia*. São Paulo: Companhia das Letras, 2004.

THOMPSON, E.

1981 *O Termo ausente: experiência*. In *A Miséria da teoria*. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

Luiz Antonio Santana da Silva | santana_luizo6@yahoo.com.br

Doutorando em Ciência da Informação

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Brasil

Telma Campanha de Carvalho Madio | telmacarvalho@marilia.unesp.br

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Brasil

GESTÃO DO CONHECIMENTO NO INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO – CAMPUS ARARAQUARA: proposta de utilização do *software* Redmine como ferramenta para gestão, armazenamento e compartilhamento da informação

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN FEDERAL INSTITUTE OF SÃO PAULO – ARARAQUARA CAMPUS: use proposal of the software Redmine as a tool for management, storage and sharing of information

Cintia Almeida da Silva Santos | Wanda Aparecida Machado Hoffmann

Resumo: O estudo objetivou apresentar uma proposta de utilização do *software* Redmine como ferramenta para gestão de projetos, com vista a auxiliar no planejamento das tarefas a serem executadas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. A pesquisa pautou-se em uma revisão bibliográfica aliada a uma pesquisa realizada no buscador Google sobre a utilização do Redmine em organizações públicas. Como resultados, foram identificados: a) que a Diretoria de Tecnologia da Informação da Reitoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo já fez uso do *software*; b) diferentes segmentos da esfera pública utilizam ou já utilizaram o *software*. Concluiu-se que toda organização toma suas decisões pautada em experiências, sejam elas de sucesso ou não. O *software* Redmine pode atuar nesse sentido e pode ser considerado grande aliado da Gestão do Conhecimento, à medida que propicia condições para a gestão, armazenamento e compartilhamento do conhecimento organizacional.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento; Conhecimento nas Organizações; Programa de Recuperação da Informação

Abstract: The study aimed at presenting a proposal for using the software Redmine as a tool for project management, regarding to assist the planning of tasks to be performed by Federal Institute of Education, Science and Technology of São Paulo. The research was guided on a literature review combined with a survey conducted through the search engine Google about the utilization of Redmine in public organizations. The following results were identified: a) Information Technology Directorate of the Federal Institute of Education, Science and Technology de São Paulo had already used of the software; b) different segments of the public sphere use or have used the software. It was concluded that any organization makes decisions guided by experiences, whether successful or not. Redmine can act accordingly and be considered as a great support to Knowledge Management, as it provides conditions for the management, storage and sharing of organizational knowledge.

Keywords: Knowledge Management; Knowledge in organizations; Information recovery program

1. Introdução

A informação e o conhecimento assumem papel central nas organizações, de modo que são necessárias técnicas e ferramentas que viabilizem cada vez mais a gestão, armazenamento e compartilhamento da informação com vistas à geração de conhecimento organizacional para que as organizações tornem-se cada vez mais competitivas, produtivas e inovadoras, como aponta Coelho (2004).

Lévy (2010) retrata que vivemos em uma economia baseada em conhecimento. O termo “Economia do Conhecimento” foi cunhado por Drucker em 1969 para se referir à aplicação do conhecimento existente em qualquer campo ou fonte, novo ou velho, como estímulo ao desenvolvimento econômico. Porém, o teórico que mais chamou a atenção

para o impacto do conhecimento nas economias das sociedades industriais avançadas foi Daniel Bell (GUILLE, 2008).

Assim, quanto mais os indivíduos conseguem interagir e compartilhar conhecimento, mais a sociedade se solidifica e esses indivíduos se estabelecem no cenário competitivo. Percebe-se, com essa afirmativa, a importância do trabalho em equipe e do compartilhamento de informações, que, trabalhadas e interpretadas, auxiliam na produção de novos conhecimentos e na tomada de decisão.

Nesse sentido, há algum tempo, especificamente a partir da década de 80, a Gestão do Conhecimento (GC) vem ganhando espaço nas organizações. Ainda que o cenário axiomático em sua maior parte seja composto pelas organizações privadas, já existem iniciativas e estudos que abordam a GC na esfera pública. Porém, compreendida como modelo de gestão nos ambiente públicos, a GC ainda é pouco explorada. E sendo a temática focada para as organizações públicas de ensino, torna-se mais incipiente ainda.

Oportuno, portanto, é investigar a viabilidade da implantação de modelos e técnicas de gestão baseados em conhecimento nas organizações de Ensino Profissional e Tecnológico (EPT), tendo em vista a escassez de estudos e por consequência de modelos e ferramentas de gestão que se apliquem a tais instituições.

Tendo em vista a importância do conhecimento dentro das organizações, uma área que vem ganhando notoriedade também é a Gestão de Projetos, com vistas a gerar inovação, visto que projetos geram conhecimento, podendo estes vir em forma de diferentes produtos e serviços, como, por exemplo: patentes, tecnologia, documentos e conteúdos, como aponta Carvalho (2013).

Assim, é com base em uma revisão bibliográfica e pesquisa sobre a utilização do Redmine por organizações públicas que o presente estudo objetiva apresentar uma proposta de utilização do *software* como ferramenta para gestão de projetos. Com isso, pretende-se que o programa auxilie no planejamento das tarefas a serem executadas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – *Campus* Araraquara, possibilitando, assim, a criação de um repositório das lições aprendidas, e o fortalecimento da geração de conhecimentos organizacionais.

O estudo está dividido em cinco seções, sendo a primeira a Introdução, que apresenta a delimitação do assunto abordado, assim como os objetivos do estudo. A segunda seção refere-se ao referencial teórico que fornece sustentação teórico-metodológica; essa seção compreende as subseções: Gestão do Conhecimento em Organizações de Ensino Profissional e Tecnológico; A Gestão de Projetos na Geração de Conhecimento Organizacional; e *Software* Redmine como ferramenta estratégica na Gestão do Conhecimento. A terceira seção refere-se ao percurso metodológico; nela são apresentados os fundamentos da metodologia utilizada no âmbito de uma pesquisa bibliográfica. Na quarta seção são apresentadas as discussões e resultados obtidos com o presente estudo. A quinta seção apresenta as considerações que dão conclusão ao estudo.

2. Referencial teórico

2.1. Gestão do conhecimento em organizações de ensino profissional e tecnológico

Tendo em vista a importância do conhecimento para a sociedade, o cenário é equivalente para as organizações de ensino. Assim, a GC pode ser amplamente adotada nesses ambientes, já que os objetivos da GC se traduzem em estimular, desenvolver e disseminar o capital intelectual das organizações, transformando-o em conhecimento organizacional, e é nesse contexto que a GC vem ganhando notoriedade nas organizações, principalmente nas organizações privadas que visam lucros e competitividade.

A GC pode ser considerada um processo associativo que tem como foco as estratégias organizacionais. Dessa maneira, envolve as competências dos indivíduos, pois, como afirmam Nonaka e Takeuchi (1995), todo conhecimento se inicia no indivíduo.

As organizações de ensino são ambientes copiosos para implementação da GC. De acordo com Pires (2013), toda e qualquer organização pode detectar e mapear o conhecimento ao menos nas seguintes esferas:

- No ambiente de negócios;
- No relacionamento com o público de interesse;
- Nos documentos, padrões e processos;
- Nas pessoas e cultura.

Nas organizações empresariais, a GC volta-se à competitividade e à tomada de decisão (TERRA, 2005). E nas organizações de ensino? Como a GC pode ser compreendida e qual sua importância?

A literatura sobre GC no âmbito educacional com relação ao contexto corporativo empresarial é incipiente, especificamente com relação às organizações de EPT. Nesse sentido, no ambiente educacional, os olhares sobre as inúmeras possibilidades de exploração da GC devem se voltar não somente aos aspectos administrativos, mas também aos aspectos pedagógicos, ressaltando os processos de ensino-aprendizagem.

A GC no contexto educacional, para Azevedo (2004), pode ser compreendida como fortalecedora dos processos de ensino-aprendizagem, pois ela pode auxiliar na solidificação de ambientes propícios ao incentivo de práticas pedagógicas e ao levantamento das competências dos recursos humanos da organização.

Complementando, os autores Assumpção e Dimitrov (2010, p. 5) visualizam a GC como um “processo educacional complexo de contínua redução do tempo entre a identificação de problemas [...] e a geração de novos saberes”.

As organizações de ensino devem posicionar-se favoravelmente à GC à medida que o cenário educativo vem sofrendo mudanças, especialmente com relação à inserção e utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nos seus processos de

ensino-aprendizagem e de administração; afinal, caso passem a adotar modelos de gestão baseados em GC, tais organizações se tornarão mais inovadoras.

Dessa maneira, adotar modelos e ferramentas de gestão que favoreçam a aquisição, o armazenamento e o compartilhamento da informação e do conhecimento, potencializando o uso das TIC, é fator agregador para qualquer organização.

Quando se faz referência à GC como modelo de gestão, esse modelo pode ser utilizado pela organização e pode apresentar diferentes abordagens, tais como: Aprendizagem Organizacional; Gestão do Capital Intelectual; Gestão por Competências; Inteligência Organizacional ou Competitiva. O Quadro 1 apresenta a Gestão do Conhecimento e as suas diferentes abordagens, de acordo com Hoffmann (2012).

QUADRO 1 – Gestão do Conhecimento – diferentes abordagens

<p style="text-align: center;">Aprendizagem Organizacional</p> <p>Objetiva aproveitar os recursos já existentes na organização para que os indivíduos se identifiquem e utilizem as melhores práticas já existentes. O processo de aprendizagem se dá como um desenvolvimento natural e harmônico entre os indivíduos. Processo contínuo para detecção e correção de erros em busca de atingir os objetivos.</p>	<p style="text-align: center;">Gestão do Capital Intelectual</p> <p>Somatório do conhecimento de todos da organização. A Gestão do capital intelectual pressupõe alinhar esforços corporativos da junção do – capital humano (indivíduos) + capital estrutural (patentes, marcas, processos, manuais, banco de dados, entre outros produtos) + capital de clientes e fornecedores (valor dos relacionamentos e compartilhamentos da organização).</p>
<p style="text-align: center;">Gestão por Competências</p> <p>As competências devem ser identificadas na organização e são abordadas em três dimensões: competência organizacional, competência essencial, competência individual. Nessa abordagem, são compreendidos os processos organizacionais tanto dos equipamentos quanto dos indivíduos.</p>	<p style="text-align: center;">Inteligência Organizacional ou Competitiva</p> <p>Compreendida como a integração de um processo de aprendizagem motivado pela competição em consonância com um processo analítico, transformando informações desagregadas em conhecimento estratégico, ou seja, um programa organizacional sistêmico de coleta, tratamento e análise de informações sobre as atividades de outras organizações (consideradas concorrentes) a vigilância ambiental.</p>

Fonte: Adaptado de Hoffmann (2012)

Deve-se salientar que a informação é insumo básico para gerar conhecimento. Resgata-se Le Coadic quando o autor explana que a informação pode ser considerada o sangue da ciência. O autor aponta que, sem a informação, a ciência sequer pode se desenvolver e viver. Sem informação, a pesquisa seria inútil e o conhecimento não existiria (LE COADIC, 1996). Destaca-se, portanto, a importância do conhecimento documentado.

As organizações de ensino devem oferecer condições capacitadoras necessárias para que o indivíduo e o grupo no qual está inserido possam criar e fomentar o conhecimento organizacional, ou seja, a GC incita mudanças de comportamento organizacional e

relaciona-se diretamente com a cultura organizacional. Para isso, são necessárias cinco fases, de acordo com Escrivão, Nagano e Escrivão Filho (2011):

intenção organizacional, que pode ser definida como a aspiração de uma organização às suas metas;

autonomia aos membros da organização, o que introduz oportunidades inesperadas e possibilita a automotivação dos indivíduos para a criação de conhecimento;

flutuação e caos criativo, que estimulam a interação entre a organização e o meio ambiente externo, possibilitando a exploração da ambiguidade, da redundância e dos ruídos dos sinais ambientais, aprimorando seu sistema de conhecimento; **redundância**, informações que transcendem as exigências operacionais imediatas dos membros da organização, aumentando o volume de informações a serem processadas;

variedade de requisitos dos membros da organização, o que facilita que se enfrentem diferentes situações (ESCRIVÃO, NAGANO e ESCRIVÃO FILHO, 2011:100).

Desse modo, é notória a importância da GC para as organizações de ensino, pois é na esfera da Educação que deverão advir grandes mudanças para a sociedade. Como apontam Dziekaniak e Rover (2011), é fundamental que informação e conhecimento sejam tópicos centrais nessas organizações. É necessário que os profissionais sejam capacitados e incentivados para que realizem trabalhos em equipe, muitas vezes estruturados por projetos, compartilhando, registrando experiências e transformando conhecimento tácito em explícito, para que, assim, o conhecimento organizacional cresça e se consolide cada vez mais.

2.2. A gestão de projetos na geração de conhecimento organizacional

Para Barroso e Gomes, a competitividade organizacional faz necessária a utilização do conhecimento para que se obtenha vantagens competitivas e inovação (BARROSO e GOMES, 1999:148).

No âmbito organizacional, o conhecimento classifica-se em dois tipos: conhecimento tácito, aquele compreendido como o conhecimento particular e interior do indivíduo, que está ligado às experiências vividas; e conhecimento explícito, aquele que pode ser transmitido entre os indivíduos. Existe uma complementação entre os dois tipos de conhecimento, explanam Nonaka e Takeuchi (1995).

As organizações estão se pautando cada vez mais em atividades baseadas em projetos. Tal estratégia, conforme Carvalho (2012), mapeia o caminho pelo qual a organização deve percorrer. O autor discorre que a gestão de projetos possibilita a geração de novos produtos, serviços ou processos e até mudanças organizacionais, ou seja, a gestão de projetos possui estreita relação com a geração de conhecimento organizacional e ações inovadoras (CARVALHO, 2012:140).

Segundo o Project Management Institute (PMI), um projeto caracteriza-se pelo esforço temporário que é empreendido para criar um produto, serviço ou resultado (PMI, 2008),

ou seja, o projeto compreende uma atividade com começo, meio e fim previamente estabelecidos com vistas à inovação. Durante sua execução, conta com um conjunto de processos, que podem ser compreendidos como rotinas; porém, nem todo processo está compreendido em um projeto, como afirma Carvalho (2012:141).

Destaca-se que tanto o projeto quanto o processo possuem um conjunto de atividades coordenadas, sendo os processos compostos por atividades repetitivas com foco na eficiência das atividades, ao passo que o projeto se baseia na eficácia (CARVALHO, 2012:142). Para elucidar, apresenta-se a Tabela 1, que mostra a relação entre projeto *versus* processos.

Tabela 1 – Projeto *versus* Processos

Projeto	Processos
Eficácia	Eficiência
Equipe multidisciplinar	Equipe funcional
Ação inovadora	Ação repetitiva
Finalidade de criação	Finalidade de reprodução
Diversidade	Similaridade

Fonte: Adaptado de Valeriano (2005)

Projetos e processos também possuem semelhanças, como aponta Valeriano, pois ambos são executados por pessoas; ambos possuem recursos limitados e ambos são planejados, executados e controlados (VALERIANO, 2005:10).

Nesse sentido, as pessoas podem ser consideradas as principais fontes de conhecimento para execução de tais atividades, visto que a composição de equipes para a realização de projetos em sua maioria é pautada no conhecimento teórico e prático das pessoas envolvidas, de forma que o conhecimento e a experiência de cada indivíduo sejam essenciais ao projeto.

Assim, de que maneira se dá a relação entre o desenvolvimento de um projeto e o processo de criação do conhecimento organizacional?

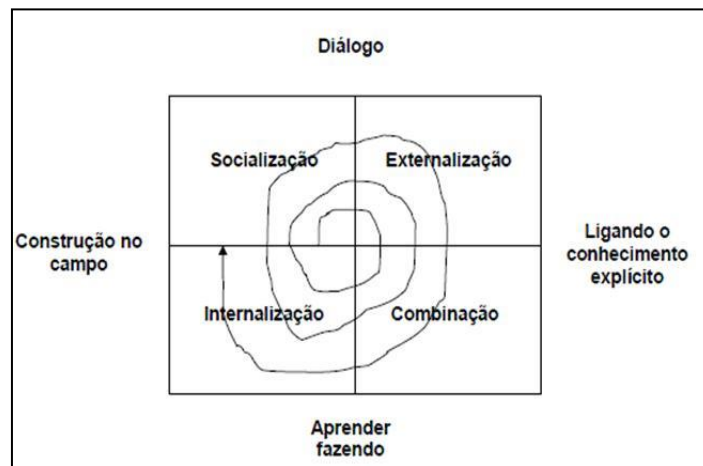
Como aponta Carvalho, para tal feito se faz necessário compreender o ciclo de vida de um projeto e o processo de criação do conhecimento organizacional (CARVALHO, 2012:144).

Valeriano destaca que são vários os tipos de projetos, porém seus ciclos genericamente podem ser divididos em cinco fases: Iniciação; Planejamento; Execução; Monitoração e Controle e Encerramento. Essas fases possuem estreita relação com o modelo de

conversão do conhecimento, ou espiral do conhecimento, proposto por Nonaka e Takeuchi (VALERIANO, 2005:46).

A Fig. 1 apresenta o Modelo de Conversão do Conhecimento, também conhecido como Espiral do Conhecimento.

Fig. 1 – Espiral do conhecimento



Fonte: Nonaka e Takeuchi (1995)

Na espiral do conhecimento, ocorrem conversões e interações de conhecimento que promovem o desenvolvimento e a integração dos indivíduos, por meio das quatro etapas: Socialização, Externalização, Combinação e Internalização. Os indivíduos podem compreender melhor a importância do conhecimento e essas conversões podem ser fortalecedoras na realização de trabalhos em equipe, ou seja, quanto mais o conhecimento é compartilhado e convertido, maiores são as possibilidades de os indivíduos e das organizações assimilarem novos conhecimentos.

A problemática está em não ser esse conhecimento organizacional registrado, para que se possa recuperá-lo quando necessário.

Nesse contexto, o processo de criação do conhecimento organizacional integra cinco fases que possuem familiaridade com o ciclo de vida de um projeto: compartilhamento do conhecimento tácito (Socialização), que muitas vezes se estabelece na fase de Inicialização de um projeto; criação dos conceitos (Externalização); justificação dos conceitos (internalização); construção de um arquétipo (Combinação); difusão interativa do conhecimento (Internalização). O processo de criação do conhecimento organizacional está intimamente vinculado à realização dos projetos organizacionais, pois, relacionando os ciclos que os compõem, ficam claras as correlações que se estabelecem.

2.3. Software Redmine como ferramenta estratégica na gestão do conhecimento

Tendo em vista a importância da gestão de projetos no contexto da GC, o presente estudo, com base em uma revisão bibliográfica, objetivou propor a utilização do *software* livre Redmine como ferramenta para auxiliar a gestão de projetos, e, assim, apoiar os processos de registro das atividades administrativas e pedagógicas a serem executadas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) – *Campus Araraquara*.

A escolha e proposição de uso do *software* Redmine, baseada em uma sustentação teórica, deu-se tendo em vista os critérios descritos em publicação de Moura e Nascimento (2008), assim como a verificação de que várias instituições vêm adotando a ferramenta, com base nos seguintes atributos:

- possuir licença de uso e de distribuição livre;
- atender à maioria dos requisitos de gerência de projetos;
- incluir recursos, tais como: fórum, *wiki* e suporte de versionamento;
- útil para o registro de documentação e para o acompanhamento e evolução dos artefatos do projeto;
- possuir interface simples;
- possuir equipe de desenvolvimento e melhoria da ferramenta (MOURA e NASCIMENTO, 2008).

O IFSP – *Campus Araraquara* ainda não possui nenhuma ferramenta de gestão de projetos. Nesse sentido, o *software* Redmine se apresenta como um instrumento que propiciará: o cadastro das atividades administrativas e pedagógicas que necessitam ser realizadas; a alocação de recursos humanos para execução das atividades cadastradas; a realização de trabalhos em equipe; o acompanhamento dos estágios de cada atividade; a geração de documentação comprobatória e histórica das atividades.

2.3.1. Um pouco sobre o software Redmine

O Redmine é um *software* livre para gerenciamento de projetos em plataformas *web* que é totalmente organizado por projetos, sendo que não necessariamente um projeto tem vinculação com o outro (GOIS, 2013). Por ser um *software* livre, o *site* oficial apresenta informações detalhadas, tutoriais e a possibilidade de *download* da ferramenta. Maiores informações podem ser visualizadas em: <http://www.redmine.org>

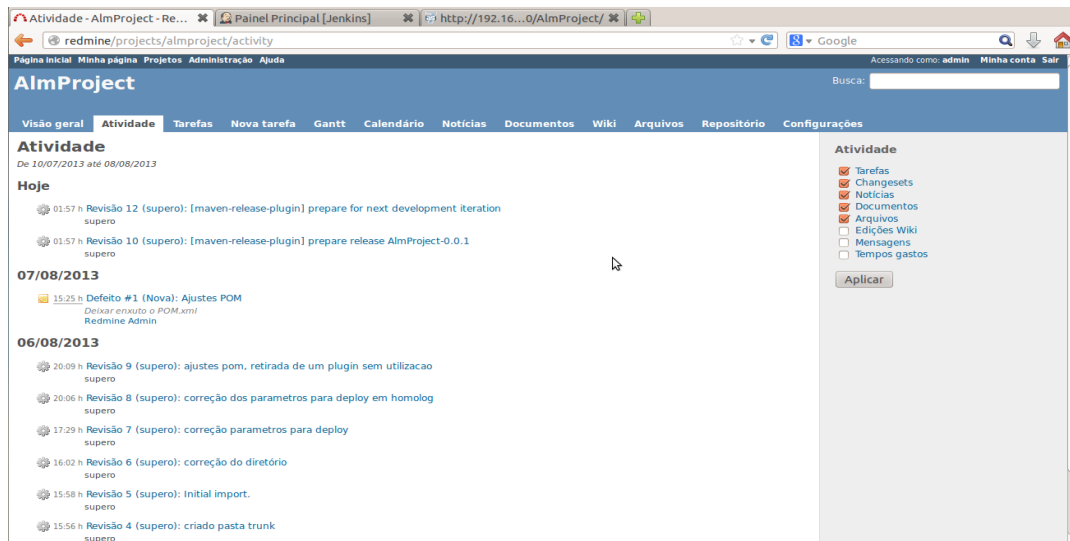
Por trabalhar por projetos, há a necessidade de que a organização cadastre projeto por projeto a ser realizado, assim como vincular os recursos humanos que farão parte de cada projeto. Além disso, deve-se indicar os níveis de administração, participação e visualização de cada indivíduo em cada atividade.

O *software* Redmine apresenta as principais funcionalidades, de acordo com Moura e Nascimento:

- suporte a múltiplos projetos;
- níveis flexíveis de acesso e controle;
- sistema de tarefas para *bug*, suporte e implementação;
- gráficos e calendários;
- funcionalidades como notícias e gerenciamento de arquivos;
- suportes e *feeds* de notificações por *e-mail*;
- *wiki* por projeto, fórum por projeto e gerenciamento de tempo;
- relatórios diversos como por exemplo: por tarefas, por tempo gasto, por usuários;
- integração com sistemas de Controle de Código Fonte (SVN, CVS, Git, Mercurial, Bazaar e Darcs);
- criação de tarefas por *e-mail*;
- suporte a autenticação com LDAP;
- suporte e auto-registro de usuários;
- suporte a multi-linguagem e a vários tipos de banco de dados (MOURA; NASCIMENTO, 2008).

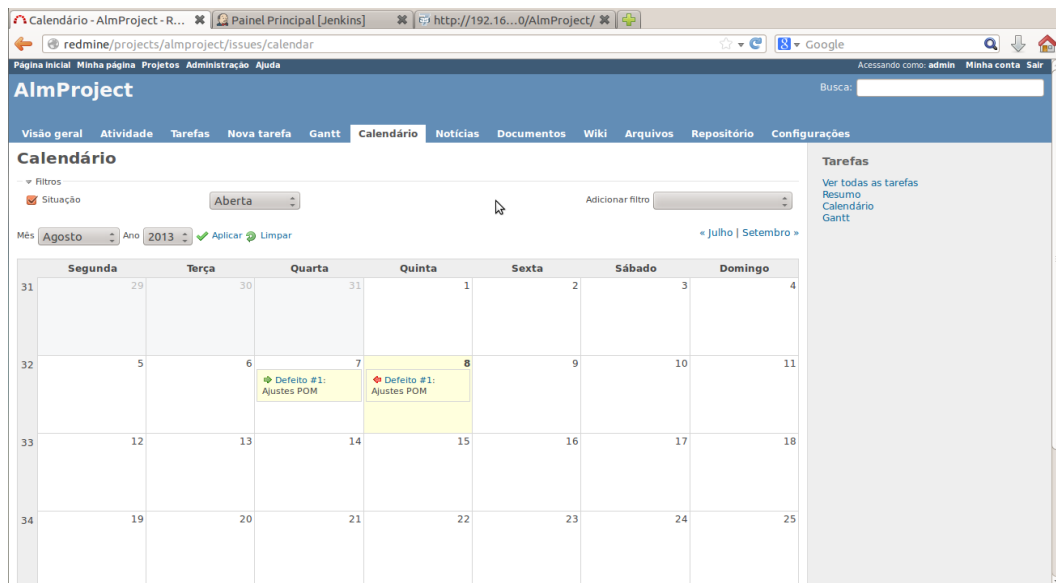
A Fig. 2 apresenta uma tela do *software* Redmine para ilustrar sua interface relacionada a uma atividade específica.

Fig. 2 – Tela ilustrativa do *software* Redmine



Fonte: GOIS (2013)

Na Fig. 3, é possível observar o calendário das atividades e os prazos estipulados para a execução das tarefas.

Fig. 3 – Tela ilustrativa do *software* Redmine, função Calendário

Fonte: GOIS (2013)

O *software* Redmine possibilita que cada projeto receba revisão e atualização, e que contenha arquivos anexados. Nesse sentido, cada projeto contém um repositório de registro das tarefas realizadas, ou seja, um nicho de grande utilidade para necessidades futuras de criação de novos conhecimentos.

Na Gestão do Conhecimento, o *software* Redmine facilita os processos e contribui de maneira considerável para que o indivíduo possa registrar suas tarefas realizadas no ambiente organizacional, de maneira que esse exercício se transforme em rotina. Com isso, o indivíduo pode cada vez mais externalizar seu conhecimento tácito e convertê-lo em conhecimento explícito, promovendo a construção gradativa do conhecimento organizacional como um todo.

3. Percurso metodológico

O estudo baseia-se em uma pesquisa bibliográfica, pois se desenvolve com base em investigações nos materiais já elaborados, que servem de aporte teórico. Como aponta Gil, ela é o passo inicial no protocolo de uma investigação (GIL, 2008).

O estudo propõe uma análise mais profunda por especialistas da área de Tecnologia da Informação, assim como um exame minucioso da direção da organização pesquisada, o IFSP *Campus* Araraquara, considerando ainda, em caso afirmativo das suas hipóteses, a posterior adoção do *software* Redmine. Nesse sentido, foi feita uma revisão bibliográfica sobre a ferramenta e suas funcionalidades, assim como uma pesquisa no buscador Google para verificar o cenário de atuação da ferramenta, com vistas a identificar algumas organizações públicas que já fizeram ou fazem uso dela.

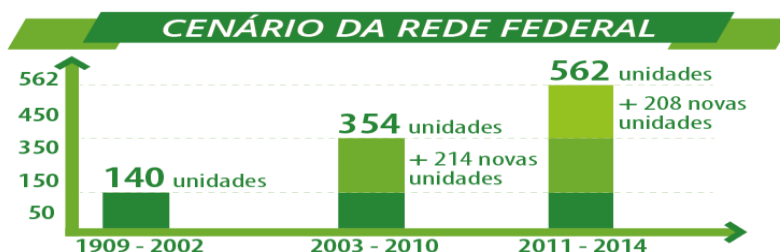
3.1. Campo de análise: o IFSP – campus Araraquara

Em 29 de dezembro de 2008 , 31 Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFET), 75 unidades descentralizadas de ensino (UNED), 39 escolas agrotécnicas, 7 escolas técnicas federais e 8 escolas vinculadas a universidades deixaram de existir para formar os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia , com representatividade em todos os estados brasileiros, como aponta a Rede Federal (2015).

Os Institutos Federais de Educação Profissional, Científica e Tecnológica compõem a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica do Brasil em conjunto com os Centros Federais de Educação Tecnológica (presentes nos estados de Minas Gerais e Rio de Janeiro), as Escolas Técnicas vinculadas às Universidades Federais e a Universidade Tecnológica Federal do Paraná (REDE FEDERAL, 2015). A Fig. 4 mostra o Cenário da Rede Federal que apresenta o aumento das unidades que compõem a Rede.

O IFSP é uma autarquia federal de ensino, fundada em 1909, como Escola de Aprendizes Artífices. Em seus 105 anos de trajetória, recebeu, também, os nomes de Escola Técnica Federal de São Paulo e Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo. Com a transformação em Instituto, em dezembro de 2008, passou a ter *status* de universidade (INSTITUTO, 2015a).

Fig. 3 – Cenário da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica



Fonte: Rede Federal (2015)

Com a mudança, o IFSP passou a destinar 50% das vagas para os cursos técnicos e, no mínimo, 20% das vagas para os cursos de licenciatura, sobretudo nas áreas de Ciências e da Matemática. Complementarmente, continuará oferecendo cursos de formação inicial e continuada, tecnologias, engenharias e pós-graduação (INSTITUTO, 2015a).

Além dos cursos presenciais, o IFSP oferta cursos Técnicos em Administração e em Informática para Internet e, a partir de 2012, o superior de Formação de Professores na modalidade de Ensino a Distância (EaD).

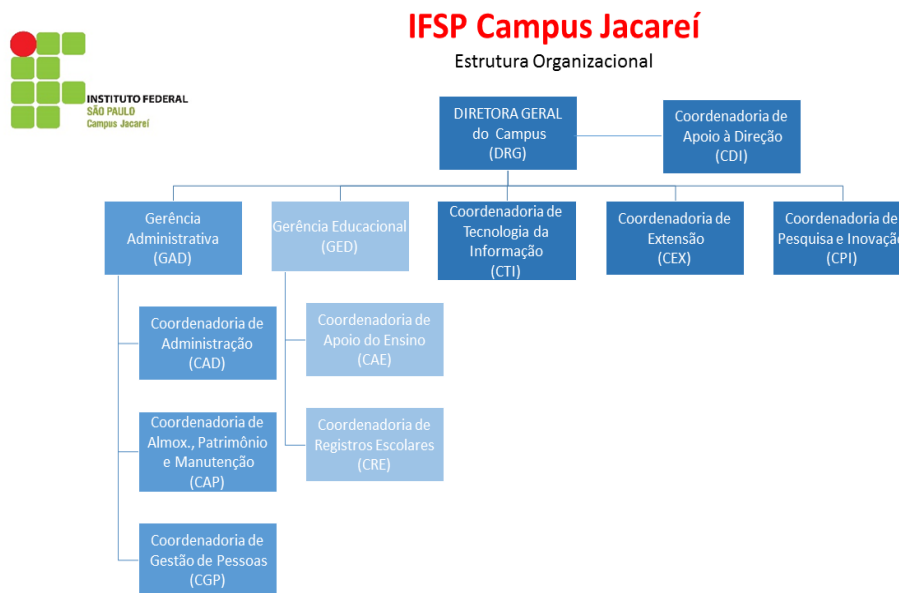
A estrutura do IFSP é *multicampi*, possui cerca de 24 mil alunos matriculados nos 38 *campi* e mais 4 mil alunos nos 19 polos de educação a distância distribuídos pelo estado de São Paulo (INSTITUTO, 2015a).

O *campus* Araraquara iniciou suas atividades em 16 de agosto de 2010, e possui quase cinco anos de trajetória, ofertando os seguintes cursos:

- Técnicos concomitantes (o aluno já cursou ou cursa o Ensino Médio em outra instituição) em Informática, Mecânica e Mecatrônica;
- Cursos Superiores em Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas e em Mecatrônica Industrial;
- Licenciatura em Matemática.

O organograma institucional se encontra em revisão; porém, a estrutura vigente na maioria dos *campi* é semelhante ao exemplo apresentado na Fig. 4 que ilustra a Estrutura Organizacional.

Fig. 4 – Estrutura Organizacional de um *Campus* do IFSP



Fonte: IINSTITUTO (2015b)

Como o estudo objetivou apresentar uma proposta de utilização do *software* Redmine como ferramenta para gestão de projetos, com vistas a auxiliar no planejamento das tarefas a serem executadas pela Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – *Campus* Araraquara, envolvendo as diversas áreas que compõem seu organograma e tencionando à criação de um repositório das lições aprendidas pela organização, a metodologia utilizada pautou-se em uma abordagem bibliográfica e na pesquisa sobre demais organizações públicas que já fizeram ou fazem uso da ferramenta.

Foi realizada uma pesquisa no buscador Google com a expressão: organizações AND públicas AND brasileiras AND redmine no dia 18 de julho de 2015, e a resposta foi de 600 resultados em 40 segundos de retorno.

Foram selecionadas as 10 primeiras organizações que utilizam ou já utilizaram o *software* Redmine, o que gerou a Tabela 1, apresentada na seção 4 deste estudo.

4. Resultados: apresentação e discussão

De acordo com o levantamento e análise bibliográfica, o *software* Redmine vem sendo utilizado em diferentes organizações: públicas, privadas, de grande e de pequeno porte. Inclusive a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) do IFSP já fez uso da ferramenta para gerenciamento de diversos projetos na área de TI.

Das organizações públicas que utilizam ou já utilizaram o *software* Redmine, de acordo com o retorno da pesquisa realizada no buscador Google, foram elencadas as 10 primeiras, dando origem à Tabela 1, que apresenta as Organizações Públicas que utilizam o *software* Redmine. Os dados revelaram que os ramos de atividade das organizações públicas são os mais diversos.

TABELA 1 – Organizações Públicas que utilizam o *software* Redmine

Sequência	Organização Pública	Link de acesso
1	Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)	https://redmine.c3sl.ufpr.br/projects/serpro
2	Coordenadoria de Sistemas do Instituto Federal Catarinense (IFSC)	http://redmine.ifc.edu.br/projects/coordenadoria-de-sistemas/wiki/Cadastro
3	Diretoria de Tecnologia da Informação do Instituto Federal de São Paulo (IFSP)	http://ti.ifsp.edu.br/redmine/projects
4	Superior Tribunal de Justiça (STJ)	http://istj.stj.jus.br/istj/
5	Pró-Reitoria de Administração e Comunicação Social da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)	http://www.saci-devel.ufscar.br/redmine/login
7	Receita Federal	http://so1.localsis.com.br/redmine/projects/00011/wiki/Arquivos_para_receita_federal%28Modelo_sintegra%29
8	Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)	https://redmine.enap.gov.br/
9	Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG)	http://redmine.ifmg.edu.br/login?back_url=http%3A%2F%2Fredmine.ifmg.edu.br%2F
10	Instituto Federal de Alagoas (IFAL)	https://redmine.ifal.edu.br/login?back_url=https%3A%2F%2Fredmine.ifal.edu.br%2F

Fonte: Elaborado pelas autoras

Com base no levantamento bibliográfico e na pesquisa realizada, pode-se identificar que a proposição do uso do *software* Redmine no IFSP *Campus* Araraquara se apresenta como notória, porém não inovadora, visto que a área da Tecnologia da Informação do próprio IFSP já fez uso da ferramenta.

A literatura apresenta várias ferramentas de gestão de projetos. No entanto, pela breve análise e sem caráter especializado, são várias organizações de diferentes segmentos que fazem ou já fizeram uso do *software* Redmine, especialmente Universidades e Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia.

Embora a proposta não seja inovadora, observa-se que o IFSP – *Campus* Araraquara não conta com nenhum tipo de ferramenta para gerenciamento de projetos. Assim, é válido contatar a DTI para obter embasamento com relação à experiência na utilização da ferramenta, de modo que novos conhecimentos organizacionais possam ser construídos. Com isso, têm-se argumentos positivos para o uso do *software* Redmine pelo IFSP, fortalecendo a realização dos seus projetos administrativos e pedagógicos, bem como o registro, a transferência e a geração de conhecimento organizacional.

Dessa maneira, caso o uso da ferramenta seja aceito pela direção do IFSP, após apresentação deste prévio estudo, a implantação poderá contar com o apoio da DTI, que já passou por tal experiência.

5. Considerações finais

Como apontado por Lévy (2010), a sociedade vive em uma economia baseada em conhecimento, sendo necessário que as organizações públicas de ensino visualizem na GC uma aliada nas suas atividades administrativas e pedagógicas.

O indivíduo deve tornar-se agente na reformulação de uma cultura organizacional voltada ao conhecimento, às experiências compartilhadas. Nesse sentido, as pesquisas relacionadas à temática podem fomentar discussões dentro das organizações e gerar o conhecimento coletivo.

Com relação ao objetivo do estudo, que contou com uma breve revisão bibliográfica e uma sumária pesquisa sobre a utilização do *software* Redmine nas organizações públicas, propôs-se apresentar a possibilidade de utilização do *software* como ferramenta para gestão de projetos, visto que a organização não utiliza nenhuma ferramenta equivalente e está passando por grande reformulação, buscando crescer e desenvolver atividades com qualidade para satisfazer as reais necessidades da sociedade.

Considera-se que o objetivo foi alcançado, visto que, por intermédio da pesquisa realizada no Google, pôde ser verificado que DTI ligado à reitoria do IFSP já utilizou o *software* Redmine, fator que fornecerá subsídios para que a direção do *Campus* Araraquara analise a proposta de utilização da ferramenta e possa implantar condições para sua aplicação por meio de um dos seus departamentos, ampliando posteriormente o projeto para todo o *campus*.

Nesse sentido, a temática da GC poderá ser discutida na organização, pois, através de seus variados modelos e ferramentas, certamente oferecerá mecanismos que possibilitarão

centralizar o indivíduo com seu conhecimento tácito no cenário da organização. Desse modo, o uso de TICs através do *software* Redmine poderá agilizar e fortalecer esse processo.

Toda e qualquer organização toma suas decisões pautada em evidências, ou seja, experiências, sejam elas de sucesso ou não. Portanto, todo projeto realizado, se bem estruturado e registrado, servirá de aporte para que as organizações saibam qual caminho percorrer de maneira estratégica e inovadora. O *software* Redmine atuará nesse sentido e é certamente grande aliado da GC.

Referências bibliográficas

ASSUMPÇÃO, R. P. S.; DIMITROV, P.

2010 *Gestão do conhecimento: uma estratégia para o desenvolvimento do Sistema Único de Saúde – SUS*. São Paulo: FUNDAP, 2010.

AZEVEDO, A. M. A. M. P.

2004 *Gestão do conhecimento em organizações educacionais de nível médio: Biblioteca SEBRAE*. [Em linha]. 2004. [Consult. 18 jul. 2015].

Disponível em:

[http://201.2.114.147/bds/bds.nsf/B72246EF3F957E4703256F01006A5D66/\\$File/NT000948E6.pdf](http://201.2.114.147/bds/bds.nsf/B72246EF3F957E4703256F01006A5D66/$File/NT000948E6.pdf).

BARROSO, A. C. O.; GOMES E. B. P.

1999 Tentando entender a gestão do conhecimento. *RAP*. [Em linha]. Rio de Janeiro. 33:2 (mar.-abr. 1999) 147-170. [Consult. 23 jul. 2015].

Disponível em:

<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/7656/6201>.

CARVALHO, F. C. A., org.

2013 *Gestão do conhecimento*. São Paulo: Pearson, 2013.

LE COADIC, Y. F.

1996 *A Ciência da Informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

COELHO, E. M.

2004 Gestão do conhecimento como sistema de gestão para o setor público. *Revista do Serviço Público*. [Em linha]. Brasília. 55:1, 2 (2004) 89-115. [Consult. 20 jul. 2015].

Disponível em:

<http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/handle/1/1342/2004%20Vol.55%2cn.1e2%20Coelho.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

DZIEKANIAK, G.; ROVER, A.

2011 Sociedade do conhecimento: características, demandas e requisitos. *DataGramaZero: revista de Ciência da Informação*. [Em linha]. 12:5 (out. 2011). [Consult. 4 jul. 2015].

Disponível em: http://www.dgz.org.br/out11/Art_01.html.

ESCRIVÃO, G.; NAGANO, M. S.; ESCRIVÃO FILHO, E.

2011 A Gestão do conhecimento na educação ambiental. *Perspectivas em Ciência da Informação*. [Em linha]. 16:1 (jan./mar. 2011). [Consult. 10 jul. 2015]. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n1/a06v16n1>.

GIL, A. C.

2008 *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOIS, T. Alm

2013 *Na prática: Redmine*. [Em linha]. 2013. [Consult. 16 jul. 2015]. Disponível em: <http://gois.inf.br/wordpress/?p=138>.

GUILE, D.

2008 O Que distingue a economia do conhecimento?: Implicações para a educação. *Cadernos de Pesquisa*. [Em linha]. São Paulo. 38:35 (set.-dez. 2008). [Consult. 4 jul. 2015]. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-15742008000300004&script=sci_arttext.

HOFFMANN, W. A. M.

2012 *Gestão do conhecimento: aprender e compartilhar*. São Carlos: EdUFSCar, 2012.

INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO

2015a *Institucional*. [Em linha]. 2015. [Consult. 24 jul. 2015]. Disponível em: <http://www.ifsp.edu.br/index.php/instituicao/ifsp.html>.

INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO. Campus Jacareí

2015b *Estrutura organizacional*. [Em linha]. 2015. [Consult. 24 jul. 2015]. Disponível em: <http://jcr.ifsp.edu.br/html/wordpress/wp-content/uploads/2015/02/Organograma-Campus-Jacare%C3%AD.png>.

LÉVY, P.

2010 Collaborative learning in the digital social medium: anotações da palestra proferida pelo autor, realizada na II Semana da Ciência da Informação da FURG. [Em linha]. Rio Grande: FURG, 2010. [Consult. 19 jul. 2015]. Disponível em: <http://ow.ly/1nhGp>.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H.

1995 *The Knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press, 1995.

PIRES, C.

2013 *Gestão do conhecimento: uma mudança de olhar*. [Em linha]. 2013. Vídeo. [Consult. 21 jul. 2015]. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=y8mFqLUBRmQ>.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE

2008 *Um Guia do conhecimento em gerenciamento de projetos: guia PMBOK*. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

TERRA, J. C.

2005 *Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial*. [Em linha]. Terra Fórum Consultores. 2005. [Consult. 21 jul. 2015]. Disponível em: <http://www.terraforum.com.br/biblioteca/Documents/libdoc00000011v002Gestao%20do%20Conhecimento%20O%20grande%20desafio%20e.pdf>.

VALERIANO, D.

2005 *O Moderno gerenciamento de processos*. São Paulo: Pearson, 2005.

Cintia Almeida da Silva Santos | cintia@ifsp.edu.br

Doutoranda em Ciência, Tecnologia e Sociedade - Universidade Federal de São Carlos (UFSCar),
Brasil

Wanda Aparecida Machado Hoffmann | wanda@nit.ufscar.br

Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), Brasil

SERVIÇOS PARTILHADOS E O SEU MODELO DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO: o caso dos Recursos Humanos na U.Porto

SHARED SERVICES AND THEIR INFORMATION MANAGEMENT MODEL:
the case of Human Resources at U.Porto

André Miguel Alves Pinto

Resumo: A definição de serviços partilhados remete-nos para uma estratégia organizacional de base cooperativa que abarca a unidade orgânica autónoma e com localização física específica e recursos concentrados que permitem a otimização da gestão de operações, a utilização desses recursos e a padronização e normalização de processos. Com a criação dos Serviços Partilhados da Universidade do Porto (SPUP), tornou-se pertinente perceber as mudanças que provocam e as necessidades que emergem no que respeita ao fenómeno infocomunicacional e decorrentes processos de Gestão da Informação. Tendo o método quadripolar como abordagem metodológica, o projeto desenvolvido no âmbito de uma dissertação de mestrado integra uma parte teórica (componente organizacional, tecnológica e informacional) e uma parte prática, desenvolvida em ambiente institucional no Serviço de Recursos Humanos dos Serviços Partilhado da U.Porto, de que resultou uma proposta de modelo de gestão da produção informacional híbrida no âmbito deste serviço partilhado, nomeadamente no que concerne à série informacional *Processos Individuais de Colaboradores*.

Palavras-chave: Gestão da Informação; Sistema de Informação; Serviços Partilhados; Recursos Humanos

Abstract: The definition of shared services brings us to an organizational strategy of cooperative basis that includes an autonomous organizational unit with specific physical location and with concentrated resources that allow the optimization of operations management, the use of these resources and the standardization and normalization of processes. With the creation of the Shared Services at University of Porto (SSUP) became relevant to realize the changes that they provoke and the needs that emerge in relation to the infocomunicational phenomenon and arising Information Management processes. Having the quadripolar method as methodological approach, the project includes a theoretical part (organizational, technological and informational component) and a practical part, developed in institutional environment in Human Resources Service of the University of Porto Shared Services, which resulted in a proposal for a management model of hybrid informational production under this shared service, in particular regarding the informational series Employees Individual Processes.

Keywords: Information Management; Information System; Shared Services; Human Resources

Introdução

Em plena Era da Informação, a evolução tecnológica apresenta-se como um valioso auxiliar, mas também, como um desafio que deve ser abarcado e incorporado na definição de uma estratégia de Gestão de Informação (GI), sendo cada vez mais necessária a adaptação dos sistemas (tecnológicos) de informação (STI) às necessidades e às potencialidades das instituições e demais organizações e aos serviços que fornecem. Com este desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), das novas redes de comunicação e sobretudo dos sistemas de redes computadorizadas e da *Internet*, foi simplificada e ampliada a produção contínua de informação e a sua disseminação. Ao nível organizacional, este desenvolvimento é abordado como um problema que necessita

de propostas integradas para produzir, capturar, receber, estruturar, classificar, indexar, armazenar, divulgar e preservar a informação no curto e longo prazo, isto é, de criar uma estratégia sustentável de GI.

Além disso, a informação tornou-se no principal fator de criação de vantagem competitiva sendo central para os processos de negócio (DAVENPORT, 1994; JOHANSSON, 1995), verificando-se que o problema não consiste em aceder à informação, mas em como seleccionar e estruturar entre a imensa informação disponível a mais relevante e a que pode contribuir e suportar o desenvolvimento organizacional.

A definição de uma estratégia de GI que abarque o sistema de informação organizacional (SIO), mas também os STI e os contextos em que ambos são estruturados e se desenvolvem é, pois, fundamental para potenciar a eficiência e eficácia dos processos organizacionais, a redução de custos e a concretização da missão e objetivos da Organização.

Neste contexto, com a adoção das TIC e o desenvolvimento de estruturas cada vez mais complexas a nível organizacional, emergem os Serviços Partilhados (SP) como resposta à necessidade de estruturar novos processos e modelos de negócio e de trabalho, com a redefinição de estratégias e como uma forma de otimização de recursos para criar valor e vantagem competitiva, evitando a produção aleatória e a duplicação de informação no SIO e através de toda a estrutura organizacional, nomeadamente em instituições como a Universidade (SCHULMAN, HARMER e DUNLEAVY, 1999).

A definição de SP remete-nos para uma estratégia organizacional de base cooperativa que abarca a unidade orgânica autónoma e com localização física específica e uma estrutura de recursos concentrados que visam a otimização da gestão de operações, a utilização desses recursos e a padronização e normalização de processos. Para a sua efetivação os SP e as estratégias que orientam a sua criação têm, desde logo, que estar alinhadas com as orientações, a visão e a missão da organização (POIRIER e BROWN, 2008). Visa-se, assim, criar valor, reduzir custos e potenciar os serviços prestados, quer na unidade central de SP quer nas unidades com que estes interagem.

A abordagem realizada centrou-se na área de estudos da GI e temáticas ligadas à gestão documental e à gestão de arquivos que, hoje, passam necessariamente pela mediação dos STI (PINTO, 2014).

O caso de aplicação foram os Serviços Partilhados da Universidade do Porto, colocando-se o foco na área funcional de gestão de recursos humanos.

Na origem da estruturação dos SP encontra-se o despacho do Ministro da Educação, de 10 de janeiro de 2002, que autoriza a criação do Instituto de Recursos e Iniciativas Comuns (IRICUP) pela Universidade do Porto (U.Porto), dando início formal à prática de prestação de serviços à comunidade da U.Porto, na área da gestão académica.

Quatro anos após a extinção do IRICUP, ocorrida em maio de 2009, e tendo sido introduzidos serviços idênticos na Universidade de Lisboa, entra oficialmente em funções na U.Porto o Centro de Recursos e Iniciativas Comuns – comumente designado por Serviços Partilhados da Universidade do Porto (SPUP) –, um prestador de serviços direcionado, agora, às diversas áreas administrativas da Universidade.

A concentração das atividades e dos recursos humanos, antes dispersos pelas unidades constituintes da Universidade do Porto, constitui um grande desafio do ponto de vista da GI na medida em que a produção informacional e os procedimentos organizacionais, com um historial disperso por dezoito Unidades Orgânicas (UO) e Serviços Autónomos (SA), passam a confluir para serviços unificados que servem a Universidade como um todo. Se é significativo o desafio de criar uma equipa com recursos humanos oriundos de múltiplas unidades, e com outras tantas práticas de trabalho distintas face a um mesmo procedimento, não é menor o desafio de uniformizar procedimentos organizacionais relacionados com a produção, a acumulação, o uso e a preservação de informação, tanto em suportes tradicionais como em meio digital, ou híbrido, não esquecendo a herança que estes comportam e a cultura organizacional que refletem.

A instituição acolhedora do projeto visa o seu funcionamento global e a especificação, no que concerne à função de Gestão de Recursos Humanos na perspetiva dos SP, da produção e do fluxo informacional, os sistemas que os suportam e, sobretudo, o armazenamento, a recuperação e o uso da informação independentemente do meio/suporte em que foi registada e será acedida e usada de forma continuada no longo prazo.

Os Serviços Partilhados na Universidade do Porto (SPUP) promovem uma concentração de alguns serviços da Universidade, entre os quais se encontra a função meio de Gestão de Recursos Humanos e a execução operacional dos processos transversais à Universidade nesta área. Com a sua criação, em maio de 2013, tornou-se pertinente identificar e compreender as mudanças que provocam e as necessidades que emergem. O projeto desenvolvido procurou, pois, potenciar globalmente a eficiência e eficácia dos processos de GI e, conseqüentemente, do SP e da sua relação com as UO, contribuindo para o redesenho e uniformização dos processos na ótica do serviço e para a integração dos requisitos identificados nos sistemas tecnológicos existentes e a implementar.

Ao nível das vertentes de estudo e atuação foram identificadas três: a institucional/organizacional, a tecnológica e a informacional. Na vertente institucional/organizacional, é de referir a criação dos Serviços Partilhados da Universidade do Porto, e a conseqüente concentração de alguns serviços da Universidade, entre os quais o SRH e a função-meio de Gestão de Recursos Humanos (GRH), promovendo, também, a execução operacional dos processos transversais à Universidade nesta área.

Na segunda vertente, não dissociável da anterior, encontra-se a plataforma tecnológica de suporte, isto é, o Sistema de Informação para Gestão Agregada dos Recursos e dos Registos Académicos (SIGARRA). Este apresenta-se como um “sistema de informação universitário” constituído por um conjunto de módulos que servem as necessidades das diferentes áreas funcionais da U.Porto, suportando as diversas atividades. O seu desenvolvimento e manutenção original couberam a uma equipa técnica constituída por trabalhadores da Reitoria, Faculdade de Engenharia (FEUP) e da Faculdade de Ciências (FCUP), encontrando-se, atualmente, sob gestão da UPdigital. Este sistema tem como metas promover a eficiência e a eficácia ao nível da administração, gestão, ensino, investigação, desenvolvimento e extensão da U.Porto¹. Enquanto plataforma integrada de produção, armazenamento, acesso e gestão de informação, comunica e interliga-se com

¹ Ver: UNIVERSIDADE DO PORTO (2013).

outras aplicações/sistemas desenvolvidos pela Universidade e adquiridos externamente, prevendo-se que se constitua como uma ferramenta fundamental para a concretização do conceito de “serviço partilhado”.

Nesta análise, têm um particular destaque os módulos relacionados com a GRH, nomeadamente a aplicação de Gestão de Recursos Humanos (MGRH), um módulo de *back office* do SIGARRA que suporta a função de GRH na U.Porto, o módulo transversal de Gestão de Correspondência do SIGARRA e a possibilidade de evolução da estrutura tecnológica através da incorporação de um *software* de extração e captura automática de informação (KOFAX), tendo em vista a agilização e melhoria dos processos ao nível das fases de digitalização, criação de registos, fluxo, classificação, indexação e arquivo, o que requer uma análise ao módulo do SIGARRA para compreender o seu funcionamento, identificar problemas e apontar possibilidades de melhoria.

Na vertente informacional, analisar e redefinir o modelo e/ou práticas de GI que lhe estão associados. Através da referenciação e análise de casos de implementação do referido modelo de gestão, procura-se desenvolver uma proposta que potencie a eficiência e eficácia dos processos de GI nos SPUP, tendo como ponto de partida o Serviço de Recursos Humanos (SRH), especificamente a sua Unidade de Gestão (UGRH) e a função de GRH na U.Porto. Com esta proposta visa-se, ainda, contribuir para a uniformização do funcionamento dos processos e atividades e a integração dos requisitos identificados nos sistemas tecnológicos existentes e a implementar.

O objetivo principal deste projeto foi, pois, circunscrito à compreensão do funcionamento dos SPUP e do impacto do seu aparecimento na GI, colocando a ênfase na GRH e na otimização dos serviços relacionados.

Teoricamente situou-se o projeto na área científica da Ciência da Informação, campo de estudos da Gestão da Informação e colocou-se sob análise um sistema de informação (SI) híbrido, isto é, registado em suportes analógicos e meio digital, e neste a série informacional relativa aos *Processos Individuais de Colaborador* (PI) e os processos de GI que lhe estão associados.

Tendo presente que “[...] *it is not that information technology systems needs to be aligned with the business, but that information must be aligned*” (WILSON, 2010), a base teórico-metodológica adotada visou a estruturação de um *Sistema de Informação Ativo e Permanente* (SIAP) baseado numa GI integral consubstanciada num modelo sistémico e interativo que orienta a operacionalização (PINTO e SILVA, 2005). Esta é uma abordagem modular direcionada à criação de um sistema com memória, potenciador do acesso e que resulta de uma visão sistémica e da gestão integrada de todo o ciclo de vida da informação garantindo o equilíbrio do trinómio base: a organicidade (estrutura produtora, processos e atores), a funcionalidade (necessidades, acesso e uso) e a memória (da ação da instituição).

Neste contexto, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) contribuem para a estruturação do SIAP suportando a produção, a digitalização, a captura e extração, a organização, a avaliação, o armazenamento, o acesso e o uso da informação de uma forma que se quer mais integrada, rápida e simplificada no âmbito da Gestão de RH no contexto de um SI híbrido, isto é, gerindo e fazendo coexistir informação registada em suportes tradicionais e em meio digital.

Neste contexto, a criação dos SPUP tornou pertinente a compreensão das mudanças que provocam e as novas necessidades que emergem no que respeita ao fenómeno e processo infocomunicacional e aos processos de GI, assim como à sua otimização e potenciação pelo uso da tecnologia. Desta feita, formularam-se as seguintes questões:

- Ao nível da área funcional de suporte de Gestão de Recursos Humanos, e suportados nas novas tecnologias, como se poderá tornar a GI mais eficiente e eficaz?
- Pode a GI contribuir para consolidar o conceito de Serviço Partilhado?
- Pode o conceito de Serviço Partilhado potenciar a Gestão integrada da Informação e a estruturação de um SIAP na Universidade?

Contextualização teórica

A Universidade constitui um contexto institucional complexo em que se entrecruzam a estrutura e o modelo de gestão organizacional com o modelo e práticas de GI. Este enquadramento exigiu a referenciação e a análise de casos de implementação em Universidades nacionais (NUNES, 2004; UNIVERSIDADE DO PORTO, 2009; UNIVERSIDADE DE LISBOA, 2013; UNIVERSIDADE DE COIMBRA, 2014; UNIVERSIDADE DO ALGARVE, 2015) e internacionais (HANOVER RESEARCH, 2013; GRANT THORNTON, 2011; EY, 2014; FRANÇA, 2010) para, posteriormente, se identificar e compreender o modelo de gestão desenvolvido em torno dos SPUP e o modelo e/ou práticas de GI que lhe estão associados, no contexto do novo modelo de governação universitária, o Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), influenciado pela perspectiva da Nova Gestão Pública (MAGALHÃES *et al.*, 2014), nomeadamente com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 117-A/2012, de 14 de junho e a integração de funções corporativas, de suporte e de negócio.

O RJIES acentua a complexidade da instituição Universidade e a mudança que lhe é exigida no contexto da Sociedade e Economia do Conhecimento, refletindo o SIO e as práticas de gestão uma configuração pluricelular com controlo descentralizado, isto é, uma estrutura constituída por vários órgãos e uma estrutura de unidades / serviços com relativa autonomia e que produzem, manipulam e gerem a respetiva informação em diferentes pólos, situados fisicamente em locais distintos.

Acresce que, o SIO apresenta-se como uma realidade híbrida o que exigiu, por um lado, a análise da arquitetura da plataforma tecnológica de suporte, estruturas de dados e mapeamento de processos e fluxos e, por outro lado, a realização de operações ao nível físico e intelectual, nomeadamente o recenseamento de unidades físicas e a respetiva instalação em depósitos, mas também a avaliação e seleção de informação e a sua organização e representação tendo como foco principal a série informacional relativa aos *Processos Individuais de Colaborador* sob a responsabilidade da Unidade de Gestão de Recursos Humanos dos SPUP e os processos de GI que lhe estão associados.

Da identificação e análise efetuada ficou evidente a necessidade de garantir a eficiente e eficaz gestão de informação que flui transversalmente em formato papel e em meio digital sob vários controlos: o dos serviços produtores sediados em UO e o Serviço de Recursos

Humanos (SRH) dos SPUP, sedeados na Reitoria, em articulação quer com a unidade de Gestão de Informação, entre cujas funções está a da gestão do Arquivo da Universidade, e os gestores do “sistema de informação universitário” desenvolvido na U.Porto – o Sistema de Informação para Gestão Agregada dos Recursos e dos Registos Académicos (SIGARRA) –, ao nível central e local.

Constatada a necessidade a resposta a dar passa pela elaboração de uma proposta que visa potenciar globalmente a eficiência e eficácia dos processos de GI, e consequentemente o SP de RH, contribuindo para o redesenho e uniformização dos processos na ótica do serviço e a integração dos requisitos identificados nos sistemas tecnológicos disponíveis e nos que venham a ser implementados.

Dever-se-á manter a noção de que “it is not that information technology systems need to be aligned with the business, but that information must be aligned” (WILSON, 2010) assumindo-se como definições basilares de SP a definição de Poirier e Brown (2008) e no âmbito específico da CI as definições de Gestão da Informação (GI), de Sistema de Informação (SI) e de Sistema Tecnológico de Informação (STI):

Gestão da Informação:

“[...] consiste no estudo, conceção, implementação e desenvolvimento dos processos de gestão inerentes ao fenómeno infocomunicacional, incluindo a identificação, compreensão, representação lógica e redesenho dos processos organizacionais e configurações físicas e/ou meios tecnológicos que modelam a produção, fluxo, uso, disseminação e preservação da informação, no contexto da ação humana e social” (PINTO, 2014);

Sistema de Informação:

“[...] uma totalidade formada pela interação dinâmica das partes, ou seja, [que] possui uma estrutura duradoura com um fluxo de estados no tempo. Assim sendo, um Sistema da Informação é constituído pelos diferentes tipos de informação registada ou não externamente ao sujeito, não importa qual o suporte, de acordo com uma estrutura prolongada pela ação na linha do tempo” (DELTCI, 2007);

Sistema Tecnológico de Informação:

“[...] é a mediação tecnológica do sistema de informação, suporta o fenómeno e processo infocomunicacional, permite uma comunicação assíncrona e multidirecionada e potencia o acesso à informação” (PINTO, 2014).

Método Quadripolar, investigação-ação e SIAP

Este artigo insere-se no campo científico da Ciência da Informação e debruça-se sobre problemáticas relacionadas com a GI, a GD e os SsI, no contexto institucional.

Visa-se perceber o funcionamento global e especificar, no que concerne à Gestão de Recursos Humanos, instrumentos de suporte ao armazenamento/arquivo de informação, definir procedimentos e guias para a sua gestão, tanto a nível físico como a nível digital.

A informação é o objeto de estudo e, para a abordagem desta temática, adotou-se o modelo sistémico e científico-informacional SIAP (PINTO e SILVA, 2005), sustentado no método quadripolar (DE BRUYNE, HERMAN e SCHOUTHETTETE, 1977) e à luz do paradigma científico-informacional (SILVA *et al.*, 1999; SILVA e RIBEIRO, 2002).

O método quadripolar envolve a articulação de diferentes polos – epistemológico, teórico, morfológico e técnico – que se apresentam submetidos a determinados fluxos internos. Desta forma, os polos não são momentos isolados da pesquisa, mas sim particularidades da mesma realidade de produção discursiva e de práticas científicas. Assim, cada instância é condicionada pelas outras, sendo que todas, em conjunto, asseguram a ciência nas práticas da pesquisa.

Neste projeto, o método quadripolar assegurou o enquadramento e orientação do trabalho a realizar e permitiu compreender a metodologia e dinâmicas de investigação incorporadas. Silva (2006) refere que a investigação científica não é simplesmente tecnológica ou instrumental, como tal, o método quadripolar permite uma constante interação entre os polos e uma constante correção dos projetos desenvolvidos com vista à melhoria dos anteriores testados ou integrados, funcionando de forma cíclica. O método quadripolar apresenta assim uma dinâmica investigativa que resulta da interação entre os polos teórico, técnico, epistemológico e morfológico².

O polo epistemológico foca o objeto científico, a sua construção e delimitação. É neste polo que foram desenvolvidos a proposta e o projeto deste trabalho, numa dinâmica de constante reformulação dos parâmetros discursivos no âmbito do paradigma pós-custodial e científico-informacional, com um posicionamento holístico, integrador e focado na informação. Equacionaram-se, assim, três domínios essenciais: a informação, a instituição e as tecnologias.

No polo teórico incide-se na razão e na racionalidade do sujeito que trabalha o objeto científico em estudo, a definição de leis, hipóteses, teorias, conceitos e a confirmação do contexto teórico elaborado (RIBEIRO, 2005). Neste caso verificou-se o contexto teórico da investigação centrada no processo infocomunicacional e no âmbito da GI em que se enquadra a Gestão de RH e a gestão dos PI. Aqui confluem contributos da abordagem arquivística e dos sistemas de informação que neste projeto são enquadrados na perspetiva da Ciência da Informação e na interdisciplinaridade que a caracteriza. Assume-se o conceito de sistema de informação que resulta de uma produção/acumulação informacional híbrida constituindo os referidos processos um exemplo do desafio de gestão que hoje se coloca e que é acrescido com o conceito de SP emergindo aqui novas necessidades ao nível da GI, área de estudos em CI, que se considera fundamental para os objetivos ao nível dos Serviços Partilhados da instituição Universidade do Porto.

O polo técnico abarca a prática, o contacto com a realidade, com o objeto em estudo através da observação, análise e experimentação, com intuito de perceber e resolver o problema, servindo de base à validação da metodologia. Aqui fica patente o trabalho

² Método Quadripolar. In *Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência da Informação*. [Em linha]. 2007. [Consult. 18 dez. 2014]. Disponível em: <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1738>.

desenvolvido ao nível de perceção das tarefas desenvolvidas pelos SP, as suas problemáticas e a aplicação de melhorias, tendo em vista a potenciação da eficácia e eficiência dos serviços, tendo como base o Serviço de RH. Este polo tem características qualitativas tendo-se optado pelo desenvolvimento de uma abordagem metodológica que integra a investigação-ação, com uma reflexão e implementação sistemáticas e envolvendo técnicas de recolha de dados, entre as quais a realização de entrevistas, em que se pretende obter um registo das problemáticas e das formas de trabalho para potenciar as mesmas, e a observação participante, com a inserção nos processos de trabalho dos Serviços Partilhados. A escolha da investigação-ação como metodologia decorre do envolvimento ativo e da possibilidade de participação na mudança organizacional através do estudo do sistema e da colaboração com os agentes desse sistema (O'BRIEN, 1998).

Com a base teórica e metodológica referenciada adotou-se o modelo de operacionalização SIAP (Sistema de Informação Ativa e Permanente) que tem as suas origens nessa proposta e é sustentado numa Gestão de Informação integral consubstanciada num modelo sistémico (organização vista como um todo e todos os trabalhadores devem estar envolvidos na GI) e interativo. É composto por módulos e foca quer o ciclo de vida da informação quer a componente memória num equilíbrio entre três vetores fundamentais: a organicidade, a funcionalidade e a memória.

Estes vetores dizem respeito à capacidade de uma organização atingir os seus objetivos, considerando a sua dinâmica estrutura orgânico-funcional, as suas necessidades, contexto e ambiente, e uma visão da informação de forma ativa e permanente, tendo a GI preocupações não só com a informação de carácter atual mas também de carácter histórico, de memória organizacional. Destacam-se, assim, preocupações com a identificação e operacionalização de processos de GI que acompanhem o fluxo da informação desde a criação/captura até à preservação.

O SIAP assume a definição de informação já apresentada e implica, em termos de processo infocomunicacional, um ciclo de GI conectado com a complexidade humana e social, englobando não só os sistemas de informação mas também os sistemas tecnológicos de informação e uma visão integradora da organização/instituição, com esses sistemas de informação e os sistemas tecnológicos de suporte. Este modelo é composto por quatro módulos, o primeiro aborda a investigação científica e o processo infocomunicacional, tendo como base o paradigma pós-custodial e o método quadripolar como suporte metodológico, no segundo é adequada a investigação ao problema que despoletou todo o projeto, o modelo de gestão de SP, no terceiro ocorre a implementação do modelo através do desenvolvimento dos objetivos do projeto e por fim é avaliado o modelo, procurando-se detetar se, com as alterações, o trabalho e o desenvolvimento de processos foram melhorados.

Por fim, no polo morfológico do método quadripolar são formalizados e apresentados os resultados obtidos no projeto, o objeto de estudo e todo o processo de pesquisa e análise sobre o mesmo.

Processo de gestão de informação na Unidade de Gestão de Recursos Humanos

A UGRH produz e acumula informação referente aos processos relacionados com o trabalho quotidiano de gestão de RH em toda a Fundação Universidade do Porto. Os principais responsáveis são os trabalhadores afetos à Unidade, sedeados na Unidade Central ou nas Unidades Orgânicas. Além destes atores podemos também referenciar os trabalhadores não afetos a esta Unidade, mas por ela geridos, que despoletam o início dos processos nos quais devem estar patentes as preocupações com a avaliação e destino final da informação, como é efetuado e onde deve ser efetuado.

Os responsáveis pela GI no contexto de produção são os Gestores de Processo, identificados para a execução de terminada sequência de atividades/tarefas. Desta forma, todos os trabalhadores da UGRH são responsáveis pelo fluxo e arquivo de informação, devendo conhecer os procedimentos definidos não só para a gestão de informação administrativa como também para a gestão da série informacional *Processos Individuais de Colaborador*.

Gestão de informação administrativa

Ao nível da gestão de informação administrativa (informação que ainda não foi integrada nos PI ou que por vezes se encontra duplicada e informação não passível de integrar os PI), isto é, informação que resulta e suporta as tarefas administrativas dos trabalhadores, esta encontra-se organizada cronologicamente (ano) e de acordo com um classificador por assunto. Em cada ano são abertas pastas de arquivo, devidamente identificadas nas lombadas com os assuntos que são tratados na UGRH, que constitui o local de instalação física da informação. No final de cada ano, essas capas são transferidas para o depósito dos processos inativos sob controlo do Serviço de RH, situado na cave do Edifício Histórico da Universidade – Reitoria da Universidade do Porto.

Como se pôde observar, com as pastas criadas para o ano de 2013 e de 2014, não existe uma ordem ou uma definição base das pastas criadas, a sua abertura aparece por necessidade e quando existe um documento passível de ser arquivado que não tem uma localização bem definida, existindo, além destas a pasta “Diversos” que implica os problemas a seguir enumerados em relação à secção do Processo Individual.

Ainda relativamente a essas pastas, constata-se que existem assuntos que irão colidir com informação a integrar nos PI. Como opção transitória para mudar os hábitos de resolução de tarefas dos trabalhadores, a nova lista de pastas criadas pode conter informação duplicada durante um determinado período de tempo (2 anos) findo o qual é eliminada. Essa duplicação ocorre quando existe informação que deve estar no PI do trabalhador e que, ao mesmo tempo, terá que estar reunida num só local organizada por assunto. Uma situação a suprimir progressivamente com a opção pela digitalização e armazenamento digital (um objeto com vários apontadores lógicos).

Ao nível digital, a informação produzida/acumulada, está armazenada e disponibilizada na pasta partilhada da UGRH, acessível a todos os trabalhadores desta unidade, em rede. Antes da sua implementação, a criação da estrutura de pastas, em área de servidor, era

casuística o que levou ao descontrolo na sua estruturação, com a criação de subpastas com tópicos semelhantes e a existência de documentação idêntica e por vezes do mesmo processo em localizações diferentes.

É natural que a dinâmica de funcionamento exija atualizações, todavia, a existência de uma estrutura inicial abrangente e validada proporciona uma visão global partilhada, uma recuperação de informação mais célere e uma uniformização que se refletirá na constituição dos processos e nas opções de acesso à informação.

A estrutura de pastas físicas acima referida para esta informação, segue a estrutura da pasta partilhada, nos casos em que é necessária a sua criação.

Na UGRH a opção ainda passa pela impressão dos documentos para os guardar como prova, incluindo o correio eletrónico, todavia, é um facto que todos os documentos são produzidos em formato digital e o que ocorre entre a pasta partilhada e as capas de arquivo é uma efetiva duplicação da informação existente. Impõe-se, por isso, a gradual opção pela digitalização, face à impressão, e conseqüente desaparecimento do arquivo de informação em pastas. A opção pela assinatura digital é já uma realidade na U.Porto e resolve problemas de “valor provatório” até agora garantido pela aposição de assinatura em papel. Com a integração do PI digital, a impressão de documentação para o mesmo também deixa de ser necessária.

Como referido anteriormente, o depósito com os processos inativos era o local onde eram literalmente “depositadas” as pastas com informação de gestão administrativa (não PI) verificando-se inúmeras dificuldades no acesso à informação e a necessidade de um urgente recenseamento e organização da informação armazenada.

Apesar de não constar no plano inicial do projeto, a realização desta tarefa resultou da necessidade de desocupar a sala em que se encontrava estando em curso um processo de transferência de documentação para instalações já ocupadas pelo arquivo da Reitoria da Universidade do Porto. O recenseamento da documentação (Tabela 1), a organização por séries e a respetiva avaliação foram tarefas que contaram com a colaboração da unidade de Gestão de Documentação e Informação (GDI), aplicando-se e procedendo-se à atualização da tabela de seleção de séries informacionais, nomeadamente nos casos de séries findas e de novas séries, tendo-se preparado a documentação para posterior transferência.

A tabela de seleção utilizada foi desenvolvida na U.PORTO e apresentada em 2002 ao IAN-TT, atual DGLAB, secção de Arquivo. Concluídas as obras e limpeza da cave do edifício – PISO o completar-se-ão as tarefas de organização por série informacional/ano de produção, acondicionamento dos documentos em caixas devidamente identificadas e transferência para o Parcauto, ou eliminação de informação, tendo-se preparado para o efeito um Auto de Eliminação disponível em anexo.

Tabela 1 – Recenseamento do Arquivo Físico

Código de Referência da Série Informacional	Tipo de Documento	Anos
P05/P10/P08/P15/P22/P16/P42/P48	ADSE - Recibos	2001 a 2010
	ADSE - Folha de participações	1993 a 2005
	ADSE - Protocolos	2010 a 2012
P14/P21/P33/P47/P43	Segurança Social	2005 a 2010
P12	Copiador	2002 a 2004
P45/P13/P30/P31/P41	Concursos Não Docente	2013
P44/P13/P30/P31/P41	Concursos Docente	1985 a 2013
Arquivo administrativo	Acumulação de Funções - Docentes	2003 a 2005
P58	Termos de aceitação	2002 e 2004
P26/P53	Requisição de cartões de identidade	2005 e 2006
P20/P23/P38/P39/P46/P49/P50	Livros e registos de protocolos de expediente	vários
Arquivo administrativo	Fluxos de caixa	2001 a 2004
P40/P58/P57	Termos de posse e relatórios únicos	vários
P09/P55/P29	Certdões	2002 a 2006
	Requerimentos	
Arquivo administrativo	Inscrição CGA	1994
P34/P35	Livros de Atas de concursos	vários desde anos 80
P51/P52/P54	Férias	2004 a 2007
Arquivo administrativo	Processos disciplinares	1995 a 2000
P07	Fichas de cartão de acesso ao parque da Reitoria	vários
Arquivo administrativo	Escalões	1997 a 2002
Arquivo administrativo	Processos administrativos devolvidos	vários
Arquivo administrativo	Arquivo administrativo RH	2006 a 2012

Gestão da série informacional “Processos Individuais”

O Processo Individual de Trabalhador (PI) contém a informação relativa aos atos da vida funcional do trabalhador, tratando-se de informação de natureza diversificada que resulta da relação jurídica de emprego do mesmo. Os PI integram a série informacional *Processos individuais de colaborador*, gerida pela UGRH do Serviço de RH dos SPUP.

Os PI são um dos principais resultados e suporte ao desenvolvimento das tarefas quotidianas da UGRH, pois é aí que se encontra a informação sobre os trabalhadores da U.Porto, devendo a sua gestão e manutenção ser cuidada e potenciada por forma a melhorar o acesso e uso da mesma.

Inserindo-se a UGRH nos SPUP e sendo estes uma unidade da Universidade do Porto, a gestão de informação segue orientações fornecidas pela GDI que, por sua vez, integra a UPdigital, que abarca a gestão da informação em meio digital e suportes “analógicos”. A GDI tem, entre outras, as competências de “manter e gerir o Arquivo da U.Porto, definindo normas para a sua gestão e assegurando o controlo da informação em todo o seu ciclo de vida” e “gerir o Arquivo Digital da U.Porto, alargando o seu âmbito de intervenção e fomentando a sua utilização pelas entidades constitutivas da Universidade”³.

A manutenção do arquivo é responsabilidade do setor orgânico-funcional que a produziu e é aos serviços produtores que compete a conservação, organização e eliminação da mesma, em articulação com a GDI. A transferência da informação finda a sua tramitação administrativa é também da responsabilidade dos serviços produtores. Estas áreas de depósito são já da responsabilidade da GDI, e, no que compete aos PI, quando possível e quando o processo individual estiver devidamente finalizado, este deve ser transferido para a referida unidade. A GDI trata da sua digitalização e armazenamento, dando continuidade ao projeto de digitalização em massa de PI (1962-2006) realizado e que viabilizou a sua disponibilização em formato PDF no Repositório da Universidade do Porto⁴, como “ADUP REIT - Processos individuais de pessoal [19(62)-2006]”. A todas as séries informacionais é atribuído um código, neste caso o “P 01”, e são definidos parâmetros de conservação temporária e de conservação permanente ou eliminação. Neste caso, a retenção existe enquanto o funcionário a que diz respeito estiver ao serviço e o destino final é a conservação.

No início do trabalho, a série informacional “processos individuais de trabalhador” encontrava-se dispersa por três locais diferentes: um com os processos individuais de trabalhadores ativos e desativados; outro com os processos individuais de trabalhadores aposentados e um terceiro – meio digital – com os processos individuais digitalizados até ao ano de 2006 (19(62)-2006), paralelo ao analógico:

³ Informação disponível em: https://sigarra.up.pt/reitoria/pt/uni_geral.unidade_view?pv_unidade=445. [Consult. 21 abr. 2015].

⁴ No Arquivo Digital da Universidade do Porto (ADUP) – Reitoria (REIT) acessível no nível Temático do Repositório que contém informação com acesso restrito e/ou organizada tematicamente.

- Processos Individuais de trabalhadores ativos e desativados (Sala 2.89): neste arquivo, os PI dos trabalhadores da Fundação encontram-se organizados em ficheiros de quatro gavetas (num total de 164 gavetas). Nesta fase inicial, nas 164 gavetas encontravam-se PI de trabalhadores ativos (com relação jurídica), desativados (sem relação jurídica) e ainda alguns aposentados.
- Processos Individuais de trabalhadores aposentados (Sala 2.57): este arquivo apresenta, igualmente em ficheiros de quatro gavetas (2011-....) mas também dentro de caixas (2007-2010), os PI dos trabalhadores aposentados. Neste caso, a organização encontra-se primeiramente por ordem cronológica (ano), e dentro de cada ano (2007-) por ordem alfabética;
- Processos Individuais Digitalizados (Aposentados) (19(62)-2006): responsabilidade da Unidade de Gestão de Documentação e Informação da UPdigital, aí estes processos são digitalizados e ficam disponíveis em formato PDF no Repositório da Universidade do Porto, mediante permissões de utilizador (<https://repositorio-tematico.up.pt/handle/10405/39836>).

Nas gavetas, os processos encontram-se divididos por um separador devidamente etiquetado, por forma a simplificar o acesso aos mesmos.

Para registo e recuperação dos PI em arquivo, existiam várias folhas em *excel* onde os PI existentes estavam estruturados por gaveta, encontrando-se divididos em PI ativos, os desativados detetados até ao momento, os aposentados até 2006 (já digitalizados) e os aposentados, por ano, de 2007 até 2014; e ainda informação em “folhas soltas” de trabalhadores dos quais não existia um processo individual e que deviam ser enviadas para a UO onde o mesmo exerce atividade, estando as mesmas armazenadas numa pasta. Era necessária uma atualização das várias folhas, bem como a respetiva integração e simplificação para facilitar o acesso. Além disso era necessário eliminar a folha com a informação dos documentos em pasta, enviando-os para a UO a que pertencia o trabalhador.

Com esta estrutura, e ao nível dos processos individuais, as principais necessidades resultam dos objetivos do trabalho realizado, nomeadamente a análise e processamento da informação centralizada no novo “serviço partilhado” de RH, Unidade de Gestão, por forma a garantir uma eficiente e eficaz recuperação de informação fundamental para o suporte ao funcionamento do novo serviço garantindo, simultaneamente, a resposta atempada às necessidades dos utilizadores, internos e externos à U.Porto: recenseamento, organização, avaliação, armazenamento, classificação e descrição; organizar o arquivo físico de processos individuais de trabalhadores (atualmente dividido em três tipologias: ativos, desativados e aposentados) e estruturar e organizar a informação na fase de produção, definindo e normalizando a “instrução” e agregação de documentos em processos, a sua avaliação, classificação, descrição e estrutura de permissões de produção, acesso e uso.

Surge, assim, a necessidade de criar um procedimento para a instalação dos processos individuais, definir a estrutura do PI, organizado internamente por assuntos – seguindo

uma prática em uso em algumas UO's – por forma a facilitar o acesso à informação – é de referir que a informação, atualmente, dentro de cada processo, se encontra por ordem de chegada do documento, inserindo uma numeração ascendente a cada página no canto superior direito, e pretende-se que esta se encontre por assunto e dentro de cada assunto, por ordem de chegada, o que não está isento de falhas.

Identificadas as necessidades, procedeu-se à atualização do arquivo de PI. A primeira fase dessa atualização passou pelo recenseamento de todos os PI existentes na UGRH, tendo como base a estrutura *excel* já existente. Neste ponto, foram detetados processos individuais que estavam no arquivo e não estavam no *excel* e processos que estavam referenciados no *excel* e não estavam arquivados. No primeiro caso acresceram-se na folha de cálculo esses PI e no segundo averiguou-se a localização do mesmo e procedeu-se à sua recolha ou identificação – poderia estar em pendente jurídico ou com algum dos trabalhadores para suporte a um processo administrativo – ou à eliminação da referência ao mesmo – quando se tratava de um PI de um trabalhador que foi aposentado e não se eliminou a sua localização física (separador) ou quando o PI foi para a UO de atividade do trabalhador.

Posteriormente procedeu-se ao cruzamento da informação registada no GRH – Sistema de Informação de Gestão de RH com o arquivo físico, isto é, partindo do SIGARRA e entre os PI existentes identificaram-se quais os que pertenciam a trabalhadores ativos, desativados ou aposentados/falecidos. Posteriormente, separaram-se e reorganizaram-se os PI no arquivo físico. No caso das gavetas anteriormente ocupadas com supostos PI ativos, passou-se de 164 para 86, desocupando cerca de metade do espaço de arquivo e possibilitando o seu uso para outro tipo de documentos, uma necessidade urgente para o Serviço de RH.

Plataforma tecnológica de suporte

Ao abordar as plataformas tecnológicas de suporte à Unidade de Gestão de RH, são de considerar duas fases: pré e pós desenvolvimento do projeto.

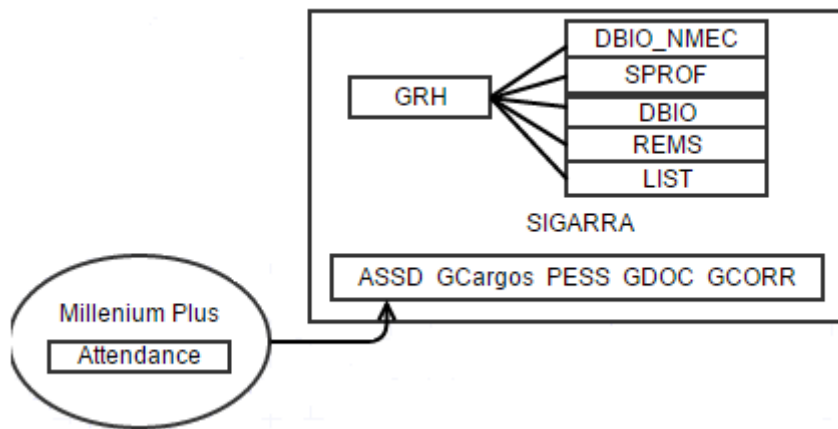
Antes do projeto, as plataformas de suporte eram o SIGARRA, o Módulo de GRH do SIGARRA, e o *software* Millenium Plus, adquirido externamente e que integra o módulo de Registo de Presença.

O SIGARRA: o módulo de GRH

O SIGARRA é o sistema de tecnológico de informação que serve de base ao funcionamento de todas as Entidades Constitutivas da Universidade do Porto, servindo, também, de base aos SPUP.

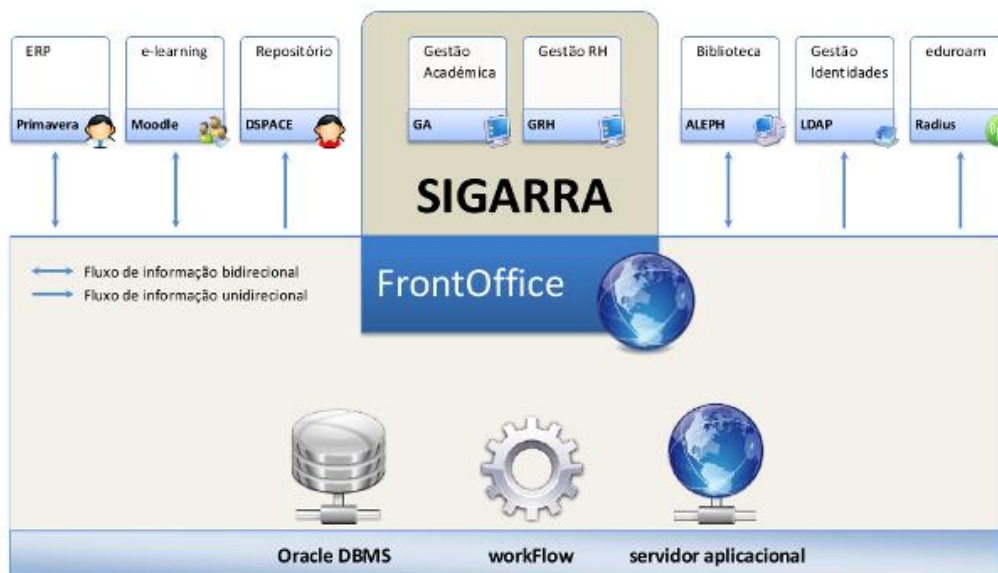
O SIGARRA apresenta-se como um sistema flexível e modular que permite a incorporação de novos componentes, sistemas e recursos e como o “sistema de informação universitário” que suporta o funcionamento da Universidade do Porto, tendo como objetivo promover a eficácia e a eficiência ao nível da administração, gestão, ensino, investigação, desenvolvimento, e extensão da U.Porto.

Fig. 1 – Arquitetura de Sistemas na UGRH (Pré)



Ao nível da arquitetura, o SIGARRA possui duas vertentes, o *front office* e o *back office*. No primeiro estão os seus módulos e o sistema de informação disponível via *web*, e no segundo estão as aplicações de gestão académica e gestão de RH, basilares à sua criação.

Fig. 2 – Arquitetura SIGARRA (SIGARRA 2013)



A informação produzida e acumulada no SIGARRA está armazenada num servidor de bases de dados e é gerida por um sistema de gestão de base de dados (Oracle DBMS), interoperando com outros sistemas e *softwares*, nomeadamente o Millenium e o DSPACE, que suporta o Repositório da U.Porto, que é necessário à UGRH para obtenção

de informação sobre antigos processos individuais de pessoal, que lá estão em formato digital, assim como outra informação administrativa, nomeadamente sobre vencimentos.

Enquanto plataforma integrada de produção, armazenamento, acesso e gestão de informação, comunica e interliga-se com outras aplicações/sistemas desenvolvidos e adquiridos externamente pela Universidade. A sua transversalidade a todos os utilizadores ao nível de uma Entidade Constitutiva, aumenta a eficácia e eficiência das atividades dessa entidade, todavia, quando abordamos a transversalidade entre os SIGARRAS das várias Entidades surgem problemas nomeadamente ao nível da gestão administrativa, pois a conexão entre os vários SIGARRA não está devidamente definida o que levanta problemas na troca de informação, via SIGARRA, entre as diversas Entidades. Todavia o SIGARRA é mais que necessário a toda a Comunidade U.Porto, tendo cariz institucional e sendo o “rosto” da Universidade.

Uma das características do SIGARRA é a sua modularidade, isto é, o SIGARRA possui conjuntos de módulos específicos por área funcional que suportam o desenvolvimento do trabalho administrativo em aspetos concretos dessas áreas.

A nível académico, o SIGARRA, juntamente com o módulo de Gestão Académica que nele se integra, é central na agregação de informação, na interação com o estudante/docente/investigador e no desenvolvimento de processos. Ao nível da administração, e neste caso ao nível da UGRH, juntamente com o módulo GRH – Sistema de Gestão de Recursos Humanos, que também nele se integra, é central no desenvolvimento das tarefas de todos os trabalhadores.

O Módulo de GRH direciona-se à Gestão de Recursos Humanos sendo fundamental para o desenvolvimento dos fluxos de trabalho na UGRH. É uma componente de *back office* possuindo cinco módulos que suportam o trabalho através de uma interface *web*.

O módulo Números Mecanográficos (DBIO_NMEC) destina-se, como o próprio nome indica, à atribuição de números mecanográficos aos trabalhadores da Universidade do Porto. Este número é base do registo do perfil de um trabalhador dentro da Fundação e funciona como o número de identificação interno pessoal e único. Ainda neste módulo podemos associar uma fotografia a um trabalhador ou registar componentes identificativos do trabalhador em outras aplicações, a partir do número mecanográfico correspondente. A associação de um número mecanográfico a um trabalhador é um dos primeiros passos na criação de um perfil pessoal.

O módulo Situação Profissional (SPROF) possibilita o registo de todas as relações jurídicas que o trabalhador possui, ou possuiu, durante a sua passagem pela U.Porto. Estas relações podem ser de emprego, bolsa, prestação de serviços, investigação ou outra colaboração. Ainda neste módulo devem ser inseridas situações profissionais fora da U.Porto, mas na Administração Pública, e, ainda, referidas acumulações de funções.

No módulo Dados Biográficos (DBIO) são registados todos os dados pessoais do trabalhador, tais como os civis, fiscais, bancários, habilitações, formação, dependentes, prestações familiares e proteção social. Em suma, todos os dados necessários para uma boa gestão do percurso profissional do trabalhador e para cumprimento de todas as obrigações legais por parte da Universidade do Porto.

No módulo Remunerações (REMS) estão incluídas todas as componentes relacionadas com os vencimentos dos trabalhadores, como a remuneração base, líquida e ilíquida, encargos com ADSE, Caixa Geral de Aposentações e Segurança Social, dependendo da relação jurídica do trabalhador e ainda subsídios que estes auferem.

Por último o módulo Listagens (LIST) permite a obtenção de listas sobre assuntos referentes aos trabalhadores da Universidade do Porto. É aqui que podemos, por exemplo, saber quantos trabalhadores possui a U.Porto e fazer estatísticas sobre os mesmos.

Novos desenvolvimentos: o SGAP e o COLAB

O SGAP – Sistema de Gestão Administrativa de Processos é uma aplicação recente, pois nasce com os SPUP e com o objetivo de gerir os pedidos da Comunidade U.Porto a esta Entidade Constitutiva. Os pedidos feitos a esta entidade, onde se insere a UGRH baseiam-se no catálogo de serviços e após a inserção de um pedido, o seu requerente pode acompanhar o seu percurso, enquanto o trabalhador pode e deve desenvolver todo o processo no sistema. Os pedidos no UGRH podem entrar pelo SGAP, por *email*, correio ou de forma pessoal, todavia, todos devem ser registados e desenvolvidos no SGAP pelos trabalhadores. Ao nível dos RH, os serviços base são:

- Acolhimento de trabalhadores
- Dados biográficos
- Contratação
- Mobilidade interentidades constitutivas
- Renovação, cessação, aposentação, exoneração e manutenção de contrato
- Mobilidade geral
- Licenças, dispensas de serviço, acumulação de funções e colaborações
- Formação
- Avaliação do desempenho
- Saúde ocupacional
- Assiduidade e férias
- Vencimentos e Benefícios sociais
- Requerimentos, pareceres e certidões
- Júris, pareceres e peritagens.

De acordo com o processo pedido, o SGAP disponibiliza formulários onde os clientes podem submeter os seus pedidos. Posteriormente, e após receção do mesmo pela UGRH (neste caso), deve ser definido o, ou os, GAP (Gestor de Processo) que vão proceder e acompanhar o pedido desde o seu início até à sua finalização. O SGAP funciona em campos de atuação referentes à gestão de processos e de informação, aqui entram domínios como a gestão documental, a comunicação e a análise de dados através das estatísticas por este disponibilizadas.

Ao nível da gestão de processos administrativos, o SGAP regista todas as tarefas desempenhadas pelo GAP e todos os passos associados, como a troca de mensagens que são associadas ao processo, substituindo o *email*, a emissão de alertas de atraso de processo, as notificações de avanço de processo e a *checklist* que regista os avanços das tarefas do processo. Ao nível da gestão de informação, os documentos produzidos em cada tarefa ficam disponíveis de forma anexa na plataforma, numa estrutura de pastas que deve estar predefinida para cada pedido (processo), todavia essa estrutura de pastas ainda não está predefinida para todos os processos, sendo os Gestores de Processo responsáveis por criar as pastas conforme as necessidades e sem uniformização.

Permanecendo no sistema os processos ativos, em execução e concluídos, poder-se-á obter através da pesquisa sobre um trabalhador toda a documentação que lhe diz respeito, criando uma espécie de PI sobre esse trabalhador, ou pelo menos servindo de suporte à série informacional Processo Individual de Pessoal. Essa informação é passível de ser reunida pois a cada processo administrativo é associado o perfil do trabalhador U.Porto (definidos no SIGARRA) ao qual esse processo corresponde. Ao nível de arquivo de informação, o SGAP não se conecta nem com o arquivo digital nem com qualquer outra aplicação de gestão documental.

Com o desenrolar dos processos administrativos, o SGAP fornece estatísticas com o número desses processos, por tipo de pedido desenvolvido, o que contribui para uma análise do trabalho realizado por cada unidade, servindo de apoio aos indicadores de gestão.

O COLAB surge da necessidade de desenvolver o trabalho colaborativo entre equipas e de disponibilizar informação transversal. É, pois, uma plataforma colaborativa que funciona como meio de comunicação interna, nomeadamente com a troca de mensagens, produção da *Newsletter* do SRH e suporte para documentação interna aos serviços. Na UGRH ainda é relativamente recente, mas é já o local onde estão disponibilizados os procedimentos enunciados neste projeto, assim como outros projetos desenvolvidos na UGRH, legislação e outra documentação referente a RH. Não sendo essencial à gestão de RH é essencial ao desenvolvimento e cooperação na UGRH.

Apresentação e discussão dos resultados

Os SP requerem e propiciam dois requisitos relevantes: a automatização e a normalização com vista à atuação integrada.

É reconhecido que a afirmação dos SP depende, em grande parte, da interação através das TIC. No entanto, antes de mais, depende da capacidade de perceber a necessidade e a

vantagem em produzir, usar e partilhar informação que, dando corpo ao sistema de informação da Universidade, suporta/serve e reflete o todo institucional.

É, pois, fundamental que os trabalhadores e os profissionais de informação que os apoiam estejam envolvidos, desde logo, na especificação de requisitos para um STI, com dimensão física e lógica, que sustente todos os processos de “negócio” e todo o ciclo de gestão da informação orgânica (e não apenas administrativa) que integra o SIO, desde a sua criação, captura e receção até à sua preservação a longo prazo, não ignorando o contexto híbrido de produção, partilha que tende cada vez mais para o digital.

A automatização dos SP possibilita e constitui uma oportunidade para uma visão transversal, a simplificação dos processos e uma especificação das tarefas que requer, numa primeira fase, conhecimentos simultaneamente abrangentes e avançados, tendendo, ao nível das operações e rotinas, para um menor nível de exigência e responsabilidades. Este apoio tecnológico leva a que os SP sejam locais onde a mão-de-obra necessita de conhecimentos específicos, mas onde não necessitam de ser especializados, fomentando a redução das massas salariais e, com isto, o retorno do investimento efetuado.

A normalização/padronização de processos e procedimentos e uma definição base dos serviços a oferecer é outra das características dos SP que permite obter um maior retorno com a manutenção de níveis de qualidade elevados. A adaptabilidade e flexibilidade são a melhor forma destes serviços serem aceites por todos os organismos de uma instituição, contribuindo para isso os SLA (*Service Level Agreements*) que devem ser definidos entre organismo-cliente e organismo-fornecedor e onde a *holding* deve ter um papel moderador. A presença da organização-mãe sustenta a aceitação destes serviços e reduz a resistência à mudança, fator que contribui para o bom desempenho dos SP e que proporciona o fornecimento de serviços de excelência.

O primeiro passo para a incorporação de SP é o desenvolvimento de sessões de explicação a técnicos e administradores dos organismos envolvidos por forma a colmatar o pouco conhecimento sobre este modelo de gestão e para que percebam que a sua autonomia e controlo não vai ser ultrapassada. O relatório da Grant Thornton (2011) sobre as universidades londrinas demonstra esta problemática:

“In practice, however, there are a number of obstacles, both real and perceived, blocking the implementation of shared services. Competition between institutions and a desire to retain independence underpin a number of these barriers as interest is typically restricted to those areas of activity considered to be non competitive”.

Os SP integram várias áreas funcionais dentro de uma organização, um estudo da Hanover Research (2013), feito em várias universidades americanas, e a análise das universidades de Yale, Texas, Califórnia, Ohio, Michigan, Oklahoma, um estudo das universidades francesas e a análise ao modelo das universidades do Algarve, Coimbra, Porto e Lisboa demonstram que prevalecem serviços de *back office* e áreas relacionadas com: TIC, Recursos Humanos, Finanças, Aquisições, Gestão de Instalações, Projetos, Relações Públicas e Serviços Académicos. A GI não surge de forma explícita, diluindo-se nas TIC e na preocupação da gestão partilhada das bibliotecas, comum a americanos e europeus.

Na sua definição inicial, e entre outros, os SPUP fundamentam-se nos princípios da dependência funcional em que os trabalhadores que estão nas entidades constitutivas respondem aos Diretores dessas entidades e o princípio da avaliação pelos resultados, em que as atividades devem ser orientadas de acordo com os SLA definidos. Isto reflete a necessidade de envolver todas as entidades constitutivas no suporte à definição dos SP na U.Porto, pois um serviço partilhado deve ser estruturado com vista a garantir o apoio a outros organismos.

Como referido, esse apoio deve ser definido e quantificado com base nos SLA, podendo existir duas vias: a primeira é a padronização/unificação, em que todos os sócios ou organismos-cliente utilizam o mesmo tipo de serviço, levando à perda de diferenciação e à unicidade; a segunda reflete a adaptabilidade, em que é oferecido um serviço tendo como base as necessidades específicas de cada cliente.

À definição da atuação organizacional, junta-se uma integração pela via da tecnologia que possa ajudar a ultrapassar distâncias físicas e temporais e fomentar a partilha e colaboração.

Na U.Porto o SIGARRA é o reflexo do amadurecimento de mais de uma década da ideia de “iniciativas e recursos comuns”, apresentando-se como uma plataforma integrada de produção, armazenamento, acesso e gestão de informação que comunica e se interliga com outras aplicações/sistemas tecnológicos desenvolvidos e adquiridos externamente pela Universidade, “constituindo uma ferramenta fundamental para a concretização do conceito de “serviço partilhado” (UNIVERSIDADE DO PORTO, 2013).

No entanto, tiveram que ser desenvolvidos projetos que pretendem melhorar o desempenho das plataformas tecnológicas, integrando novos sistemas, nomeadamente: o SGAP, o Sistema de Gestão Administrativa de Processos; o KOFAX, para agilização da digitalização, captura e extração de informação; e o COLAB, uma plataforma colaborativa.

A estes, e no âmbito do SRH, juntam-se projetos direcionados a uma cada vez maior disponibilização de informação em meio digital, através da organização e digitalização da série informacional *Processos Individuais de Pessoal* (PI), tendo como objetivo de curto e longo prazo, o acesso e uso de PI híbridos de uma forma cada vez mais completa e integrada.

Neste contexto, definiram-se três fases para a abordagem a efetuar: a primeira incorporada no trabalho a desenvolver no terreno, que consistiu na análise do modelo de SP, mapeamento de processos de negócio, com a definição dos fluxos relativos a PI, e recenseamento, organização e instalação da série informacional dos PI; e duas como perspectivas de futuro sob a forma de projetos, um que visa aspetos de organização e representação da informação, designadamente, a criação de uma classificação que oriente a organização interna da série PI, provendo também à respetiva inserção quer no Plano de Classificação de base orgânico-funcional da U.Porto/estrutura de arquivo digital, sob gestão do serviço central de Gestão de Informação, e a sua recuperação via processo de negócio (por exemplo via SGAP); e outro projeto direcionado à digitalização de todos os PI, em articulação com as rotinas centrais e locais de digitalização, captura e extração automática de informação em contexto de produção e cumprindo os requisitos para a sua preservação no longo prazo, possibilitando e facilitando o acesso a todo o conteúdo informacional do PI em meio digital, mas relacionando-o sempre com a componente

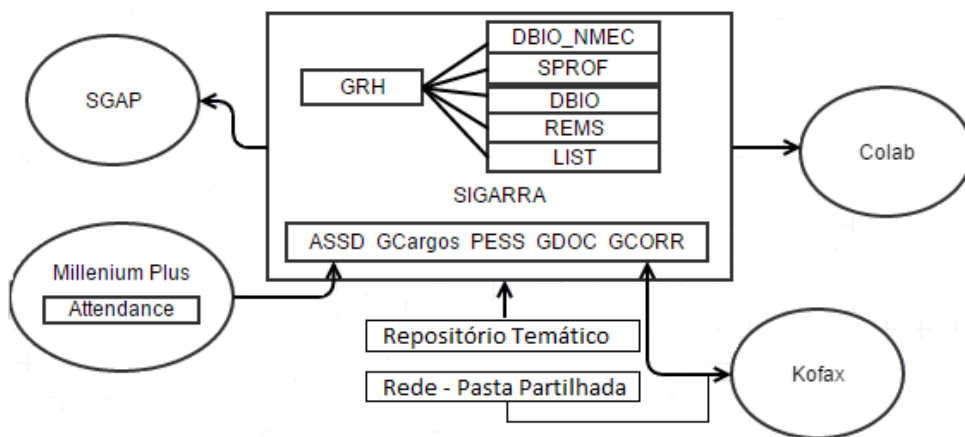
física que diferentes imperativos obrigam a preservar em suporte analógico. Estas implementações têm como base a unidade central, mas são também alargadas às unidades locais.

Apesar de tudo, o suporte papel ainda domina muitas das preocupações ao nível da GI e fica em aberto a expansão do trabalho realizado com os PI à restante informação sob controlo e com gestão física centralizada na UGRH, com a indissociável vertente digital e, sobretudo, tendo em conta o enquadramento sistémico da UGRH nos SPUP e destes na U.Porto.

Sistemas/Informação

Após o desenvolvimento do projeto, a matriz de sistemas (Fig. 3) como podemos ver, aumentou. É certo que o KOFAX ainda não está incorporado, mas a sua integração já está definida.

Fig. 3 – Arquitetura de Sistemas na UGRH (Pós)



Ao nível da UGRH, os sistemas utilizados numa perspetiva de fornecedor-cliente são:

Tabela 2 – Sistemas UGRH (fornecedor-cliente)

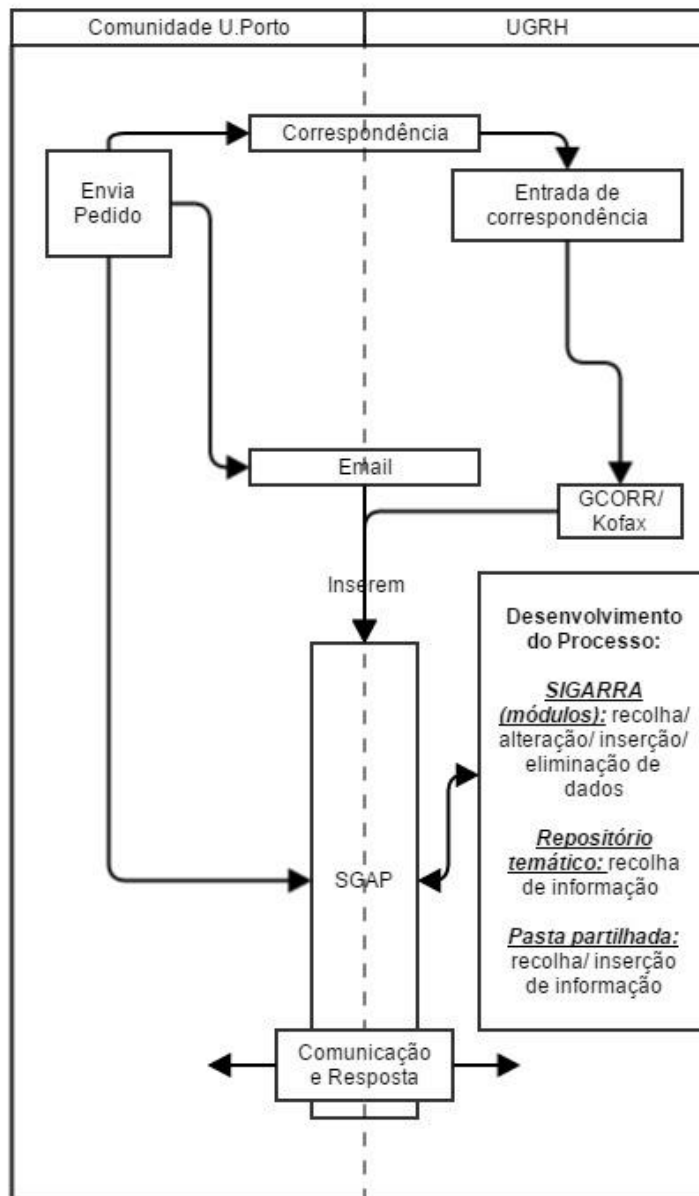
Sistemas	UGRH
Millenium	Cliente do sistema ao nível do desenvolvimento técnico. Suporte ao módulo ASSD e como associador de perfis a cartões U.Porto
SIGARRA	Cliente do sistema ao nível do desenvolvimento técnico. Fornecedor em termos de informação respeitante a Recursos Humanos
GRH	Cliente do módulo ao nível do desenvolvimento técnico .Fornecedor em termos da informação armazenada.
ASSD	Cliente do módulo ao nível do desenvolvimento técnico. Fornecedor em termos da informação armazenada.
GDOC	Cliente do módulo ao nível do desenvolvimento técnico. Fornecedor em termos da informação armazenada.
PESS	Cliente do módulo ao nível do desenvolvimento técnico. Fornecedor em termos da informação armazenada.
GCargos	Cliente do módulo ao nível do desenvolvimento técnico. Fornecedor em termos da informação armazenada.
GCORR	Cliente do módulo ao nível do desenvolvimento técnico. Fornecedor em termos da informação armazenada.
KOFAX	Suporte à digitalização de correspondência e aceleração de processos no módulo GCORR.
Repositório Temático	Cliente, através da recolha de informação armazenada. Fornecedor em termos da informação armazenada. A inserção da informação no sistema está a cargo da Unidade de Gestão de Documentação e Informação da UPdigital.
Pasta Partilhada	Sistema interno, a UGRH apresenta-se como cliente do espaço em rede e fornecedor da informação armazenada, mas sem a sua disponibilização para o exterior.
COLAB	Cliente do sistema, utiliza-o como plataforma de comunicação interna, fornece a informação armazenada, mas sem a sua disponibilização para o exterior.
SGAP	Cliente do sistema, participa na sua parametrização e desenvolvimento e fornece a partir do mesmo informação ao trabalhador-cliente e ao trabalhador-técnico.

Com esta arquitetura, os sistemas permitem um desenvolvimento de processos de acordo com a estrutura apresentada na Fig. 4.

Considerando a arquitetura de sistemas, a sua interligação e a informação aí armazenada de acordo com a UGRH: o SIGARRA incorpora o GRH, módulo de gestão de RH, sendo basilares ao desenvolvimento do trabalho pois possuem as informações sobre os trabalhadores da U.Porto, seja ao nível de dados pessoais, relação jurídica e remunerações. Sendo o GRH de *BackOffice*, só acessível ao trabalhador/administrador e não ao trabalhador/cliente, para este último ter acesso aos seus dados deve fazê-lo via SIGARRA, nomeadamente fazendo uso do módulo Página Institucional de trabalhador;

para isto, os dados do SIGARRA sincronizam com os inseridos no GRH ao início de cada dia.

Fig. 4 – Processo Geral UGRH



O módulo de Assiduidade (ASSD) interopera com o sistema Millenium Plus, no seu módulo *Attendance*, adquirindo a informação de picagens de entrada e saída dos trabalhadores. O módulo de Gestão da Correspondência vai buscar ao KOFAX a informação digitalizada e a informação dos campos inseridos pelos trabalhadores. Por sua vez o KOFAX integra com o SIGARRA para ir buscar à base de dados as listagens de valores que integram os campos de classificação. A informação que flui é relativa à

correspondência que dá entrada e saída e à meta-informação que resulta da desmaterialização dessa informação.

O COLAB interopera com o SIGARRA ao adquirir à base de dados deste a informação relativa ao perfil dos trabalhadores da U.Porto, que suporta o processo de autenticação destes (autenticação federada). O COLAB possui informação de cariz comunicacional da UGRH, assim como projetos e procedimentos desenvolvidos e legislação referente à área funcional de RH. É a plataforma de comunicação interna do SRH, não desempenhando nenhum papel no desenvolvimento dos processos administrativos.

A conexão com o SIGARRA por parte do SGAP é igual à do COLAB (ao nível da autenticação), já a informação que lá circula diz respeito ao trabalho administrativo desenvolvido na UGRH, como definido no tipo de pedidos que podem dar entrada no SGAP. É de referir que tanto o COLAB como o SGAP, para a UGRH, são sistemas autónomos que não se interligam.

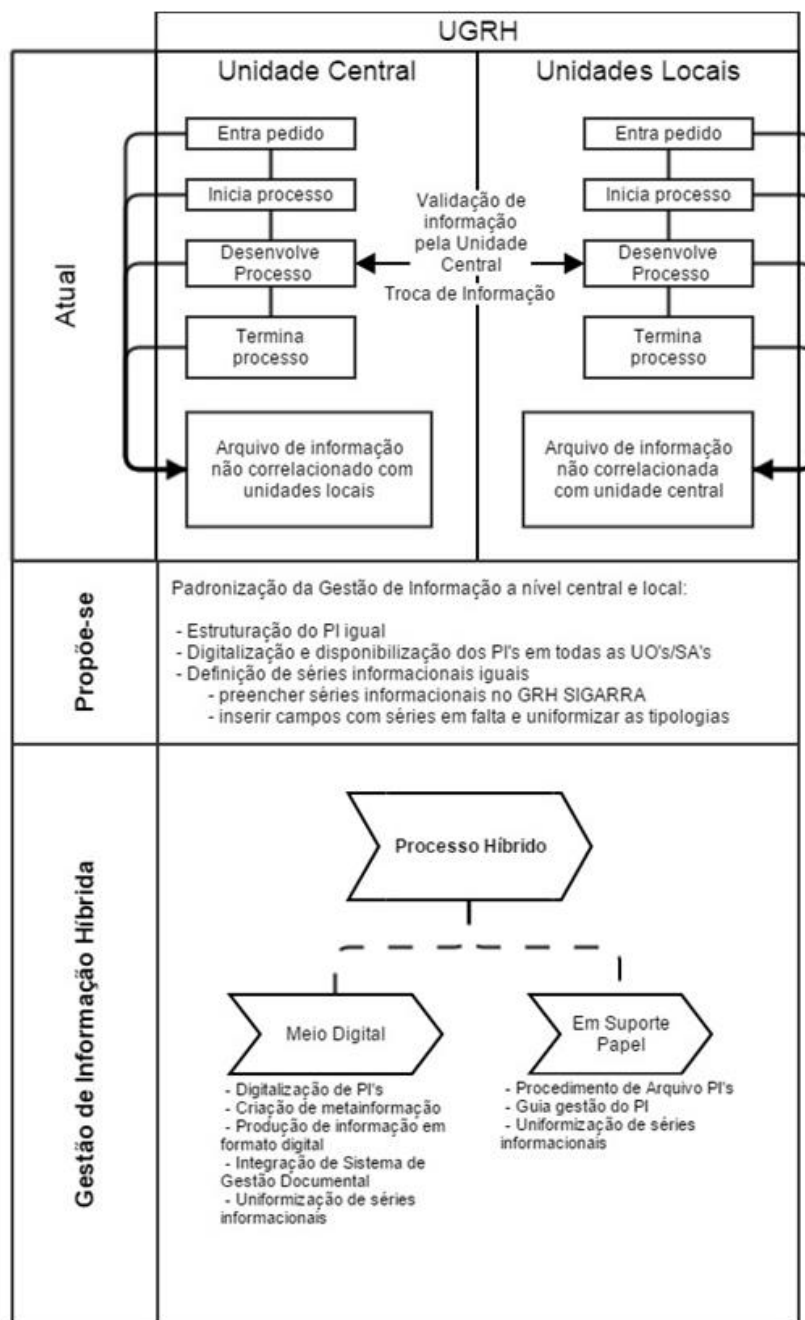
O Repositório da U.Porto e a pasta partilhada aparecem como repositórios de informação, locais onde a informação em formato digital é passível de ser armazenada e gerida. Na pasta partilhada, a maioria da informação é colocada de forma manual, daí a não conexão com nenhum sistema, tirando o KOFAX que, além do módulo de correspondência, também envia para a pasta partilhada a documentação que lá é digitalizada. O repositório temático conecta com o SIGARRA em termos de autenticações. A informação que lá é colocada e consultada não é automaticamente enviada através de nenhum outro sistema.

Ainda ao nível dos STI, atualmente cada um possui uma forma de classificação de informação diferenciada, existindo uma fraca uniformização em termos de tipologias e não existindo conexão entre os vários sistemas. Com o definido neste projeto (Fig. 5), pretende-se que as várias Entidades Constitutivas da U.Porto, que possuem os seus próprios sistemas de classificação de informação passem a partilhar um único sistema de classificação centralizado e uniforme. Com o panorama atual, um documento pode ter várias localizações e vários classificadores, levando à duplicação de informação e ao descontrolo no acesso à informação.

A partir da definição de um Serviço de Classificação central à função de GRH, pretende-se responder a qualquer variante da arquitetura de sistemas, pretende-se definir uma arquitetura de sistemas de negócio que *per si* seja um sistema de gestão de informação que consiga gerir, de forma automática, a informação produzida não só a nível central, mas também a nível local, vendo essas unidades como integrantes e sistémicas.

Reconhecendo que a afirmação dos SP depende, em grande parte, da interação através das TIC, mas também da capacidade de perceber a necessidade e a vantagem em produzir, usar e partilhar informação que dando corpo ao sistema de informação da Universidade reflete o todo institucional, é fundamental que os trabalhadores e os profissionais da informação que os apoiam estejam envolvidos desde logo na especificação de requisitos para um sistema tecnológico de informação que sustente todos os processos administrativos e todo o ciclo de gestão de informação, desde a criação/captura até à preservação. Tendo como visão o futuro, todas estas interações beneficiam com o recurso ao meio digital existindo, todavia, um contexto de produção, partilha e uso híbrido, mas tendendo cada vez mais para o digital, que não pode ser ignorado.

Fig. 5 – Conexão UGRH Central e Local



A padronização de processos e procedimentos e uma definição base dos serviços a oferecer é outra das características dos SP que permite obter um maior retorno com a manutenção de níveis de qualidade elevados. A adaptabilidade e flexibilidade são a melhor forma destes serviços serem aceites por todos os organismos de uma instituição, contribuindo para isso os SLA que devem ser definidos entre organismo-cliente e organismo-fornecedor e onde a “holding” deve ter um papel moderador. A presença da organização-mãe sustenta a aceitação destes serviços e reduz a resistência à mudança,

fator que contribui para o bom desempenho dos SP e que proporciona o fornecimento de serviços de excelência.

O primeiro passo para a incorporação de SP é o desenvolvimento de sessões de explicação a técnicos e administradores dos organismos por forma a colmatar o pouco conhecimento sobre este modelo de gestão e para que estes percebam que a sua autonomia e controlo não vai ser ultrapassada. No já referido relatório da Grant Thornton (2011) é demonstrada essa problemática: *In practice, however, there are a number of obstacles, both real and perceived, blocking the implementation of shared services. Competition between institutions and a desire to retain independence underpin a number of these barriers as interest is typically restricted to those areas of activity considered to be non competitive.*

Na sua definição inicial, e entre outros, os SPUP fundamentam-se nos princípios da dependência funcional em que os trabalhadores que estão nas entidades constitutivas respondem aos Diretores dessas entidades e o princípio da avaliação pelos resultados, em que as atividades devem ser orientadas de acordo com os SLA definidos. Isto reflete a necessidade de envolver todas as entidades constitutivas no suporte à definição dos SP na U.Porto, pois um serviço partilhado deve ser estruturado com vista ao apoio a outros organismos.

Como referido, esse apoio deve ser definido e quantificado com base nos SLA, podendo existir dois modelos: o primeiro é a padronização/unificação, em que todos os sócios ou organismos-cliente utilizam o mesmo tipo de serviço, levando à perda de diferenciação e à unicidade; o segundo reflete a adaptabilidade, em que é oferecido um serviço tendo como base as necessidades específicas de cada cliente.

Com SLA, as organizações tendem a perder independência, pois são definidas as formas de resolução do serviço e todo o poder e responsabilidade passam para a entidade-fornecedor. Daí que, se os SLA não chegam ao trabalhador, estes não podem funcionar como esperado, facto que ocorre ao nível dos SPUP, sugerindo-se não só uma apresentação dos mesmos, como a integração destes com a plataforma de desenvolvimento de processos administrativos, com a fixação, por processo, de datas limite automáticas para a sua resolução.

Os SP constituem um diferente modelo de agir e gerir a Universidade e dessa ação decorre e é modelada a informação que integra o seu SI, constituindo o registo, a evidência e a memória da instituição.

Na Universidade do Porto os SP foram criados pela necessidade e tendo como objetivos: prestar serviços de excelente qualidade, rentabilizar recursos, otimizar a eficiência e consolidar e partilhar informação e conhecimento. Assim sendo, estes devem estar sustentados em sistemas tecnológicos de informação capazes de controlar e apoiar a gestão dos processos desenvolvidos nos serviços dos SP, pois para fornecer um serviço de excelência, deve-se implementar um STI robusto, eficaz e eficiente e que responda às necessidades dos clientes e fornecedores mas que é indissociável do SI que suporta e que necessita ser gerido.

A GI engloba, pois, a totalidade do complexo sistema de informação da U.Porto e é indissociável da gestão da plataforma tecnológica de suporte às atividades dos serviços e

de GI, sendo a produção, relevância, pertinência e disponibilização de forma assíncrona e multidirecionada vital para o funcionamento dos SP.

A este nível foram desenvolvidos projetos que pretendem melhorar o desempenho das plataformas tecnológicas ao nível de funcionamento, integrando novos sistemas, como o SGAP, o COLAB e o KOFAX, e definidos projetos para disponibilização de cada vez mais informação em meio digital, através da organização e digitalização da série informacional *Processos Individuais de Pessoal*, tendo como objetivo a curto e longo prazo, uma visão cada vez mais completa e integrada do PI híbrido.

Foram, assim, definidas três fases, uma delas incorporada no trabalho a desenvolver na instituição tendo como base o tempo de permanência, que consistiu na organização da série informacional dos PI e a respetiva referenciação sob responsabilidade da UGRH do SP de RH (unidade central), e duas como perspectivas de futuro, sob a forma de projetos já delineados, um que visa a criação de uma classificação sistemática para a organização interna dos PI e outro a digitalização de todos os PI com requisitos de preservação a longo prazo, possibilitando e facilitando o acesso a todo o conteúdo informacional do PI em meio digital mas relacionando-o sempre com a componente física que diferentes imperativos obrigam a preservar em suporte analógico.

Além disto, e com o contributo das plataformas tecnológicas, nomeadamente o SGAP, foi perçecionado o modelo de interatuação para a GI, entre o Serviço Partilhado com responsabilidade de execução operacional dos processos transversais à Universidade na função-meio de RH com os polos descentralizados existentes nas diversas UO, modelo esse que, a longo prazo, deve ser melhorado e simplificado, nomeadamente quando toda a informação ao nível dos RH (PI incluídos) estiver ou for pedida, desenvolvida, autenticada e efetivamente armazenada e preservada em meio digital.

Ao nível da GI, a entrada dos SPUP não alterou praticamente nada, continuando, ao nível central, a informação a ser gerida em parceria com a Unidade de Gestão de Documentação e Informação da Reitoria. Relativamente aos processos organizacionais, nos que se referem às unidades locais, é evidenciada a existência de mais passos no desenvolvimento dos mesmos, nomeadamente no que toca à sua validação, contribuindo, todavia, para a existência de mais qualidade na informação disponibilizada. No que respeita aos processos administrativos a integração da plataforma SGAP, que modela e permite a realização desses processos em meio digital incluindo o fluxo de informação e mensagens necessárias à sua conclusão, possui grandes potencialidades, no entanto, necessita, ainda, de um interface e de um desenvolvimento de processos mais simples e intuitivos e uma natural conexão com o SIGARRA ou passando pela definição de novas funcionalidades em sistemas de suporte ao negócio com esse tipo de preocupações.

O suporte papel ainda domina muitas das preocupações ao nível da GI ficando em aberto a expansão do trabalho realizado com os PI à restante informação com gestão física centralizada na UGRH (não inserida nos PI).

Abordando os STI, constata-se que as TIC são a área que, pela facilidade de funcionamento em meio digital, é vista como a mais simples de integrar um SP, sendo por vezes a única área a integrar o modelo de SP numa organização. Tal não acontece na U.Porto não sendo, por isso, menor a presença e importância do STI, nomeadamente no serviço prestado desde logo às unidades dos SPUP.

O SIGARRA, integrando o módulo de GRH, constitui a fundamental plataforma tecnológica e de informação que suporta a atividade da UGRH, enquanto o SGAP está a ser desenvolvido como uma nova plataforma de execução dos processos administrativos.

Porém, os processos relacionados com a GI carecem, ainda, de uma adequada abordagem no contexto das ferramentas existentes e em desenvolvimento, bem como nos novos processos e modelo de gestão. Tal como qualquer entidade produtora de informação, os SP prolongam-se para além do término dos processos administrativos desenvolvidos, devendo ser acionadas tarefas que garantam a preservação e o acesso continuado a essa informação no longo prazo, quer como recurso de gestão, quer como evidência e memória institucional.

Esta preocupação com todo o ciclo de gestão de informação, incluindo a preservação e o impacto da automatização, são passos necessários para a construção de um Sistema de Informação Ativa e Permanente e, como unidade orgânica da U.Porto, os SPUP devem contribuir para esse objetivo com a dupla responsabilidade que decorre da sua mediação nos fluxos de trabalho e informacional desenvolvidos com as UO e SA, a nível digital e analógico.

O conceito de SP pode, efetivamente, potenciar uma gestão integrada da informação, pois a concentração de recursos e serviços num só local tende a promover a não dispersão da informação e o desenvolvimento de práticas e sistemas de gestão comuns e partilhados contribuindo para a perceção, otimização e controlo dos processos de GI.

Como perspetivas futuras apresentaram-se possíveis melhorias e passos a dar no sentido da implementação de um Sistema de Gestão da Informação Ativa e Permanente alinhado com o modelo de gestão e com a missão institucional e que se constrói com mudanças no suporte à produção, organização, fluxo, armazenamento, preservação, disseminação e uso da informação nos diversos serviços e com recurso às TIC, mas também com o assumir da função de GI, com a integração de profissionais de CI e a interação e cooperação com os serviços especializados (centrais e locais) em gestão da informação, apresentando-se a própria GI como função passível de se configurar como um SP.

Referências bibliográficas

BERGERON, Bryan

2002 *Essentials of shared services*. New Jersey : John Wiley & Sons, 2002.

CONSOLIDATION AND SHARED SERVICES IN HIGHER EDUCATION

2013 *Consolidation and Shared Services in Higher Education*. Washington : Hanover Research, 2013.

DAVENPORT, Thomas H.

1994 Saving IT's soul: human-centered information management. *Harvard Business Review*. 1994.

DE BRUYNE, Paul; HERMAN, Jacques; SCHOUTHEETE, Marc de

1977 *Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os pólos da prática metodológica*. Pref. Jean Ladrière; trad. Ruth Joffily. Rio de Janeiro: Livraria Francisco Alves Editora, 1977.

DELTCI

2007 *DeltCI: Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência da Informação*. [Em linha]. 2007. [Consult. 18 dez. 2014].
Disponível em: <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1648-investigar/deltci-dicionario-eletronico-terminologia-ci>.

EY

2014 *An Assessment of shared services in Scotland's higher education sector*. [Em linha]. 2014. [Consult. 13 dez. 2014].
Disponível em: <http://www.universities-scotland.ac.uk/uploads/UniversitiesScotland%20shared%20services%20analysis%20FINAL.pdf>.

FERNANDES, Maria Eugénia Matos; PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo

2010 The University of Porto: information management and appraisal. In INTERNACIONAL TECHNICAL AND FIELD RELATED PROBLEMS OF TRADITIONAL AND ELECTRONIC ARCHIVING CONFERENCE, Radenci, 2010 – *Internacional technical and field related problems of traditional and electronic archiving: conference proceedings*. Radenci : Regional Archives Maribor, 2010, p. 277-289.

FRANÇA. Ministère de l'Éducation Nationale; FRANÇA. Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

2010 *Guide d'audit des établissements d'enseignement supérieur et de recherche en vue de l'optimisation des fonctions de support*. [France] : Inspection Générale de l'Administration de l'Éducation Nationale et de la Recherche, 2010.

GRANT THORNTON

2011 Opportunities and interest in shared services: report. *London HEI's*. London. (Jan. 2011).

JOHANNSON, L.

1995 If innovation is important to your organization's survival, how will TQEM help? *Total Quality Environmental Management*. (1995).

MAGALHÃES, António M. [et al.]

2014 A Reconfiguração da gestão universitária em Portugal. *Educação, Sociedade & Culturas*. 41 (2014) 7-23.

NUNES, Sérgio

2004 *Alternativas para a interoperabilidade entre sistemas de informação universitários*. Porto, 2004.
Dissertação de Mestrado – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

O'BRIEN, Rory

1998 *An Overview of the methodological approach of action research*. Toronto: Faculty of Information Studies, University of Toronto, 1998.

PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo

2014 Gestão e preservação da informação: o impacto do pensamento sistémico. In ENCONTRO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, Évora, 2014. Évora : Universidade de Évora, 2014.

POIRIER, C. C.; BROWN, S. S.

2008 *Shared services guidebook : the roadmap to total business improvement*. [S. l. : s. n.], 2008.

QUINN, B.; COOKE, R.; ANDREW, K.

2000 *Shared services: mining for corporate gold*. New York: Financial Times; Prentice Hall, 2000.

RIBEIRO, Fernanda

1999 Gestão da informação no sistema de arquivo da Universidade do Porto. In CONFERÊNCIA SOBRE ARQUIVOS UNIVERSITÁRIOS, Porto, 1997 - *Conferência sobre arquivos universitários*. Porto : Universidade do Porto, Faculdade de Letras, 1999, p. 5-11.

RIBEIRO, Fernanda

2005 Organizar e representar informação: apenas um meio para viabilizar o acesso? In ENCONTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIAS DA DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO, 1º, Vila do Conde, 2005 – *A Informação nas organizações: o desafio da era digital*. Vila do Conde: ESEIG, 2005. CD-ROM.

RIBEIRO, Fernanda; FERNANDES, Maria Eugénia Matos

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

RIBEIRO, Fernanda; FERNANDES, Maria Eugénia Matos

2003 O Sistema de informação arquivística da Universidade do Porto: potenciar o uso da memória informacional retro-prospetivamente. In *Archivos universitarios e historia de las universidades*. Ed. José Ramón Cruz Mundet. Madrid : Instituto Antonio de Nebrija de Estudios sobre la Universidad; Universidad Carlos III de Madrid; Editorial Dykinson, 2003, p. 279-299.

SCHULMAN, D. S.; HARMER, M.; DUNLEAVY, J.

1999 *Shared services: adding value to the business units*. New York : John Wiley & Sons, 1999.

SILVA, Armando Malheiro da

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

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda

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

SILVA, Armando Malheiro da [et al.]

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

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

2015 *SAS da Universidade do Algarve: SNN Serviços de Gestão Aplicada*. [Em linha]. 2015. [Consult. 2 jan. 2015]. Disponível em: <http://www.snn.pt/Default.aspx?ID=776>.

UNIVERSIDADE DE COIMBRA

2014 *Organograma da Administração da Universidade de Coimbra*. [Em linha]. 11 junho 2014. [Consult. 30 dez. 2014].
Disponível em: <http://www.uc.pt/administracao/organograma-12jun.pdf>.

UNIVERSIDADE DE LISBOA

2013 *Anexo às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2013*. [Em linha]. 2013 [Consult. 14 dez. 2014].
Disponível em: <http://www.ulisboa.pt/wp-content/uploads/3-ANEXO-ÀS-DEMONSTRAÇÕES-FINANCEIRAS.pdf>.

UNIVERSIDADE DO PORTO

2009 Despacho n.º 25.900/2009, de 25 de novembro. *Diário da República*. 2.^a série. Lisboa. 229 (25 nov. 2009) 48.268-48.269.

UNIVERSIDADE DO PORTO

2013 *SIGARRA: Sistema de Informação para Gestão Agregada dos Recursos e dos Registos Académicos*. [Em linha] *TIC: Tecnologias de Informação e Comunicação – U.Porto*. 2013. [Consult. 18 nov. 2014].
Disponível em: http://sigarra.up.pt/up/pt/web_base.gera_pagina?P_pagina=2418

WILSON, T. D.

2010 Strategic information systems management. *Information Research*. 15:1 (2010).

Resumo: As demandas por transparência, participação do indivíduo em sociedade e sua influência nas ações do Estado ganham relevo na medida em que impactam na agenda política e nos modos de gestão da informação governamental. Nesse contexto, ao se entender que as estruturas organizacionais híbridas contribuem para que as necessidades informacionais dos indivíduos sejam melhor trabalhadas, pensou-se o contributo que o tema traria ao se discutir questões de hibridez no contexto arquivístico. Para tanto, através de uma pesquisa bibliográfica e exploratória, objetivou-se analisar os conceitos de hibridez na literatura internacional da área da Ciência da Informação. O intuito foi propor formas de atuação para os arquivos híbridos como promotores do acesso à informação. A metodologia possui abordagem qualitativa, do tipo descritiva e explicativa. Ressalta-se que tais ambientes dão significado ao conhecimento gerado em sociedade. Nesse cenário, os arquivos híbridos criam ambientes de aprendizagem, abrangendo os diferentes tipos de documentos em sociedade.

Palavras-chave: Acesso à informação; Desenvolvimento sociocultural; Novas estruturas organizacionais; Arquivos híbridos

Abstract: The demands for transparency, individual's participation in society and their influences on state actions gain prominence as impacting on the political agenda and in the methods of information government management. In this context, supposing that the hybrid organizational structures contributing to the informational needs of individuals are better worked, it was considered the contribution that the issue would give when the hybridity issues in archival context would be considered. Therefore, through the literature and an exploratory research, it is aimed to analyze the concepts of hybridity in the international literature in the Information Science field. The aim was to propose actions for hybrid archives to promote information access. The methodology has a qualitative approach, of descriptive and explanatory type. It is noteworthy that such environments give meaning to knowledge generated in society. Hence, the hybrid archives create learning environments, covering the different types of documents in society.

Keywords: Information access; Socio-cultural development; New organizational structures; Hybrid archives

Introdução

As transformações sociais advindas do uso e interpretação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) em ambientes nos quais existe a atuação do profissional da informação refletem as diferentes perspectivas que os arquivistas vivenciam perante as comunidades com quem trabalham. Nessa perspectiva, a informação, que é o insumo que sustenta as transformações sociais, propicia o desenvolvimento social em qualquer campo da atividade humana e da construção do conhecimento.

Ao se pensar acerca das unidades informacionais às quais o acesso à informação é referência para um novo contexto social, que interage as localidades em prol do desenvolvimento e crescimento diferenciados, entende-se que a informação é o diferencial na geração do conhecimento. Logo, as formas de buscar, acessar e recuperar a informação, na medida em que refletem o uso de tecnologias tradicionais e digitais, constituem-se em fatores determinantes na criação de espaços informacionais sociais, lançando múltiplos desafios aos arquivos tradicionais.

Considerando o ambiente de um arquivo como um lugar que se transforma em direção ao desenvolvimento da sociedade, fala-se em espaços híbridos, onde tecnologias tradicionais e digitais se complementam por meio da dialogicidade no trabalho do arquivista. Assim, iniciam-se os estudos acerca de ambientes híbridos no contexto das unidades informacionais.

De acordo com Breaks (2002), o termo híbrido tem suas origens na Teoria da Evolução de Darwin, designa-se como um novo modo de descrever tipos de serviços que buscam integrar fontes tradicionais e eletrônicas de informação. Registra-se o valor da informação pelas necessidades de uso, portanto ela é um bem comum, que deve atuar como fator de inclusão social, ou seja, como propulsora da cidadania através de sua disponibilização aos diferentes públicos presentes na sociedade.

Ao se entender que esses ambientes são propícios ao contexto das bibliotecas, pensou-se o contributo que esse tema traria ao se discutirem questões de hibridez no contexto arquivístico, uma vez que há necessidade de acesso à informação voltada para a legislação arquivística. Logo, a publicação da Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 trouxe uma nova sistemática a ser implementada nos arquivos, a partir de seus dispositivos regulamentadores.

Nesse cenário, a necessidade de uma releitura dos procedimentos de produção e guarda de informações, bem como sua adequação às novas regras em sociedade, impactaram no modo como se dava o acesso à informação em unidades arquivísticas. Sendo assim, a Lei de Acesso à Informação configura-se como uma importante ferramenta de controle dos atos praticados pela instituição, impactando as atividades de Estado que possuem, no sigilo, a sua essência (CALDERON, 2015).

Trata-se de um ambiente que agrega características tradicionais e digitais em um mesmo local, partindo das seguintes premissas: usuário individual e coletivo, serviços e produtos oferecidos e arquitetura do ambiente físico e virtual onde se encontram armazenados os documentos. O acesso à informação no ambiente dos arquivos pressupõe o atendimento às necessidades dos sujeitos diante das diferentes mídias e suportes de informação.

Dessa forma, o tratamento documental voltado ao acesso e satisfação dos indivíduos poderia ser a resposta a esse anseio informacional. Visando ao desenvolvimento e ao crescimento do acervo institucional onde atua, é papel do profissional da informação responsável por tais ambientes buscar um crescimento dos interagentes, a fim de gerar capacidades para detectar se a informação disponibilizada está de acordo com as demandas sociais.

O arquivo deve prover serviços para a descoberta, localização, requisição e utilização dos recursos, como também fornecer serviços consistentes em âmbito local ou remoto,

independentemente do tipo de seu suporte. Para tanto, sua estrutura organizacional necessita ser flexível, permitindo o desenvolvimento de novos sistemas, quando necessário. Outra premissa são os sistemas baseados em normas internacionais, que permitem o aumento do volume e o tráfego de recursos.

Nesse contexto, o acesso ao documento não garante a geração de conhecimento, já que este é gerado a partir de uma reflexão crítica, obtida através da observação da realidade, do envolvimento com o ambiente, dos conhecimentos intrínsecos do indivíduo e da apropriação de novas informações. Nos arquivos híbridos, o acesso à informação é destacado a partir da percepção humana no uso e geração de conhecimento.

Em relação aos arquivos tradicionais, um arquivo híbrido define novos parâmetros comportamentais/mentais que permitem maior interação dos indivíduos que buscam a informação. Concomitantemente, a autonomia do ser humano, a cidadania e a ideologia do saber igualitário, propostos por Dziekaniak e Rover (2011), são focados no uso e reuso da informação, prezando pela observação da comunidade que cerca uma instituição arquivística.

Partindo do pressuposto de que a geração de conhecimento depende do acesso à informação, pergunta-se: como os arquivos híbridos, repensando suas estruturas organizacionais, podem contribuir para o acesso à informação e, conseqüentemente, ao desenvolvimento sociocultural para a geração de conhecimento? Desse modo, através de uma pesquisa bibliográfica e exploratória, este estudo objetivou analisar os conceitos de hibridizem na literatura internacional da área da Ciência da Informação e propor formas de atuação para os arquivos híbridos como promotores do acesso à informação.

Na metodologia, utilizou-se uma abordagem qualitativa do tipo descritiva e explicativa (GIL, 2008), bem como o método de pesquisa bibliográfico, com o intuito de verificar as habilidades que constituem os processos de acesso à informação. O levantamento dos dados iniciou-se com a análise dos conceitos de ambientes híbridos e a arquivologia nos processos de organização e disponibilização da informação. As referências utilizadas estão nas bases de dados científicas da área da Ciência da Informação, tais como *Scielo* e *Web of Science*, destacando-se autores de referência para a área.

Nesse cenário, considera-se o arquivo híbrido como um espaço sociocultural que promove diálogos entre a população e as tecnologias. Concomitantemente, as informações dispostas nessas unidades passam a serem utilizadas de forma crítica e reflexiva pelos seus usuários, ganhando vida na medida em que geram conhecimentos.

Acesso à informação

Em 1988, a Constituição Federal garantiu à sociedade brasileira o direito de acesso à informação, um dos pilares da democracia contemporânea. “Trata-se de um direito civil, mas também político e social que acentua a importância jurídica assumida pela informação nas sociedades democráticas” (JARDIM, 2012:2).

O acesso à informação promove a cidadania quando graus variados de agências, agentes, políticas, estruturas e discursos informacionais são tensionados por espaços de consenso entre práticas informacionais. Nesse processo, as demandas por transparência e

participação do indivíduo em sociedade, bem como sua influência nas ações do Estado, ganham relevo na medida em que impactam na agenda política e nos modos de gestão da informação governamental (BOURDIEU, 1991).

Portanto, é crucial que um documento esteja disponível para revisar as decisões de uma instituição, já que “Na ausência desse recurso, não se pode afirmar que os indivíduos realmente têm direito de acessar a informação, mas o mero direito de que as informações solicitadas sejam consideradas pelo órgão expedidor” (MENDEL, 2009:47, tradução nossa). No modelo de burocracia já previsto por Weber, em 1979, as funções administrativas são exercidas de modo continuado e com base em documentos, sendo o acesso à informação sua forma de representação em sociedade (WEBER, 1979).

Bokova (2015) destaca a importância do arquivista na atuação da identidade social, atendendo à preservação do patrimônio para que o mesmo esteja acessível a todos, perfazendo a história das comunidades. Essa afirmação vem de encontro à Lei de Acesso à Informação, objetivando criar mecanismos que possibilitem a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades (BRASIL, 2011).

Embora muitos dos documentos colocados à disposição do público sejam especiais ou até mesmo raros, não podendo ser manuseados de qualquer maneira, o profissional capacitado, ou seja, o arquivista com competências necessárias para atuar nesses ambientes poderá implementar ações para a preservação desse material, destacando-se sua importância no contexto da memória da humanidade. Importante ressaltar que é exatamente essa vulnerabilidade que impacta o pensamento do arquivista quando ele se depara com a realidade dos espaços híbridos.

A ideia do intelecto geral pode utilmente ser recuperada como uma forma de intelectualidade de massa, o conhecimento socializado, uma força direta e social da produção. O acesso à informação é, dessa forma, o conhecimento socialmente útil que emerge através da definição de uma forma-valor alternativa, trabalhando em termos da reprodução da sociedade sob uma imagem diferenciada (HALL, 2014:823, tradução nossa).

Algumas iniciativas, como o Programa Memória do Mundo, da UNESCO, que buscam unir memórias coletivas enraizadas nos arquivos por diferentes gerações, promovem um cenário onde o indivíduo, além de ter acesso ao documento, contribui com a constituição do acervo. Dessa forma, possibilitam tanto aos arquivistas como à sociedade como um todo entender o seu próprio significado perante a humanidade.

O que está em jogo é a preservação e o acesso à informação, que vão se modificando ao longo do tempo e requerendo diferentes tipos de tratamento documental. O saber como tratar tais documentos e como promover o acesso a eles recai na base da Arquivologia como área de conhecimento: produção, organização e uso da informação (PAES, 2004).

O Decreto nº 82.590, de 6 de novembro de 1978, art. 2º, determina as atribuições dos arquivistas:

I - planejamento, organização e direção de serviços de Arquivo;

II - planejamento, orientação e acompanhamento do processo documental e informativo;

III - **planejamento, orientação e direção** das atividades de identificação das espécies documentais e participação no planejamento de novos documentos e controle de multicópias;

IV - **planejamento, organização e direção** de serviços ou centros de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos;

V - **planejamento, organização e direção** de serviços de microfilmagem aplicada aos arquivos;

VI - orientação do **planejamento** da automação aplicada aos arquivos;

VII - orientação quanto à classificação, arranjo e descrição de documentos;

VIII - orientação da avaliação e seleção de documentos, para fins de preservação;

IX - **promoção** de medidas necessárias à conservação de documentos;

X - elaboração de pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos;

XI - assessoramento aos trabalhos de pesquisa científica ou técnico-administrativa;

XII - desenvolvimento de estudos sobre documentos culturalmente importantes
(BRASIL, 1978, grifo nosso).

Pode-se relatar que, para além das atribuições do arquivista, o contexto híbrido lhe permite: implementar atribuições complementares, como gerenciador da informação; a tomada de decisões; rever contradições e conflitos no ambiente de trabalho; obter excelência na comunicação oral e escrita; lidar com as diversas habilidades funcionais; ser capaz de ter aprendido próprio e de facilitar o aprendizado junto à instituição na qual está inserido, sendo ético, proativo, um empreendedor dinâmico; utilizar a criatividade, a consciência coletiva; instituir tais diferenças no contexto dos objetivos e metas da organização. Assim, é necessário entender a importância de a história ser compreendida e compartilhada, não apenas para questões de identidade ou afiliação, como também para a compreensão mais clara das relações e dos desafios nas sociedades contemporâneas (BOKOVA, 2015).

Em contextos híbridos, a informação pode ser construída ou desconstruída a todo o momento, sem limites de espaço e tempo. O fluxo documental, portanto, passa a interligar o gerador e o receptor das informações de forma mais ampla e rápida (BARRETO, 1998).

A gestão arquivística deve trabalhar aspectos dos recursos humanos (seu público e funcionários da instituição), o físico (o *layout* do arquivo) e o estrutural (relações entre o arquivo e as instituições às quais está agregado), a fim de tomar decisões prudentes relativas à preservação e ao acesso aos recursos documentais, tendo como posto-chave a capacidade de saber lidar com as diferentes gerações de conhecimento. Então, o arquivo

passa a ser visto com outros olhos, limitando a ideia de preservação e guarda da memória, prevalente por muito tempo sobre a ideia do acesso (RIBEIRO, 2010).

Um arquivo com sistema democrático de acesso à informação deve aspirar por diferentes planos a serem promovidos em sociedade, descentralizados e participativos. Trata-se de uma articulação entre diferentes níveis de gerenciamento, a fim de otimizar conhecimentos além-instituições (DELGADO, 2010).

Por conseguinte, ao se obter um aumento no número de interessados em frequentar o local, o arquivista poderá contribuir para o aumento da busca pela informação e da criação de novos conhecimentos. Sendo assim, o arquivista híbrido deve enxergar de dentro para fora, ou seja, ser um reflexo da analogia do ser humano, sempre em busca de novos conhecimentos.

Desenvolvimento sociocultural

As relações de desenvolvimento sociocultural partem da convivência dos seres humanos para com os diferentes contextos e meios tecnológicos. Essas vivências proporcionam diretrizes para que uma ideia possa ser processada mentalmente pelo indivíduo e, posteriormente, entendida de acordo com sua experiência no assunto.

O processo de reconhecimento da informação ocorre em forma de espiral, ou seja, a partir de uma necessidade de informação, o indivíduo busca uma publicação apropriada para solucionar suas dúvidas e, junto ao seu conhecimento prévio de mundo, gera um novo conhecimento. “O conhecimento supõe que o sujeito aprende o significado da informação, atribui-lhe um sentido necessitando da incorporação de um segmento significativo daquela” (SACRISTÁN, 2002:210).

Ao mesmo tempo em que há a geração desse reconhecimento, há também o compartilhamento do mesmo, seguindo em uma sequência espiral contínua. “Nesse contexto, uma formação profissional que se delineia como ideal é aquela voltada para a construção da cidadania consciente e ativa” (CASTRO, 2002:189).

Nesse contexto, os arquivistas passam a moldar relações entre os serviços oferecidos e a emergência de necessidades complexas em sistemas de informação. Há uma auto-organização de ensino por parte dos profissionais da informação, bem como uma auto-organização de aprendizagem por parte do público de um arquivo.

A incorporação de novas metodologias e de tecnologias de informação e comunicação vem permitindo mediações inovadoras no atendimento do cliente – curioso, crítico e questionador [...]. Os produtos e serviços são desenhados, sob medida, para atenderem as suas necessidades de informação (PIMENTA, 2002:137).

Tanto os arquivistas quanto os usuários de um arquivo híbrido devem ter competências específicas para lidar com as informações dispostas nesses ambientes. Essas competências partem da natureza, extensão, necessidade de informação e avaliação de fontes acessadas.

Dessa forma, é possível entender como exercer tais competências à medida que se inter-relacionam os Padrões e Indicadores de Competência em Informação de Belluzzo (2007)

com os arquivos híbridos. Trata-se de cinco padrões que, se bem executados, permitem que o indivíduo se torne competente em arquivos híbridos:

- **Padrão 1 - A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação.** O arquivista competente em informação em arquivos híbridos determina a natureza de seu acervo perante a extensão dos diferentes formatos de informação, conhecendo as diversas fontes de informação e conseguindo extrair a informação necessária. Já o usuário competente em informação em arquivos híbridos sabe lidar com a extensão dos diferentes formatos de informação, identificando e reconhecendo suas necessidades e interesses informacionais.
- **Padrão 2 - A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade.** O arquivista híbrido competente em informação promove, aos seus usuários, o acesso à informação necessária com efetividade, independentemente de sua plataforma; busca informações em outros lugares, não se restringindo ao seu acervo; conhece e desenvolve esquemas de descrição e classificação com autoridade para facilitar a recuperação. O usuário competente em informação em arquivos híbridos acessa a informação com efetividade, independentemente de sua plataforma; conhece os sistemas de recuperação e a forma de inserir palavras-chave; sabe utilizar estratégias de busca, como operadores booleanos; conhece as possibilidades de consultar o profissional da informação para obter as informações desejadas; estrutura suas informações de modo a acessá-las posteriormente e citá-las de forma correta.
- **Padrão 3 - A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes.** Tanto o arquivista quanto o usuário híbrido competente em informação avaliam criticamente a informação que recebem, bem como sua fonte; possuem capacidade de análise e síntese, realizando processos de significação e interpretação; conseguem estabelecer parâmetros de avaliação das informações e fontes, identificando especificidades das autoridades e suas qualificações; contextualizam o novo conhecimento com os conhecimentos prévios sobre o tema, distinguindo sua utilidade para a resolução dos problemas.
- **Padrão 4 - A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado.** O arquivista híbrido competente em informação busca direcionar o usuário para o uso da informação com efetividade para alcançar um objetivo e obter um resultado; consegue articular a informação com as regras de comunicação para disseminá-la. E os usuários competentes em informação em arquivos híbridos conseguem gerar conhecimento reflexivo tanto individualmente quanto em grupo; conseguem definir o uso da informação de acordo com seus objetivos; conseguem utilizar as informações reportando-se aos autores das ideias

utilizadas; conseguem estruturar o novo conhecimento de modo a ser comunicado.

- **Padrão 5 - A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente.** O arquivista híbrido competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação, adequando seus produtos e serviços às demandas culturais, de forma ética e legalmente; valoriza e estimula o uso de recursos de acesso livre; conscientiza e sensibiliza seu público sobre os danos e implicações da prática de plágio; trabalha de acordo com as normas institucionais e de políticas de informações nacionais e internacionais; conhece e cumpre as legislações referentes ao direito do autor; promove campanhas sobre a ética na pesquisa. O usuário competente em informação em arquivos híbridos acessa e usa a informação de forma ética e legalmente; utiliza fontes de informação que respeitam o direito do autor; identifica e rejeita práticas de plágio; respeita e cumpre as regras estabelecidas na instituição, conhecendo os direcionamentos e normativas; dá crédito aos autores utilizados em seus trabalhos/projetos/pesquisas.

Trata-se de “Uma formação profissional que vise ao universo do trabalho [e não somente a ele], tal como hoje se configura, deve situar no foco das atenções algo que não é novo, que sempre existiu, mas que produzia seus efeitos de modo coadjuvante ou colateral” (MACHADO, 2000:152). São competências básicas a serem desenvolvidas em relação à formação e às capacidades pessoais, que transcendem as transformações nos cenários dos arquivos e da produção documental.

Os processos de hibridizem refletem ações colaborativas no ambiente de um arquivo híbrido, com vistas ao acesso à informação. Tem-se, portanto,

[...] um aspecto – o processo colaborativo – muito em evidência e que comporta a coexistência de mediações diferentes, embora, forçosamente, complementares: a mediação assumida pelo especialista da informação, situado como interagente nas instituições culturais com sites interativos (reativos) ou em entidades de outro tipo (empresas, grupos, pessoas...), localizadas no “espaço de fluxos” ou na “infoesfera”, através de sites, portais, blogs, video-sharing services, que se caracteriza por uma interferência direta na escolha dos conteúdos (RIBEIRO, 2010:69).

Partindo do princípio de que as linguagens afetam os conceitos sociais, o arquivista e, conseqüentemente, o arquivo estão inseridos em uma rede sociopolítica de produção, gestão e geração de conhecimentos, pressupondo princípios comportamentais perante as linguagens híbridas. Dessa forma, a inserção dessas novas perspectivas em um sistema de informação é, primeiramente, um caso de sobrevivência, já que não há como excluí-la das novas criações em sociedade.

Novas estruturas organizacionais

O ambiente de um arquivo perante as novas estruturas organizacionais constrói-se a partir do desenvolvimento de uma informação coletiva, ou seja, de um ambiente colaborativo onde, ao mesmo tempo em que uma informação é apropriada, se gera um novo conhecimento. Logo, tem-se uma construção coletiva do conhecimento, que carrega em si paradigmas das tecnologias da informação.

O conceito de estruturas organizacionais envolve um conjunto de expectativas sobre a pessoa que ocupa determinada posição social e designa, portanto, sua maneira de agir em determinada situação, na qual outras pessoas ou objetos podem também estar envolvidos. Dessa forma, tanto os indivíduos como a instituição estão incluídos nesse cenário, de maneira que a dicotomia entre a pessoa e seu cargo na instituição, bem como seus componentes psicológicos e sociológicos, é reconhecida (MINTZBERG,1973).

Segundo Castells (2001), o paradigma das tecnologias da informação passou por mudanças, chegando ao que o autor chama de “Novo Paradigma”. Nesse contexto, no qual a convergência tecnológica se refere a uma interdependência de técnicas, contextos e métodos, as tecnologias de transmissão e conexão do conhecimento diversificam-se e interligam-se ao mesmo tempo.

Para o autor, o primeiro aspecto do novo paradigma é a informação como matéria-prima, contando que as tecnologias passam a agir nos processos de uso da informação, e não somente a informação age sob o uso das tecnologias, como no paradigma anterior. A segunda característica refere-se à influência dos meios tecnológicos na existência individual e coletiva de uma sociedade, pois, a partir do momento em que a informação é vista como matéria-prima, as novas tecnologias penetram no cotidiano social.

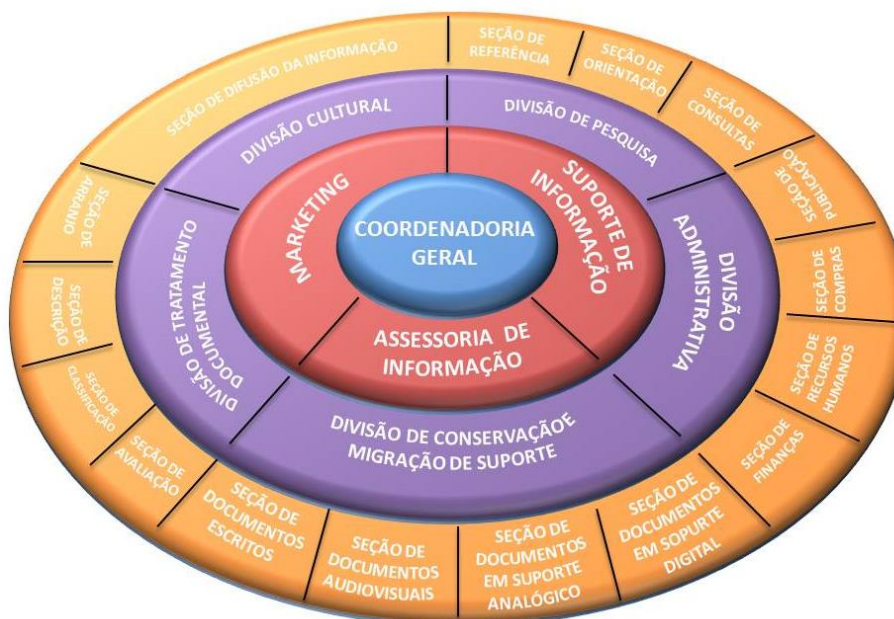
O terceiro ponto enfatiza os sistemas de informação em redes de tecnologias da informação, onde a flexibilidade e a complexidade interagem ao mesmo tempo. Em quarto lugar, essas redes são reestruturadas pela flexibilidade dos sistemas. Nada é estável, mas pode ser reconfigurado.

Como quinta e última característica, está a especificidade das tecnologias convergentes em sistemas integrados, no qual tecnologias antigas e atuais convergem entre si, já que uma não pode ser imaginada sem a outra. A Figura 1 mostra como a estrutura organizacional dos arquivos, sob o ponto de vista dos ambientes híbridos, insere, além da pesquisa, conservação, tratamento documental e administração, a divisão cultural em sua estrutura, de modo a difundir a informação por meio de atividades antes não aplicadas aos arquivos.

A fim de exemplificação, tem-se o “Arquivo Ônibus”, que pode levar até uma comunidade distante documentos que relatem a memória da mesma, bem como exposições, pastas pedagógicas, sarais, turismo local, cursos e oficinas. Tais atividades mantêm a relação documento-usuário mais próxima.

A Coordenadoria Geral deve ser capaz de lidar com contradições e conflitos, sendo ética e empreendedora. A Assessoria de Informação precisa oferecer um trabalho de consultoria constante e de incentivo aos funcionários. Em relação ao Suporte de Tecnologias, o mesmo deve estar apto a atender a todos os aspectos das divisões, chegando ao *marketing*, que demanda uma gestão moderna do arquivo.

Fig. 1 – Estrutura organizacional dos arquivos híbridos



Fonte: Elaboração das autoras

Meyer (1986) destaca as estruturas organizacionais como processos sociais, ou seja, como uma estratificação de uma sociedade globalizada, na qual a socialização, a ciência, a religião, as leis e a educação permeiam as instituições. Desse modo, as novas estruturas sociais propõem as chamadas “Instituições Sociais”, nas quais não só as máquinas e a alta gerência são importantes, mas os funcionários também são vistos sob o ponto de vista humanizado da execução de tarefas.

Por meio do estudo dos paradigmas das tecnologias em informação e comunicação, é possível que o arquivista entrelace necessidades dos indivíduos com auxílio profissional. Consequentemente, é essencial que os arquivistas estudem tais fenômenos, pois é por meio deles que as relações profissionais para com os arquivos e os indivíduos se transformam.

Estruturas organizacionais híbridas podem contribuir para um desenvolvimento mais conciso dos serviços realizados, de forma que as necessidades informacionais dos indivíduos sejam melhor trabalhadas. “Neste contexto, o profissional da informação deve ter um desempenho superior e está dependendo de um aprendizado de qualidade. Dentre os novos contextos de informação, o que se apresenta promissor é o da inovação” (OLIVEIRA e ARAÚJO, 2002:45).

Sendo assim, ao tratar da relação entre ambientes colaborativos versus flexibilidade, Chartier (1999) traça um paralelo que chega ao paradigma atual, no qual a relação da sociedade para com os documentos remete à descentralização do conhecimento. Nessa perspectiva, o papel do arquivista perante os novos paradigmas sociais, tecnológicos,

econômicos e contextuais integra a visão de um profissional flexível, que muda seu comportamento de acordo com as demandas coletivas e individuais da sociedade.

A inovação nas estruturas organizacionais é definida a partir de mudanças significativas na estrutura e métodos gerenciais da instituição, nos quais os pesquisadores são estudados como parte da análise organizacional (DAMANPOUR, 1991). As tecnologias e as informações pressupõem mudanças, pois o arquivo se torna um sistema de redes, onde a convergência de tecnologias e linguagens se faz presente.

A transição no contexto arquivístico: do tradicional ao híbrido

O espaço dos arquivos híbridos se caracteriza por agregar “[...] diferentes tecnologias, diferentes fontes, refletindo o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso, utilizando tecnologias disponíveis para unir em um só ambiente o melhor dos dois mundos” (GARCEZ e RADOS, 2002:47). Tal ambiente deve ser visto sob o olhar do usuário individual e coletivo, dos serviços e produtos oferecidos pela instituição, assim como da arquitetura e plataformas locais.

Os usuários individuais e coletivos devem ser capazes de acessar uma informação de forma autônoma, por meio do pensamento crítico e lógico. Logo, os serviços e produtos oferecidos pela instituição devem ser consistentes para recursos locais ou remotos, devem basear-se em normas internacionais (para o tráfego de recursos), bem como prover a descoberta, localização, requisição, envio/entrega e utilização de recursos, independentemente de seu suporte (RUSSEL, GARDNER e MILLER, 1999). Para tanto, sua arquitetura deve partir de uma estrutura organizacional flexível, permitindo o desenvolvimento de novos sistemas, quando necessário.

Levando em conta o gênero, a origem, a aquisição, a custódia, o método de avaliação, de classificação e descrição de documentos em arquivos, é possível observar que os arquivos híbridos se diferenciam dos tradicionais na medida em que os gêneros de documentos abarcados pela hibridez não são apenas textuais, mas também audiovisuais e cartográficos, disponibilizados em suportes analógicos e/ou digitais.

Em relação à origem dos documentos, o arquivo tradicional preza pela conservação com objetivos funcionais estáticos, já os híbridos mudam de acordo com o contexto institucional. A aquisição e custódia dos documentos são tratadas, pelo último, como proveniência de atividades públicas e privadas, produzidos em único exemplar, mas que se interligam por meio das funções institucionais.

No âmbito do tradicional, os arquivos disponibilizam recursos em meio analógico, e o trabalho do arquivista é feito de modo sistemático, ou seja, há uma delimitação de cargos de acordo com os papéis da instituição. São ambientes localizados em espaços específicos, delimitados geograficamente, que possuem coleções finitas e tangíveis (OPPENHEIM e SMITHSON, 1998).

Enquanto os julgamentos no arquivo tradicional são finais e irrevogáveis, no arquivo híbrido eles não são finitos. A classificação não é mais específica para cada instituição, mas estabelece-se uma relação de classificação específica entre instituições com particularidades semelhantes, objetivando obter troca de informações.

Dessa forma, a descrição arquivística não se aplica apenas a um conjunto de documentos semelhantes, mas também a um conjunto de séries semelhantes. O Quadro 1, adaptado de Paes (2004), mostra as relações citadas anteriormente.

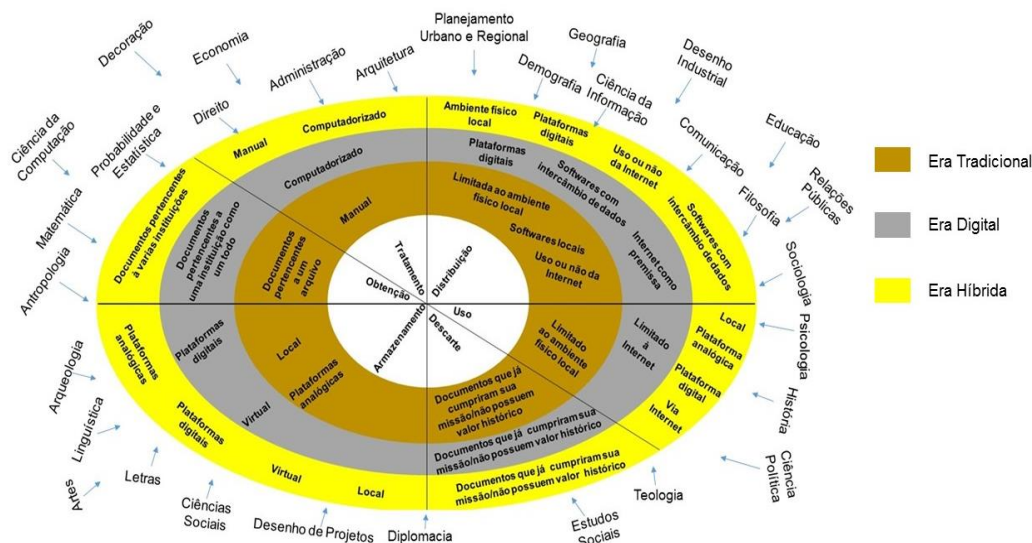
Quadro 1- Relação entre arquivos tradicionais e arquivos híbridos

	Gênero de documentos	Origem	Aquisição ou custódia	Métodos de avaliação	Métodos de classificação	Método descritivo
Arquivos Tradicionais	Documentos textuais, audiovisuais e cartográficos.	Documentos produzidos e conservados com objetivos funcionais.	Documentos provêm das atividades públicas e privadas servidas pelo arquivo; são produzidos em um único exemplar e em número de cópias limitadas; há significação orgânica entre eles.	Preserva-se a documentação referente a uma atividade como conjunto; os julgamentos são finais e irrevogáveis; a documentação não raro existe em via única.	Há classificações específicas para cada instituição, ditadas pelas suas particularidades; exige conhecimento da relação entre as unidades, a organização e o funcionamento dos órgãos.	Aplica-se a conjuntos de documentos; as séries (órgãos e suas subdivisões, atividades funcionais ou em grupos documentais da mesma espécie) são unidades para fins de descrição.
Arquivos Híbridos	Documentos textuais, audiovisuais e cartográficos, disponibilizados em suportes analógicos e/ou digitais.	Objetivos funcionais, que mudam de acordo com o contexto institucional.	Documentos provêm de atividades públicas e privadas; produzidos em único exemplar; há significação orgânica entre eles.	Os julgamentos não são finais e irrevogáveis.	Estabelece-se uma relação de classificação específica entre instituições com particularidades semelhantes, com o objetivo de obter troca de informações.	Aplica-se não somente a um conjunto de documentos, como também a um conjunto de séries semelhantes.

Fonte: Elaboração das autoras

A fim de melhor contextualizar o cenário dos arquivos híbridos, a Figura 2 demarca as transformações ocorridas pelos arquivos em Eras. Para tanto, parte do fluxo documental arquivístico (DUQUE, 2011), que é influenciado por diversas áreas do conhecimento, possui características diferentes na execução das tarefas em cada época: tradicional, digital e híbrida.

Fig. 2 – Transição atemporal dos arquivos



Fonte: Elaboração das autoras

As cores da figura foram escolhidas a partir do estudo do significado das cores (DONDIS, 2003). Relacionando seus significados à construção da figura, entende-se que a cor marrom significa seriedade e integridade, adaptando-se melhor à Era Tradicional; a cor cinza está ligada à neutralidade e estabilidade proporcionadas pela Era Digital e suas plataformas; a cor amarela significa descontração, otimismo e alegria, estando mais próximo da Era Híbrida, que preza pela construção de arquivos em prol do desenvolvimento de suas comunidades.

Em relação aos conceitos, quanto mais próxima uma área estiver do núcleo da figura, mais cedo ela começou a influenciar o fluxo documental arquivístico. Distanciando-se do núcleo, estão as áreas que foram, com o passar do tempo, se agregando à Arquivologia para que os arquivos chegassem à Era Híbrida.

A Era Tradicional é influenciada pelos conceitos de áreas como a Administração, a Linguística, a Diplomática, a Teologia, a Sociologia, a Arquitetura, a Matemática, o Direito, a História e a Filosofia (SARACEVIC, 1996). Logo, pode-se dizer que os arquivos dessa época se caracterizam por serem espaços físicos de guarda, com coleção institucionalizada, e que prezam pela custódia, conservação e contemplação da informação.

Com o surgimento de novas demandas em sociedade, já não tão sistemáticas e tecnicistas, mais voltadas ao ser humano, a Arquivologia começa a estudar como a instituição pode promover o maior acesso à informação e, conseqüentemente, incluir socialmente os indivíduos. Desse modo, além dos conceitos presentes na Era Tradicional, outras áreas – a Ciência da Computação, a Economia, a Semiótica, os Estudos de Usuários, as Artes Cênicas, a Inteligência Competitiva, a Educação, o *Marketing*, a Comunicação e o *Design* – passam a estar mais presentes nas práticas arquivísticas, influenciando o modo como as mesmas devem ser trabalhadas na Era Híbrida (SARACEVIC, 1996).

A Era Híbrida, intermediária da Era Tradicional para a Digital, procura unir em um só sistema conceitos tradicionais e digitais, buscando o uso e o acesso pela comunidade às suas coleções, que são diversificadas por mídias flexíveis, em prol da formação de redes de comunicação e desenvolvimento de comunidades. O foco está na mediação da informação para a inclusão social.

O patrimônio audiovisual, como filmes, programas de rádio e televisão, e gravações de áudio e vídeo, reflete a nossa história e oferece uma descrição ímpar das nossas sociedades e da diversidade das culturas do mundo. Esse patrimônio é uma fonte incomparável para a compreensão dos séculos XX e XXI. Ela reflete a identidade dos povos e demonstra a riqueza das culturas nacionais, por meio de suas diversas tradições e línguas. Sua capacidade de reunir de forma instantânea sons e imagens, muitas vezes de muito além das fronteiras locais e das barreiras linguísticas, faz deste patrimônio um complemento essencial para mais arquivos e documentos tradicionais. (BOKOVA, 2015).

A Era Digital advém da agregação dos metadados, da interoperabilidade, das ontologias, da web semântica, da inteligência coletiva e da Arquitetura da Informação à área da Arquivologia. Trata-se de um espaço totalmente virtual, com uma dinâmica técnico-produtiva de redes multimídia, demarcado por repositórios institucionais e temáticos, que utilizam da acessibilidade, da usabilidade, do hipertexto e da intersemiose a fim de uma sociabilidade digital (SARACEVIC, 1996).

No que se refere à diferenciação entre as atividades arquivísticas de cada era, a obtenção de documentos, na Era Tradicional, limita-se aos documentos referentes apenas ao arquivo em que se trabalha. A Era Digital abre alas para a obtenção de documentos não só do arquivo em si, mas de toda a instituição à qual o arquivo está inserido, chegando, na Era Híbrida, à obtenção de documentos de várias instituições que, de alguma forma, estão ligadas institucionalmente.

O tratamento documental, de manual na Era Tradicional, passa a ser computadorizado na Era Digital. No contexto híbrido, o arquivista trabalha da forma que melhor convém à instituição, podendo realizar tal atividade de modo manual, computadorizado ou utilizando ambos os sistemas.

A distribuição de documentos na Era Tradicional está limitada ao ambiente físico do arquivo, possuindo softwares locais que não comutam informações, mesmo com o uso da Internet, entre instituições diferentes. Já na Era Digital, a atividade está relacionada ao uso de softwares que permitem o intercâmbio de dados, premissa para a execução dessa tarefa na Era Híbrida.

A Era Tradicional e a Era Digital compartilham de uma delimitação de espaços físicos no uso de documentos: o arquivo local, nos tradicionais; e as plataformas digitais via Internet, no digital. A Era Híbrida vem como um divisor de águas, proporcionando o acesso mais humanizado da informação, esteja ela em plataforma analógica, digital ou disposta no local ou na Internet.

O armazenamento de documentos ocorre em plataformas analógicas, na Era Tradicional, e de forma virtual, na Era Digital. Na Era Híbrida, o armazenamento pode ocorrer em ambos os locais e suportes de armazenamento.

Em relação ao descarte de documentos, as práticas são iguais em todas as eras, de acordo com as leis de descarte da Arquivologia. Para tanto, os documentos são descartados quando não possuem valor histórico ou quando já cumpriram sua missão dentro de uma instituição.

Dessa forma, o que interliga as três eras dos Arquivos são os conceitos de cada época e as tecnologias utilizadas nos respectivos procedimentos institucionais. As convergências de linguagens são base para o desenvolvimento de ambientes híbridos. Sendo assim, ao se considerar as possibilidades de interação entre cultura, mídia e tecnologia para o acesso à informação, os arquivos híbridos promovem a construção do conhecimento na medida em que permitem o acesso e o uso inteligente da informação, de modo a construir sentidos a partir da desconstrução de conhecimentos.

Considerações finais

A socialização da informação contribui para a diminuição das desigualdades sociais na medida em que promove a cidadania. Os arquivos híbridos têm compromisso direto com a inclusão social e informacional, pois prezam pelo desenvolvimento social e cultural das estruturas organizacionais.

As ideias de tradicionalismo, digitalidade e hibridez dentro dos arquivos torna possível dividir fluxo documental em uma transição temporal que esclarece as formas atuação dos arquivos híbridos como promotores do acesso à informação. Destarte, a Era Tradicional condiciona o trabalho do arquivista em softwares locais, a preocupação com o ambiente físico, o uso de plataformas analógicas e a relação manual com o documento.

A Era Digital abre espaço, a partir da Ciência da Computação e das possibilidades de intercâmbio de dados trazidas por ela, para o trabalho do arquivista voltado à instituição como um todo. Ao integrar os sujeitos à sua memória coletiva, a Era Híbrida, para além do contexto tradicional e do digital, busca interagir na esfera cultural da sociedade, trabalhando em redes que promovam o acesso à informação.

Por meio de uma memória sistêmica, tais ambientes dão significado ao conhecimento gerado em sociedade. Assim, os arquivos híbridos criam ambientes de aprendizagem, abrangendo os diferentes tipos de documentos em sociedade.

A fim de se tornarem indivíduos competentes em arquivos híbridos, tanto o arquivista quanto os usuários precisam entender a natureza de seu acervo, a extensão de formatos e suportes de informação, bem como a flexibilidade que esses ambientes proporcionam. Além do mais, a atuação profissional deve ser capaz de unir a promoção da informação à preservação dos documentos, contando com a fragilidade de muitos.

O sujeito que compreende os arquivos híbridos reflete, individual e coletivamente, acerca do acesso e uso da informação de forma consciente. Sendo assim, o arquivo híbrido busca o desenvolvimento sociocultural para a geração de conhecimento inteligente.

A ética e a legalidade no repensar as novas estruturas organizacionais permeiam a gestão dos ambientes híbridos, considerados intermediários entre os arquivos tradicionais e os arquivos digitais. A efetividade desses espaços é a proposta que envolveu todo o

desenvolvimento deste estudo, que visa à construção da cidadania em unidades de informação.

Nesse cenário, atividades culturais diferenciadas, quando desenvolvidas em arquivos híbridos, promovem a discussão e a capacitação de usuários no uso da estrutura física e organizacional dos arquivos. É importante entender que a identidade está relacionada aos atores sociais, que constroem conhecimentos culturais base por meio de uma pluralidade de significados, passível de distinguir o porquê de os significados, quando interligados, serem fontes de informação, construídas através de processamentos individuais coletivizados (CASTELLS, 2011).

Trata-se, portanto, do requerer de um novo espaço público pela sociedade, em busca do autoconhecimento e da identidade cidadã, construído em redes de conhecimentos individuais compartilhados. Para tanto, sugerem-se estudos futuros na área da convergência entre Arquivologia, novas estruturas organizacionais híbridas, desenvolvimento sociocultural e acesso à informação, a fim de fortalecer a intermediação entre o conceito de arquivos híbridos e a promoção da informação, que fomenta a prática profissional arquivística.

Referências bibliográficas

BARRETO, A. de A.

1998 Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. *Ciência da Informação*. [Em linha]. Brasília. 27:2 (maio/ago. 1998) 122-127. [Consult. 7 jan. 2016].

Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n2/barreto.pdf>.

BELLUZZO, R. C. B.

2007 *Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação*. Bauru: Autores Brasileiros, 2007.

BOKOVA, I.

2015 *Arquivos em risco: proteger as identidades do mundo*. [Em linha]. [S. l.]: UNESCO, 2015. [Consult. 4 fev. 2016].

Disponível em: http://www.unesco.org/new/pt/brasil/pt/about-this-office/single-view/news/archives_at_risk_protecting_the_worlds_identities_world_day_for_a_udiovisual_heritage/#.VrOQT7IrLIU.

BOURDIEU, P.

1991 *El Sentido práctico*. Madrid: Taurus, 1991.

BRASIL. Leis, decretos, etc.

1978 Decreto nº 82.590, de 6 de novembro de 1978: regulamenta a Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978, que dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de técnico de Arquivo. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*. [Em linha]. Brasília DF, 1978. [Consult. 4 jan. 2016].

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1970-1979/D82590.htm.

BRASIL. Leis, decretos, etc.

2011 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*. [Em linha]. Brasília, DF, 2011. [Consult. 4 jan. 2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm.

BREAKS, M.

2002 Building the hybrid library: a review of UK activities. *Learned publishing*. [United Kingdom]. 15:2 (2002) 99-107.

CALDERON, M. P.

2015 *Lei de Acesso à Informação e seu impacto na atividade de inteligência*. Campinas: Millenium, 2015.

CASTELLS, M.

2001 *A Sociedade em rede*. 5ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001, vol. 1.

CASTELLS, M.

2011 *The Power of identity*. 2ª ed. Pondicherry, Índia: SPI Publishers Services, 2011.

CASTRO, C. A., org.

2002 *Ciência da Informação e Biblioteconomia: múltiplos discursos*. São Luís: EDUFMA; EDFAMA, 2002.

CHARTIER, R.

1999 *A Aventura do livro*. São Paulo: Unesp; Imprensa Oficial do Estado, 1999.

DAMANPOUR, F.

1991 Organizational innovation: a meta-analysis of effects of determinants and moderators. *Academy of Management Journal*. 34:3 (1991) 555-590.

DELGADO, R. C., org.

2010 *National plan for good living: building a plurinational and intercultural state*. [Em linha] 2010. [Consult. 10 fev. 2016]. Disponível em: <http://www.unosd.org/content/documents/96National%20Plan%20for%20Good%20Living%20Ecuador.pdf>.

DONDIS, D. A.

2003 *Sintaxe da linguagem visual*. Trad. Jefferson Luiz Camargo. 2ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

DUQUE, C. G., org.

2011 *Ciência da Informação: estudos e práticas*. Brasília: Thesaurus, 2011.

DZIEKANIAK, G.; ROVER, A.

2011 Sociedade do conhecimento: características, demandas e requisitos. *DataGramZero*. [Em linha]. Brasília. 12:5 (out. 2011). [Consult. 21 jan. 2016]. Disponível em: http://www.dgz.org.br/out11/Art_01.htm.

GARCEZ, E. M. S; RADOS, G. J. V.

2002 Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. *Ciência da Informação*. [Em linha]. Brasília. 31:2 (maio/ago. 2002) 44-51. [Consult. 17 maio 2015].

Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>.

GIL, A. C.

2008 *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4^a ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HALL, R.

2014 On the abolition of academic labour: the relationship between intellectual workers and mass intellectuality. *Triple C: communication, capitalism & critique: journal for a global sustainable information society*. [Em linha]. 12:2 (2014) 822-837. [Consult. 11 fev. 2016].

Disponível em: <http://www.triple-c.at/index.php/tripleC/article/view/597/638>.

JARDIM, J. M.

2012 A Lei de acesso à informação pública: dimensões político-informacionais. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*. [Em linha]. Belo Horizonte. 5:1 (2012). [Consult. 11 fev. 2016].

Disponível em:

<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/68>.

MACHADO, N. J.

2002 Sobre a idéia de competência. In PERRENOUD, P.; THURLER, M. G. – *As Competências para ensinar no século XXI: a formação de professores e o desafio da educação*. Porto Alegre: Artmed, 2002.

MENDEL, T.

2009 *El Derecho a la información en América Latina: comparación jurídica*. Quito: UNESCO, 2009.

MEYER, J. W.

1986 Myths of socialization and personality. In HELLER, M. S. T.; WELLBERY, D. – *Reconstructing individualism*. Standford: Standford University Press, 1986.

MINTZBERG; H.

1973 *The Nature of managerial work*. New York: New York & Row Publishers, 1973.

OLIVEIRA, M. de; ARAÚJO, E. A. de

2002 Os Paradigmas da Biblioteconomia e da Ciência da Informação e os novos contextos da informação. In CASTRO, C. A., org. – *Ciência da informação e biblioteconomia: múltiplos discursos*. São Luís: EDUFMA; EDUFAMA, 2002.

OPPENHEIM, C.; SMITHSON, D.

1998 What is the hybrid library? *Journal of Information Science*. [Em linha]. [United Kingdom]. 25:2 (out./nov. 1998) 97-112. [Consult. 17 jan. 2016].

Disponível em: <http://jis.sagepub.com/content/25/2/97.full.pdf+html>.

PAES, M. L.

2004 *Arquivo: teoria e prática*. 3^a ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

PIMENTA, M. T. da R.

2002 O Profissional da informação e as novas mediações no atendimento ao cliente. In CASTRO, C. A., org. – *Ciência da informação e biblioteconomia: múltiplos discursos*. São Luís: EDUFMA; EDUFAMA, 2002.

RIBEIRO, F.

2010 Da Mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. *Informação & Sociedade: estudos*. [Em linha]. João Pessoa. 20:1 (jan./abr. 2010) 63-70. [Consult. 7 out. 2015].
Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4440/3420>

RUSSEL, R.; GARDENER, T.; MILLER, P.

1999 *Hybrid information environments: overview and requirements*. [Em linha]. 1999. [Consult. 20 jan. 2016].
Disponível em: <http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/requirements/overview/>.

SACRISTÁN, J. G.

2002 *Educar e conviver na sociedade global*. Porto Alegre: Artmed, 2002.

SARACEVIC, T.

1996 Ciência da Informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*. [Em linha]. Belo Horizonte. 1:1 (jan./jun. 1996) 41-62. [Consult. 11 fev. 2016].
Disponível em:
http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/08/pdf_fd9fd572cc_0011621.pdf.

WEBER, M.

1979 *Ensaio de Sociologia*. Rio de Janeiro: Guanabara, 1979.

Rafaela Carolina da Silva | rafaelacarolinasilva@gmail.com

Mestranda do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação
Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Brasil

Rosângela Formentini Caldas | rcaldas@marilia.unesp.br

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Brasil

O DOCUMENTO DIGITAL NO CONTEXTO DAS FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS

THE DIGITAL DOCUMENT IN THE CONTEXT OF ARCHIVAL FUNCTIONS

Henrique Machado dos Santos | Daniel Flores

Resumo: A evolução das tecnologias da informação atinge diversas áreas do conhecimento. Neste contexto, ocorreu o advento do documento digital, responsável por transformações de ordem teórica e prática na Arquivística. Dentre estas transformações surge a necessidade de reformular conceitos como os de documento arquivístico e até mesmo a presunção de autenticidade. Como consequência, o documento digital foi incorporado ao arquivo em virtude de sua relação orgânica com os demais documentos. Neste sentido, são analisadas as transformações na ótica das sete funções arquivísticas, enfatizando as peculiaridades referentes aos documentos digitais. Por fim, ressalta-se que há necessidade de criar estruturas de metadados desde a produção, as quais irão auxiliar na classificação, avaliação, preservação digital, presunção de autenticidade, otimizando a busca e a difusão dos documentos arquivísticos.

Palavras-chave: Arquivística; Documento arquivístico; Documento digital; Funções arquivísticas

Abstract: The evolution of information technologies affects many areas of knowledge. In this context, there was the advent of digital document, responsible for theoretical and practical transformations in the Archival Science. Among these changes comes the need to reformulate concepts such as archival document and even the presumption of authenticity. As a result, the digital document was incorporated into the archives because of its organic relationship with the other documents. In this sense, the changes are analyzed from the viewpoint of the seven archival functions, emphasizing the peculiarities relating to digital documents. Finally, it is emphasized that there is a need of creating metadata structures since the production, which will help in the classification, evaluation, digital preservation, authenticity presumption, optimizing the search and dissemination of archival documents.

Keywords: Archival Science; Archival document; Digital document; Archival functions

1. Introdução

Os constantes avanços das tecnologias da informação impulsionaram a produção e o registro de informações em meio digital. Tal fato tornou-se possível em virtude da disseminação de computadores, tanto no uso pessoal, quanto profissional, fundamentando-se como um componente indispensável nas atividades cotidianas.

Os computadores juntamente com as diversas ferramentas de tecnologia da informação se expandiram para a sociedade e remodelaram as perspectivas de comunicação e interação entre pessoas e instituições. Além disso, as facilidades proporcionadas por estas inovações corroboraram para a demanda e rápida aceitação por parte significativa da sociedade.

Neste contexto, observa-se a entrada de ferramentas de tecnologia da informação no campo da Arquivística, e que começaram a auxiliar em atividades como produção, classificação, avaliação, descrição, acesso e difusão. Desta forma, os documentos tradicionais começaram a ser geridos por meio de *softwares* com a finalidade de otimizar as buscas e as tramitações.

No entanto, além das tecnologias da informação auxiliarem na gestão de documentos, também proporcionaram o registro da informação orgânica em meio digital, tendo como resultado, o documento arquivístico digital. Observa-se que este novo registro deve ser contemplado pela abordagem arquivística, necessitando da redefinição de conceitos e criação de novas teorias a fim de contemplar suas complexidades e especificidades.

Tendo em vista as questões apresentadas, este estudo tem por finalidade contextualizar o documento arquivístico digital frente às sete funções arquivísticas propostas por Rousseau e Couture (1998), ressaltando a peculiaridade adicionada pelo meio digital. Para isto, realiza-se um artigo de revisão assistemático partindo do levantamento de materiais bibliográficos previamente publicados. Desta forma, os dados coletados são analisados através do método qualitativo e estruturados de acordo com as sete funções arquivísticas (GIL, 2010; LUNA, 1997).

2. Contexto

A demanda por documentos digitais atingiu diversos setores da sociedade e continua influenciando as organizações de modo geral, que vêm no documento digital, um meio para reduzir custos e aumentar a eficiência administrativa. Desta forma, há certo grau de dependência por estes registros, logo, deve-se considerar a importância de estudos e práticas sobre a organização e o tratamento da informação digital.

Os documentos digitais possuem diversas facilidades no que tange ao modo de criar, editar e difundir conteúdos. Em meio a sua demanda, observa-se que estes registros também estão sendo produzidos de maneira orgânica e conseqüentemente, vêm constituindo parte dos acervos. Assim, há necessidade de refletir sobre as mudanças de ordem teórica e prática, ocasionadas pelas tecnologias da informação na Arquivística.

De acordo com Rousseau e Couture (1998) existem sete funções arquivísticas que são: produção, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão. Estas devem ser abordadas independentemente da idade documental em que se encontram os documentos. Ou seja, na idade corrente já podem ser tomadas medidas de conservação e difusão, por exemplo.

No entanto, o advento do documento digital desencadeou transformações na Arquivística, as quais se refletem na teoria e no tratamento dos acervos contemporâneos. Com a demanda por documentos digitais, os acervos de maneira geral, se tornaram mistos, contemplando documentos digitais e tradicionais. Desta forma, as funções arquivísticas são reformuladas a fim de contemplar os documentos de natureza digital.

3. Análise das funções arquivísticas

O fluxo documental em meio digital tem suas peculiaridades, dentre estas, observa-se que os documentos digitais são criados, tramitados e acessados por meio de outras tecnologias. Há transformações em todas as sete funções, as quais acarretam facilidades e desafios aos profissionais do arquivo. Deste modo, procede-se a análise das sete funções arquivísticas tendo em vista a contextualização dos documentos arquivísticos digitais.

3.1. Produção

A produção é uma atividade de elaboração do documento que surge em decorrência de uma função ou atividade específica de cada órgão, e que posteriormente origina os arquivos (ROUSSEAU e COUTURE, 1998). Pode-se afirmar que a produção documental é resultado de atividades derivadas de funções, as quais são exercidas de forma natural no âmbito da instituição a fim de atingir seus objetivos.

Nesta etapa é fundamental que haja a participação do arquivista para orientar a produção de documentos, considerando questões como as tecnologias disponíveis e recomendando os tipos de documentos a serem utilizados pela instituição. Ressalta-se que para isto é preciso de um conhecimento profundo sobre a instituição no que tange a sua missão e seus objetivos (SANTOS, 2009).

A produção documental mediada por tecnologias da informação poderá ser orientada para que os documentos sejam tramitados em meio digital ou no formato tradicional. Ao optar pelo modelo tradicional, observa-se que os documentos digitais servirão como “modelos” a fim de orientar a produção de novos documentos que serão impressos posteriormente.

No caso dos documentos tramitados em meio digital, cabe ao arquivista definir padrões para a produção, visando questões como o acesso e a preservação. Esta definição diminui a diversidade de formatos de arquivo, facilita a sua manutenção e minimiza a dependência tecnológica.

Santos, Flores e Hedlund (2015) realçam a importância da padronização de formatos ao considerar que esta prática minimiza os riscos de obsolescência no longo prazo. Segundo o pensamento dos autores deve-se optar primeiramente por padrões abertos como os *de jure*, e em segundo momento pelos padrões amplamente difundidos como os *de facto*. Desta forma, adiciona-se estabilidade aos documentos, o que irá auxiliar a preservação e o acesso. Além disso, minimizam-se custos adicionais com possíveis estratégias operacionais de migração e emulação.

O uso dos padrões *de jure* e *de facto* aumenta as perspectivas de estabilidade e suporte em longo prazo (THOMAZ, 2004), logo, estes padrões de formatos devem ser planejados e implementados para garantir a gestão, o acesso e a autenticidade dos documentos digitais (INNARELLI, 2009; 2012). Além disso, devem contemplar e incorporar corretamente as características fundamentais de diversos formatos (FERREIRA, 2006).

Observa-se que a dependência por padrões proprietários no longo prazo depende da longevidade do desenvolvedor bem como da sua posição dominante no mercado (Hedstron, 2001). Além disso, tanto os documentos digitais, quanto os seus componentes, não podem ser deixados em formatos obsoletos e somente serem transferidos para os repositórios digitais após longos períodos. Ressalta-se que há um risco das tecnologias, ainda desconhecidas, não possuírem compatibilidade retrospectiva, e assim não recuperar as informações registradas (MÁRDERO ARELLANO, 2008).

Em resumo, o uso de padrões deve ser considerado desde a produção dos documentos, reduzindo custos e possíveis perdas de dados decorrentes, por exemplo, de uma migração. Produzir documentos arquivísticos digitais em bons formatos otimiza a tramitação, a preservação e o acesso em longo prazo.

3.2. Avaliação

A avaliação visa controlar os documentos para impedir seu crescimento demasiado em número e volume. Ao avaliar os documentos, são definidos os prazos no arquivo corrente e Intermediário, e a sua destinação final, considerando os valores primários e secundários implícitos. De maneira geral, ao se falar em avaliação, o principal instrumento resultante dessa função arquivística é a Tabela de Temporalidade de Documentos (ROUSSEAU e COUTURE, 1998) que poderá ser considerada como um processo de classificação, avaliação e descrição, o qual considera as questões de valor (LOPES, 1997).

A avaliação é uma atividade interdisciplinar com objetivo de identificar os valores mediatos e imediatos dos documentos para definir os prazos de guarda, o que irá contribuir para a eficiência administrativa e para a preservação do patrimônio documental (BERNARDES, 1998). O ato de avaliar documentos é uma atividade analítica e reflexiva, onde são verificados os valores legais, sociais, probatórios e históricos dos documentos. A avaliação documental consiste em uma análise para definir quais documentos são realmente importantes e necessários em curto, médio e em longo prazo para a instituição e para a comunidade.

O processo de avaliação tem como base uma rotina de procedimentos estabelecidos, logo, para sua realização será necessário conhecer a instituição. Santos (2009) considera a avaliação como uma atividade que parte de critérios definidos *a priori* os quais consideram prazos de guarda e destinação dos documentos. Para realizar tal atividade é preciso conhecer a instituição, seus princípios e finalidades, além da estrutura organizacional. Ressalta-se a necessidade de criar uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, a qual deverá elaborar e aplicar a tabela de temporalidade, bem como exercer uma fiscalização para evitar a eliminação não autorizada de documentos arquivísticos com valor secundário.

A avaliação é o núcleo da arquivística. Funções como: criação, aquisição, classificação, difusão, preservação e o acesso aos documentos estão relacionados às ações realizadas na avaliação. As consequências destas ações são determinantes nas funções seguintes (COUTURE, 2003). Avaliar é entendido como eliminar o desnecessário à administração, ou seja, documentos que não possui valor primário. Por outro lado tem como princípios verificar o valor secundário, como por exemplo, o valor probatório e a importância social, cultural e histórica.

Tendo em vista o advento dos documentos digitais na Arquivística, há de se considerar a sua facilidade de produção e a conseqüente proliferação. No entanto, nem sempre estes documentos digitais têm algum valor, e com isto, muito “lixo digital” vem sendo armazenado. Parte desta documentação pode ser eliminada assim como é o caso dos documentos tradicionais, no entanto, a falta de percepção do espaço ocupado pelos documentos digitais contribui para o acúmulo do lixo digital (INNARELLI, 2009).

Os documentos arquivísticos digitais possuem suas peculiaridades de modo que as funções arquivísticas devem se adaptar a elas. Neste caso, para avaliar documentos digitais é preciso que estes estejam inseridos em um sistema informatizado que contemple requisitos como uma tabela de temporalidade pra definir os prazos de guarda e a destinação final. No entanto, este processo não deve ser automatizado, cabendo ao arquivista usar o seu senso crítico para garantir a correta avaliação dos documentos.

3.3. Aquisição

A aquisição refere-se à ação formal que estabelece transmissão de propriedade dos documentos de arquivo (ROUSSEAU e COUTURE, 1998). Poderá ser realizada através de doação ou mesmo compra, dessa forma a responsabilidade da guarda é transferida ao novo custodiador do acervo documental.

A aquisição contempla a entrada de documentos tanto no arquivo corrente, quanto no intermediário e no permanente. Logo, compete ao arquivista definir regras para assegurar que o acervo recebido está íntegro e autêntico, a fim de lhe conferir a confiabilidade e a credibilidade para fins de evidência documental, testemunho e fonte de informação. A aquisição também pode abranger o depósito em troca de dívidas e empréstimo de acervos em custódia temporária (SANTOS, 2009).

Em se tratando de documentos arquivísticos digitais, a aquisição torna-se mais complexa, pois é preciso demonstrar a confiabilidade do acervo que será adquirido. Da mesma forma, o novo custodiador deverá demonstrar que os documentos adquiridos serão armazenados de forma confiável, mantendo a integridade e a autenticidade.

Após a aquisição documental surgem novos desafios, sendo necessário inserir metadados que documentem as alterações realizadas, por exemplo, através das estratégias de migração. Neste sentido, o uso de repositórios digitais e a implementação de padrões de metadados se configuram como importantes iniciativas para adicionar confiabilidade aos documentos custodiados.

Ressalta-se que além de implementar soluções é preciso demonstrar que estas são capazes de preservar a fidedignidade documental. Para isto, devem-se seguir normas, padrões e recomendações amplamente aceitas pela comunidade de pesquisa. A mesma exigência implícita ao novo custodiador deve ser requerida junto ao produtor do acervo e aqueles que custodiaram anteriormente. O processo como um todo deve manter um alto nível de confiabilidade, tendo em vista as vulnerabilidades dos documentos digitais no que tange a sua adulteração.

3.4. Classificação

A classificação tem como finalidade proporcionar visibilidade às funções e às atividades do organismo produtor (GONÇALVES, 1998). Ela consiste em uma atividade puramente intelectual visando agrupar os documentos conforme critérios previamente estabelecidos, tendo como finalidade facilitar o acesso (LOPES, 2000). Além disso, deve-se ressaltar que a separação física dos documentos não será um propósito para uma separação intelectual (SOUSA, 2009).

Observa-se que a classificação é composta pela criação e utilização do plano de classificação de documentos, então elaborado a partir da análise dos documentos produzidos frente ao arquivo corrente, sendo esta uma das formas de organização hierárquica. Deve considerar o princípio da proveniência, e não misturar os documentos de diferentes fundos documentais. Ressalta-se que a classificação otimiza a recuperação dos documentos arquivísticos (ROUSSEAU e COUTURE, 1998). Tal função fornece bases para a preservação e para a eliminação seletiva de documentos após servir os objetivos imediatos (SCHELLENBERG, 2006).

A classificação pode ser considerada o terceiro procedimento-chave na arquivística, juntamente com produção e avaliação. Ao aplicar estas três funções tem-se a base para realizar a gestão documental. Conforme Lopes (1997) na linha de pensamento da arquivística integrada, qualquer procedimento relativo à classificação tem impacto sobre as demais atividades de tratamento das informações. Sendo assim, percebe-se que a classificação é a função arquivística mais importante, por criar condições necessárias para o cumprimento das demais funções arquivísticas.

Ao abordar a classificação na ótica dos documentos digitais, percebe-se que é humanamente impossível reconstruir a organicidade de massas documentais acumuladas em virtude da complexidade do meio digital. Sem realizar esta função os documentos arquivísticos digitais tornam-se logicamente dispersos, de difícil localização. Logo, a ausência de procedimentos de classificação afetará diretamente nos procedimentos simultâneos e posteriores como avaliação, descrição, preservação e acesso.

Documentos arquivísticos em meio digital precisam ser classificados no momento de sua criação, tal fato realça novamente, a importância da produção documental. O código de classificação poderá ser, por exemplo, um campo na estrutura de metadados, o que irá facilitar a sua recuperação no futuro e auxiliar na avaliação e no acesso.

3.5. Descrição

A descrição é um procedimento que estabelece relações em todo o ciclo de vida dos documentos. Por isto é preciso dispor dos elementos adequados para cada uma das idades documentais, para a unidade documental que se refere e para as necessidades dos usuários (SANTOS, 2009).

A descrição consiste na elaboração de instrumentos de pesquisa que auxiliem na identificação, rastreamento, localização e a uso das informações (BELLOTTO, 2006). Neste sentido, observa-se que instrumentos como, por exemplo, guias, catálogos e inventários irão auxiliar no processo de recuperar a informação. Tal fato realça a importância da indexação de documentos e do uso de metadados.

A padronização da descrição proporciona maior agilidade, otimiza o trabalho e diminuir os custos. Além disso, as normas agilizam as atividades do pesquisador no uso de instrumentos de pesquisa. Logo, a função das ferramentas de descrição consiste em orientar a consulta e localizar os documentos com precisão (LOPEZ, 2002).

Na perspectiva dos documentos digitais a descrição deve ser considerada na implementação de *softwares* e padrões de metadados que estejam em conformidade com as normas de descrição, seja a ISAD(G) ou suas adaptações. Além disso, a descrição está relacionada a outras diversas funções arquivística inserindo informações referentes às possíveis transformações do documento, o que irá corroborar na sua presunção de autenticidade.

Quando o documento digital é produzido já deve ser classificado, e assim, o código de classificação se transforma em um registro nos metadados. Na avaliação, verifica-se o código de classificação e define-se a sua temporalidade e destinação com base na tabela de temporalidade, logo, esta informação descritiva será inserida nos metadados. A conservação deverá considerar as especificidades dos documentos, novamente, a informação é registrada nos metadados. E para otimizar o acesso, utilizam-se as

informações inseridas nos metadados. Desta forma, a descrição está implícita nas sete funções arquivísticas.

Observa-se que os metadados mantêm uma estreita relação com os documentos digitais, informando o ambiente tecnológico no qual determinado documento foi criado (MÁRDERO ARELLANO, 2004). Sem a implementação de padrões de metadados, será praticamente impossível recuperar um documento sem procura-lo em vários diretórios (INTERPARES, 2007).

O uso da descrição em metadados poderá expressar os detalhes da história do documento digital, desta forma, será possível garantir a fidedignidade destes registros (MÁRDERO ARELLANO, 2008). Este é um importante elemento descritivo que surge junto com a evolução das tecnologias da informação e como os documentos digitais, e assim, apoia diversas atividades durante o ciclo de vida documental.

3.6. Conservação

A preocupação com a conservação é uma condição primordial para se continuar utilizando a informação, seja no momento presente, seja no momento futuro (ROUSSEAU e COUTURE, 1998). Esta função arquivística visa proteger os documentos de fatores internos, externos e sinistros. A conservação compreende a manutenção de condições ideais, pequenos reparos e até mesmo, grandes intervenções nos documentos.

A preservação documental requer a criação de uma equipe multidisciplinar para estabelecer prioridades com base no valor agregado da informação orgânica, na demanda de uso e nas vulnerabilidades presentes no acervo. Desta forma, será possível definir políticas institucionais para garantir a salvaguarda dos documentos arquivísticos e proporcionar o acesso em longo prazo (BECK, 2006).

É preciso estudar os diversos suportes para conhecer suas especificidades para assim definir uma política de conservação para cada um. Logo, deve-se considerar o processo de fabricação, os níveis de umidade relativa do ar, a temperatura, a luminosidade, a poluição atmosférica, as tintas, entre outros fatores (SANTOS, 2009). Além disso, observa-se que com a evolução da Arquivística, a conservação ganhou novas dimensões de suportes. Neste contexto, ressalta-se a demanda por documentos digitais e a conseqüente busca por metodologias que garantam a sua longevidade.

Atualmente as organizações estão dependendo cada vez mais da informação digital, fato que vem impulsionando a implementação de técnicas e políticas para garantir a longevidade destes registros (FERREIRA, 2006). A demanda por documentos digitais incitou a preocupação de preservá-los, e assim diversos estudos surgiram.

Observa-se que o termo preservação digital (*digital preservation*) vem sendo usado desde os anos de 1990 (THOMAZ, 2004). E diversos estudos vêm abordando a implementação de estratégias e repositório digitais (FERREIRA, 2006; GRÁCIO e FADEL, 2010; MÁRDERO ARELLANO, 2008; ROTHENBERG, 1999; SANTOS e FLORES, 2015; SANTOS, 2005; SARAMAGO, 2002; 2004; SAYÃO, 2010; THIBODEAU, 2002; THOMAZ, 2004; 2007).

As estratégias de preservação de tecnologia, emulação, encapsulamento, refrescamento e emulação são as mais discutidas. No entanto, as conclusões mostram que nenhuma

estratégia de preservação digital consegue resolver todos os problemas decorrentes da obsolescência tecnológica.

Com relação aos repositórios, observa-se que devem estar em conformidade com normas e recomendações amplamente aceitas e difundidas pela comunidade de preservação, como, por exemplo, o modelo *Open Archival Information System* (OAIS). Ressalta-se que modelo orienta a implementação de repositórios digitais, sua estrutura é genérica e permite realizar adaptações às diversas peculiaridades da documentação a ser preservada.

O repositório digital deverá ser o ambiente autêntico para a preservação dos documentos arquivísticos, e por isto é reforçada a sua conformidade com o modelo OAIS. Além disso, é preciso realizar auditorias, tanto internas, quanto externas, a fim de comprovar a confiabilidade de seus procedimentos.

Neste contexto de implementação de estratégias e repositórios, é reforçada a criação de estruturas de metadados para preservação, os quais exercerão uma função estratégica durante a aplicação das estratégias de preservação digital (THOMAZ e SOARES, 2004). Além disso, o armazenamento de documentos digitais em repositórios requer o uso de metadados descritivos, estruturais e administrativos, considerados como elementos fundamentais para o gerenciamento da preservação em longo prazo (CAMPOS e SARAMAGO, 2007).

Em linhas gerais, observa-se que a função de conservação é a que sofre as transformações mais significativas com o advento do documento arquivístico digital. Há um forte *corpus* teórico criado em torno da preservação digital fruto de sua relevância diante das vulnerabilidades implícitas aos documentos digitais. Ainda é preciso conservar os suportes, que agora estão mais frágeis, mas o desafio se concentra em preservar e interpretar corretamente as sequências de *bits*.

3.7. Difusão

A difusão é a atividade que leva parte da memória depositada nos acervos ao público, para mostrar aos usuários aquilo que lhe é de interesse e direito de saber. Para Perez (2005) a difusão consiste na divulgação, no ato de tornar público para que os usuários possam conhecer o acervo de uma determinada instituição bem como os serviços que este dispõe a seus usuários. A difusão é uma função que vem para aproximar o arquivo da sociedade.

O acesso às informações solicitadas deve ser disponibilizado em conformidade com os prazos legal e administrativamente. No entanto, é comum que haja documentos com informações sigilosas, por isto, é preciso restringir o acesso a estas informações. Como solução para este problema, restringe-se o acesso ao documento, mas pode-se disponibilizar parte da informação, aquela que não é sigilosa (SANTOS, 2009).

Ressalta-se que a finalidade do trabalho do arquivista é preservar os documentos de valor secundário e possibilitar o acesso (SCHELLENBERG, 2006), logo, a conservação não pode ser considerada como um fim em si (ROUSSEAU e COUTURE, 1998). Em resumo, conserva-se o documento de valor secundário para que este possa ser acesso por usuários que tenham direito ou interesse sobre a informação ali registrada.

Acesso e difusão estão diretamente relacionados, difunde-se um acervo como forma de oferecer acesso. Neste sentido, os documentos tradicionais possuem muitas restrições,

ficando limitados, por exemplo, a exposições e visitas orientadas ao acervo. Entretanto, com o advento das tecnologias da informação, ocorreu uma demanda pela digitalização de documentos tradicionais, proporcionando a estes, maior flexibilidade quanto ao acesso e difusão.

Para os documentos digitais produzidos diretamente em meio digital (*born digital*) há uma abordagem diferenciada, em virtude de sua natureza e forma de representação. Não é preciso digitalizá-los, pois já nasceram em meio digital, no entanto, o acervo deve difundir-los, e proporcionar condições de acesso a estes registros. Isto implica em se usar sistemas de acesso intuitivos e disponibilizar os documentos em formatos de arquivo amplamente difundidos pela comunidade de usuários.

Ao abordar o acesso/difusão percebe-se a importância da fase da conservação, denominada então de preservação digital, para os documentos digitais. Os procedimentos utilizados na preservação poderão causar alterações na apresentação dos documentos, e isto implica em avaliar se estas alterações poderão ser facilmente aceitas pelos usuários. Além disso, é preciso demonstrar através de métodos confiáveis quais foram as alterações proferidas sobre a documentação.

Novamente, chama-se a atenção para o importante papel desempenhado pelos metadados, que devem estar presentes em todas as funções arquivísticas. Desta forma, junto com o documento arquivístico digital, se disponibiliza o seu histórico de modificações, no qual devem constar informações como, por exemplo, as mudanças de custódia e as migrações realizadas. Além disto, os metadados auxiliam na recuperação da informação, através da indexação de assuntos que aumentam a precisão das buscas realizadas pelos usuários.

Em linhas gerais, o acesso aos documentos arquivísticos em meio digital trouxe novas perspectivas de difusão dos acervos. Da mesma forma, há novos requisitos a serem considerados, como, por exemplo, os formatos oferecidos e a possibilidade de se fazer buscas temáticas, cronológicas, por palavras-chave, etc. A difusão potencializa o acesso aos documentos arquivísticos digitais, de modo que estes proporcionem um novo dinamismo para a pesquisa documental, facilitando o acesso às fontes primárias.

4. Considerações finais

Este estudo teve em vista a evolução das tecnologias da informação e a conseqüente demanda por suas ferramentas no campo da Arquivística. Tais fatos corroboraram para o advento dos documentos digitais, que ao adquirirem relação orgânica com o acervo, tornaram-se documentos de caráter arquivístico.

Neste contexto, a análise do documento digital frente às sete funções arquivísticas se concentrou em aspectos genéricos, os quais foram exemplificados ao meio digital. Dentre os principais apontamentos, destaca-se que o meio digital vem evidenciando a necessidade de maior interligação entre as funções arquivísticas. Fato que pode ser justificado pelo surgimento dos metadados, uma peculiaridade dos documentos digitais.

A inserção de metadados é essencial no momento da produção e da aquisição de documentos arquivísticos digitais. Além disso, auxiliam a classificação, a avaliação, a

preservação digital e a difusão. Adicionar dados pertinentes às estruturas de metadados é uma atividade de descrição que se relaciona com todo o ciclo de vida dos documentos, e que exerce uma tarefa vital em qualquer acervo digital.

Em linhas gerais, o documento arquivístico digital trás novas perspectivas no que tange aos campos de atuação do arquivista. Para isto, é preciso compreender a relação do documento com o contexto tecnológico de *hardware*, *software* e suporte. Neste sentido, práticas como a Gestão Eletrônica de Documentos e a Preservação Digital ganham relevância na Arquivística e tornam-se indispensáveis para os acervos contemporâneos.

Referências bibliográficas

BECK, Ingrid

2006 *O Ensino da preservação documental nos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia: perspectivas para formar um novo profissional*. Niterói : [s. n.], 2006.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli

2006 *Arquivos permanentes: tratamento documental*. 4ª ed. Rio de Janeiro : Fundação Getúlio Vargas, 2006.

BERNARDES, Ieda Pimenta

1998 *Como avaliar documentos de arquivo*. São Paulo : Arquivo do Estado, 1998. (Projeto como fazer).

CAMPOS, Fernanda; SARAMAGO, Maria Lurdes

2007 Preservação digital de longo prazo em instituições patrimoniais: reutilização e adaptação de metadados. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9º, Ponte Delgada, 2007 - *Bibliotecas e Arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação: actas*. Ponte Delgada : BAD, 2007.

COUTURE, Carol

2003 La Función valoración en la Archivística contemporánea: una sinergia entre varias consideraciones complementarias. *Tabula: revista de archivos de Castilla y León*. Salamanca. 6 (jan/dez. 2003) 23-49.

FERREIRA, Miguel

2006 *Introdução à preservação digital: conceitos, estratégias e atuais consensos*. [Em linha]. [Braga] : Escola de Engenharia da Universidade do Minho, 2006. [Consult. 2 ago. 2014].

Disponível em:

<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/5820/1/livro.pdf>.

GIL, Antônio Carlos

2010 *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ª ed. São Paulo : Atlas, 2010.

GONÇALVES, Janice

1998 *Como classificar e ordenar documentos de arquivo*. São Paulo : Arquivo do Estado, 1998.

GRÁCIO, José Carlos Abbud; FADEL, Bárbara

2010 Estratégias de preservação digital. In VALENTIM, Marta – *Gestão, mediação e uso da informação*. [Em linha]. São Paulo : Cultura Acadêmica, 2010, cap. 3, p. 59-83. [Consult. 1 dez. 2014].

Disponível em:

http://livros.universia.com.br/download/Livros_Academicos/Gestao_mediacao_e_uso_da_informacao.pdf.

HEDSTROM, Margaret

2001 *Digital preservation: problems and prospects*. [Em linha]. Michigan : University of Michigan, 2001. [Consult. 10 jan. 2015].

Disponível em: http://www.dl.slis.tsukuba.ac.jp/DLjournal/No_20/1-hedstrom/1-hedstrom.html.

INNARELLI, Humberto Celeste

2009 Preservação digital e seus dez mandamentos. In SANTOS, Vanderlei Batista dos – *Arquivística: temas contemporâneos*. 3^a ed. Brasília : SENAC, 2009, cap. 1, p. 21-75.

INNARELLI, Humberto Celeste

2012 *Instrumenta 2. Preservação de documentos digitais*. São Paulo : Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2012.

INTERPARES 2 PROJECT

2007 *A Elaboração e a manutenção de materiais digitais: diretrizes para indivíduos*. Trad. Arquivo Nacional do Brasil e Câmara dos Deputados. [Em linha]. Vancouver : University of British Columbia, 2007. [Consult. 9 ago. 2015].

Disponível em :

http://www.interpares.org/ip2/display_file.cfm?doc=ip2_creator_guidelines_booklet--portuguese.pdf.

LOPES, Luís Carlos

1997 *A Gestão da informação: as organizações, os arquivos e a informação aplicada*. Rio de Janeiro : Arquivo Público do Estado, 1997.

LOPES, Luís Carlos

2000 *A Nova administração na modernização arquivística*. Rio de Janeiro : Edil, 2000.

LOPEZ, André Porto Ancona

2002 *Como descrever documentos de arquivo: elaboração de instrumentos de pesquisa*. São Paulo : Arquivo do Estado, 2002. (Projeto como fazer; 6).

LUNA, Sérgio Vasconcelos de

1997 *Planejamento de pesquisa: uma introdução*. São Paulo : EDUC, 1997.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel

2004 Preservação de documentos digitais. *Ciência da Informação*. Brasília. 33:2 (maio/ago. 2004) 15-27.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel

2008 *Critérios para a preservação digital da informação científica*. Brasília : [s. n.], 2008.

Tese de doutorado.

PEREZ, Carlos Blaya

2005 Difusão dos arquivos fotográficos. In PERES, Rosanara Urbanetto – *Caderno de Arquivologia*. 2ª ed. Santa Maria : Universidade Federal de Santa Maria, 2005, cap. 1, p. 7-22.

ROTHENBERG, Jeff

1999 *Ensuring the longevity of digital information*. [Em linha]. Santa Monica : [s. n.], 1999. [Consult. 24 set. 2014].
Disponível em: <http://www.clir.org/programs/otheractiv/ensuring.pdf>.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol

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

SANTOS, Henrique Machado dos; FLORES, Daniel

2015 Repositórios digitais confiáveis para documentos arquivísticos: ponderações sobre a preservação em longo prazo. *Perspectivas em Ciência da Informação*. Belo Horizonte. 20:2 (abr/jun. 2015) 198-218.

SANTOS, Henrique Machado dos; HEDLUND, Dhion Carlos; FLORES, Daniel

2015 Padronização dos formatos de arquivo: um caminho para preservar os documentos arquivísticos digitais. *Biblionline*. João Pessoa. 11:1 (jan/jun. 2015) 158-172.

SANTOS, Vanderlei Batista dos

2005 *Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística*. 2ª ed. rev. aum. Brasília : ABARQ, 2005.

SANTOS, Vanderlei Batista dos

2009 A Prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento. In *Arquivística: temas contemporâneos*. 3ª ed. Distrito Federal : SENAC, 2009, cap. 3, p. 175-223.

SARAMAGO, Maria de Lurdes

2002 Preservação digital a longo prazo: boas práticas e estratégias. *Cadernos BAD*. Lisboa. 2 (2002) 54-68.

SARAMAGO, Maria de Lurdes

2004 Metadados para preservação digital e aplicação do modelo OAIS. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8º, Estoril, 2004 - *Nas encruzilhadas da Informação e da Cultura: (re)inventar a profissão* : actas. Estoril : BAD, 2004.

SAYÃO, Luís Fernando

2010 Repositórios digitais confiáveis para a preservação de periódicos eletrônicos científicos. *Ponto de Acesso*. Salvador. 4:3 (dez. 2010) 68-94.

SCHELLENBERG, Theodore Roosevelt

1956 *Arquivos modernos: princípios e técnicas*. 6ª ed. Rio de Janeiro : Fundação Getúlio Vargas, 2006.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de

2009 A Classificação como função matricial do que-fazer arquivístico. In SANTOS, Vanderlei Batista dos – *Arquivística: temas contemporâneos*. 3ª ed. Distrito Federal : SENAC, 2009, cap. 2, p. 79-163.

THIBODEAU, Kenneth

2002 *Overview of technological approaches to digital preservation and challenges in coming years: the state of digital preservation*. [Em linha]. Washington : CLIR; Library of Congress, 2002. [Consult. 19 ago. 2015].
Disponível em: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub107/thibodeau.html>.

THOMAZ, Kátia de Pádua

2004 *A Preservação de documentos eletrônicos de caráter arquivístico: novos desafios, velhos problemas*. Belo Horizonte : [s. n.], 2004.
Tese de doutorado.

THOMAZ, Kátia de Pádua

2007 Repositórios digitais confiáveis e certificação. *Arquivística.net*. Rio de Janeiro. 3:1 (jan/jun. 2007) 80-89.

THOMAZ, Kátia de Pádua; SOARES, Antônio José

2004 A Preservação digital e o modelo de referência Open Archival Information System (OAIS). *DataGramaZero*. Rio de Janeiro. 5:1 (fev. 2004).

Henrique Machado dos Santos | henrique.hms.br@gmail.com

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Brasil

Daniel Flores | danielflores@ufsm.br

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Brasil

“JUNTOS PELA E-SAÚDE E ENVELHECIMENTO ATIVO”: *coDesign* da área de saúde da comunidade *online* miOne

“TOGETHER FOR E-HEALTH AND ACTIVE AGEING”: *coDesigning* the health area
of the online community miOne

Liliana Filipa Vale Costa | Ana Isabel Veloso

Resumo: Ao longo do tempo, tem-se assistido a um interesse crescente na utilização das tecnologias da informação e comunicação no setor da saúde. Porém, o potencial das plataformas digitais enquanto mediadores diretos da comunicação entre o profissional de saúde e o cidadão sénior tem sido um assunto ainda pouco explorado. Face a esta realidade, o objetivo deste artigo é apresentar o processo de conceção da área de Saúde da comunidade *online* miOne, tendo em conta o contexto e participação do cidadão sénior no processo de design. Este estudo etnográfico teve a duração de um ano e meio e envolveu quatro participantes de uma Instituição Particular de Solidariedade Social de Aveiro. Os resultados revelaram que a integração de serviços de saúde numa comunidade *online* deverá atender aos valores da comunidade, comportamento informacional e preocupações com saúde e atividades promotoras de um envelhecimento ativo reportadas pelos participantes. As funcionalidades desenvolvidas na comunidade foram: Alertas; Exercícios; Alimentação e Dicionário de saúde.

Palavras-chave: e-saúde, envelhecimento ativo, *codesign*, comunidade *online*, tecnologias da informação e comunicação

Abstract: There has been an increasing interest in using information and communication technologies in the health sector over the years. However, the potential of digital platforms as direct communication mediators between health professionals and older adults have been overlook. Hence, the goal of this study is to present the design process of the health area of the online community miOne, taking into account the older adult's context and their participation in the design process. This ethnographic study lasted one year and half and involved four participants from one Portuguese Institution in Aveiro. The results have revealed that the integration of health services in an online community should be based on both the values of the community and the participants' information behaviors, health concerns and perceived actions that encourage active ageing. The functionalities developed to integrate the online community were: Health notifications, Exercises, Nutrition and Health dictionary.

Keywords: e-health, active ageing, codesign, online communities, information and communication technologies

Introdução

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) têm tido um enorme potencial para incentivar a literacia informacional no contexto da saúde (EYSENBACH, 2001; KICKBUSCH, 2001; NORMAN e SKINNER 2006). Por exemplo, as funções cognitivas como a compreensão da leitura, memória e resolução de problemas são frequentemente aplicadas na mudança de estilos de vida e adoção de comportamentos saudáveis. De facto, a adoção destes hábitos e o autocuidado tendem a ser fortemente influenciados pelas atividades sociais e acesso à informação relacionada com saúde (HARWOOD, 2007).

Em 2010, 44,4% dos internautas portugueses com mais de 65 anos procuraram informação sobre saúde (TABORDA, CARDOSO e ESPANHA, 2010). Esta atividade é

mais frequente nos utilizadores de internet que pertencem a este grupo etário, quando comparado com outros grupos (TABORDA, CARDOSO e ESPANHA, 2010), para além disso esta ideia é reforçada pelos resultados semelhantes que parecem ter sido também atingidos em outros países (KARAVIDAS, LIM e KATSIKAS, 2005).

Paralelamente, o número de publicações sobre a utilização de serviços sobre saúde em multiplataformas tem incrementado ao longo do tempo (ex.: m-saúde, e-saúde) (e. g. EKBERG *et al.*, 2013; BOULOS *et al.*, 2011; HESSE e SHNEIDERMAN, 2007; BLOBEL, 2008). No entanto, a ausência de informação parece prevalecer sobre o potencial das comunidades *online* enquanto estratégia que incute a sensação de comunidade, empatia social e inteligência coletiva em torno do tema saúde. Face ao pressuposto, as comunidades *online* podem facilitar a comunicação sobre saúde e independência do cidadão sénior (COSTA e VELOSO, 2014; JOHNSON e AMBROSE, 2006) e, assim, providenciar suporte social quer aos cuidadores de saúde quer aos pacientes (HARWOOD, 2007).

Este estudo revela as principais utilizações e necessidades do cidadão sénior em relação a sistemas de saúde e suporte social e encontra-se organizado nas seguintes seções: 1. e-saúde e a comunicação com o cidadão sénior – profissional de saúde; 2. Metodologia; 2.1. Participantes; 3. A área de Saúde da comunidade miOne: conceção e desafios; 3.1. Preocupações observadas com saúde; 3.2. Perceção das atividades que promovam um envelhecimento ativo; 3.3. Conceção e *design* da área de Saúde da comunidade miOne; e Considerações finais.

1. e-saúde e a comunicação com o cidadão sénior – profissional de saúde

A longevidade e saúde são condicionantes centrais ligadas ao conceito de envelhecer ativamente. Apesar de não haver consenso na comunidade científica em torno da utilização dos conceitos ‘envelhecimento ativo’, ‘envelhecimento saudável’ ou ‘envelhecimento bem-sucedido’ (COSTA e VELOSO, 2015), a definição apresentada pela Organização Mundial de Saúde (2002:12) parece ser a que melhor caracteriza o processo de envelhecer ativamente:

“Active ageing is the process of optimizing opportunities for health, participation and security in order to enhance the older adults’ quality of life as people age”.

Pelo que se pode constatar nesta definição, a saúde é apenas uma das variáveis que contribui para o envelhecimento ativo, pelo que esta é caracterizada como um bem-estar físico, mental ou social e não apenas a ausência de doença (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, 2002).

Esta preocupação com a saúde, longevidade, bem-estar e qualidade de vida não é apenas dos dias de hoje. Por exemplo, no século XVIII, publicações como *O ensaio sobre saúde e longevidade* (CHEYNE, 1724) ou *Medicina Doméstica* (BUCHAN, 1788) apresentavam estas mesmas preocupações.

Cheyne (1724:1) escreve:

“It is a common saying, that every man past forty is either a fool or a physician. It might have been justly added, he was a Divine [i.e. clergyman] too. For, as the World goes at present, there is not anything that the Generality of the better Sort of Mankind so lavishly and so unconcernedly throw away as health, except eternally Felicity. Most men know when they are ill, but very few when they are well. And yet it is most certain, that ‘it is easier to prevent health, and to prevent Diseases, than to cure them”.

Nesta descrição percebe-se a despreocupação que havia com a prevenção, adoção de hábitos saudáveis e autocuidados por parte da população (ex.: *Most men know when they are ill, but very few when they are well*), pelo que o autor inicia o parágrafo dizendo que um homem depois dos 40 anos (referente à esperança média de vida naquele período) seria um ser divino.

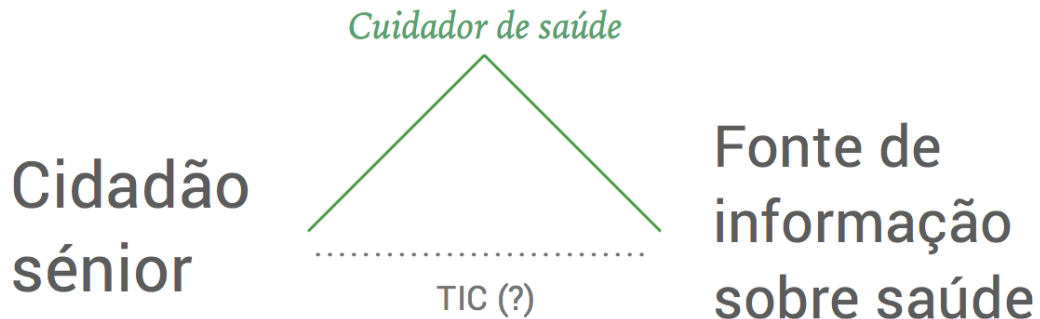
As preocupações com a saúde e longevidade mantêm-se em plena Sociedade da Informação e Comunicação, mas adota-se o recurso à utilização das plataformas digitais para intervir na saúde local, regional ou mundial, pelo que se designa por *e-saúde* (EYSENBACH, 2001).

Segundo o autor (EYSENBACH, 2001), os desafios que surgem na *e-saúde* são:

- (a) eficiência (ex.: custos, ausência de diagnósticos duplicados...);
- (b) qualidade do serviço (permitir a comparação de serviços e envolvimento dos utilizadores na avaliação da qualidade);
- (c) rigor e evidência;
- (d) educação e motivação para hábitos saudáveis;
- (e) partilha de informação e acesso generalizado a serviços de saúde;
- (f) ética; e
- (g) garantia da equidade no benefício desses mesmos serviços.

A integração das plataformas digitais no contexto da saúde apresenta particular relevância para aproximar o cidadão das fontes de informação. No caso do cidadão sénior, a interação entre este e a fonte de informação é muitas das vezes, mediada por um terceiro agente – cuidador de saúde (Fig. 1), pelo que surge a questão: será que as TIC podem tornar esta interação mais imediata, contribuindo para a independência e autocuidados por parte do cidadão sénior?

Fig. 1 – Interação entre o cidadão sénior e as fontes de informação sobre saúde



Face ao exposto, o presente estudo visa apresentar a conceção da interface sobre a área de saúde em contexto de comunidade *online*, envolvendo o cidadão sénior no processo.

2. Metodologia

Este estudo segue uma abordagem qualitativa etnográfica em que a recolha de dados foi feita através da observação participante (diário de campo e notas de observação). O método etnográfico é conhecido nas áreas da antropologia e sociologia, sendo o mais adequado para estudos que visem encontrar padrões de comportamentos, linguagens e ações observadas, em ambiente natural e tempo prolongado (COHEN, MANION e MORRISON, 2007). O sentido etimológico do termo resulta dos termos gregos – *ethnos* que significa pessoas, nação ou tribo e *graphein* que significa escrever (SOUSA, 2000), pelo que Murchison (2010:4) define etnografia como:

“Ethnography is a research strategy that allows researchers to explore and examine the cultures and societies that are fundamental part of the human experience. Unlike many other scientific research strategies, the ethnographer is not typically a detached or uninvolved observer. [...] With few exceptions, the ethnographer conducts research by interacting with other human beings that are part of the study; this interaction takes many forms, from conversations and interviews to shared ritual and emotional experiences”.

Constata-se nesta definição que a etnografia permite estudar a experiência humana, através da conversação, entrevistas ou observação de práticas ou emoções partilhadas. Considerando que a experiência do utilizador tem assumido uma importância fulcral em qualquer projeto multimédia e na interação homem-computador, torna-se imperativo adotar a abordagem etnográfica no desenvolvimento de interfaces que tenham em conta as motivações e contexto de vida dos utilizadores.

O presente estudo surge no âmbito do projeto SEDUCE¹ (Utilização da comunicação e da informação mediada tecnologicamente em ecologias Web pelo cidadão sénior) que decorreu de 2012 a 2014 e tinha como objetivos: avaliar o impacto da utilização das TIC nas variáveis psicossociais (ânimo, autoconceito e qualidade de vida) em contexto de comunidade *online* e construir uma comunidade social *online* – miOne, com a participação ativa do cidadão sénior. A comunidade miOne² é constituída por várias áreas temáticas: Comunicar, Saúde, Notícias, Jogos e Partilhar. Este artigo centra-se na área da Saúde e o seu desenvolvimento é resultado da informação recolhida *in loco*, através de observação direta e da técnica *thinking aloud*.

Os participantes integraram o estudo através de sessões bissemanais de Introdução às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) lecionadas nas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com a duração diária de 90 minutos.

Relativamente à utilização das técnicas de observação direta, participante e *in loco*, foram utilizadas notas de campo em que se identificaram: os eventos testemunhados, caracterização dos membros e a sua participação em atividades, eventos, grupos, ações e condicionantes que se verificaram durante esse período de tempo. A dificuldade prendeu-se em equilibrar o nível de participação e nível de observação como é referido por Murchison (2010). Por um lado, foi necessário conseguir a confiança dos participantes e recolher dados suficientes para conseguir aceder a vários códigos verbais e não verbais e, por outro lado, foi necessário não influenciar as respostas ou atitudes dos participantes (ex.: querer agradar o investigador, embaraço, timidez, entre outras).

A técnica *Thinking aloud* consiste na verbalização da ação por parte do participante enquanto o investigador observa. Ou seja, foi pedido aos participantes que verbalizassem o que sentiam e pensavam à medida que iam interagindo com as TIC.

A estratégia de validação do estudo etnográfico foi estabelecida pelo: (a) contacto prolongado com os participantes; e (b) verificação das transcrições e diários de campo. Relativamente à análise dos dados, estes são apresentados na secção seguinte em que se apresentam: (a) “Preocupações observadas com a saúde” e (b) “Perceção das atividades que promovam o envelhecimento ativo”.

2.1. Participantes

Este estudo envolveu quatro participantes, com idades entre os 82 e 88 anos (M=84; SD=2.71) e escolaridade entre os 3 e os 6 anos. Os participantes frequentam em regime de Centro de Dia uma das IPSS de Aveiro, parceiras do projeto SEDUCE. A amostra seguiu os seguintes critérios de seleção: 1) idade igual ou superior a 65 anos; 2) estado mental considerado normal (informação fornecida pela IPSS); 3) participação voluntária; e 4) saber ler e escrever. A amostragem, por conveniência, seguiu o princípio da saturação em que dada a repetição de comportamentos e semelhança na informação obtida, não se incluíram mais participantes (SUTER, 2012).

O contacto com a IPSS estabeleceu-se através do envio de uma carta convite de participação com a explicação do âmbito da investigação, objetivos e procedimentos. A instituição e os participantes assinaram uma declaração de consentimento para a

¹ www.seduce.pt disponível a 2015-12-22.

² www.mione.pt disponível a 2015-12-22.

concretização de atividades, gravação e recolha de dados. Deste modo, o investigador comprometeu-se a: 1) garantir o anonimato dos participantes (codificados em P seguido de um número, aquando a divulgação dos resultados); 2) explicar a finalidade do projeto e utilização dos dados; e 3) fornecer qualquer informação relativamente às sessões, investigação e conceção das interfaces da comunidade miOne.

3. A área de Saúde da comunidade miOne: conceção e desafios

Como referido na secção sobre a metodologia, para conceber a área de Saúde, foi necessário observar o contexto dos participantes, preocupações com a saúde, a sua utilização de serviços de saúde e perceção de atividades promotoras de bem-estar. Em “3.1. Preocupações observadas com a saúde” é apresentado o contexto dos participantes e as preocupações manifestadas com a saúde e bem-estar enquanto que em “3.2. Perceção das atividades que promovam um envelhecimento ativo” são apresentadas as atividades que os participantes concretizam para se manterem saudáveis.

3.1. Preocupações observadas com a saúde

A saúde é um dos temas das conversas diárias entre os participantes, sendo elemento de comparação entre os membros. As preocupações mais citadas com a saúde são: falta de mobilidade, diabetes e degeneração cognitiva. Estas preocupações estão em consonância com a incidência de problemas relacionados com a saúde nestas faixas etárias (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, 2015).

Relativamente ao contexto e condição de saúde, é de referir que os participantes apresentam diferentes problemas e motivações relacionadas com saúde como se pode constatar na Tabela 1. Destaca-se ainda que os participantes têm uma vez por semana, a atividade de Gerontomotricidade, e são também membros ativos em outras atividades promovidas pela IPSS como Expressão Dramática e Teatro, Tecnologias da Informação e Comunicação, Pintura ou Dança.

Tabela 1 – Condição de saúde dos participantes do estudo

Participantes	Problemas de saúde que possui	Atividades que valoriza para ter um estilo de vida saudável
P1	Fraca mobilidade Necessita de sessões de fisioterapia	Fazer exercício físico e cognitivo Alimentação equilibrada
P2	Alguns acidentes vasculares cerebrais (AVCs)	Ser ativo e participar na sociedade Exercício cognitivo
P3	Arritmia cardíaca	Alimentação equilibrada
P4	Alguns problemas nas articulações	Alimentação equilibrada Terapia com águas termais

3.1.1. Falta de mobilidade ou mobilidade reduzida

A falta de mobilidade ou mobilidade reduzida consiste na dificuldade ou impossibilidade de mover a posição ou localização do corpo em relação ao espaço, impossibilidade de se movimentar ou manipular objetos (SATARIANO *et al.*, 2012; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, 2015). As razões para a falta de mobilidade podem ser várias, como: perda da acuidade visual, perda da massa muscular, falta de flexibilidade ou problemas de coordenação de movimentos.

Como consequência, a falta de mobilidade afeta as atividades diárias, independência do cidadão sênior e acarreta consequências sociais e psicológicas como o isolamento, depressão, falta de participação na sociedade, entre outras.

A velocidade na execução de movimentos e o receio de perder o equilíbrio é uma das preocupações manifestadas pelos participantes. Por exemplo, o participante P1 contabiliza o número de passos que efetua por dia e compara com os dias que conseguiu dar mais passos.

“Custa-me a subir as escadas, mas faz bem. Este exercício, mais as aulas de ginástica e mais a fisioterapia vão fazer aumentar o número de passos” – P1, 82 anos

Esta monitorização de exercícios diários (quer cognitivos quer físicos) e recompensas (feedback imediato) pode ser feita através do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, pelo que é uma das funcionalidades da área Saúde.

3.1.2. Diabetes

A diabetes *mellitus* resulta de elevadas quantidades de glucose no sangue quando o corpo não consegue processar essa mesma quantidade e transformá-la em energia. Esta pode resultar em doenças cardiovasculares, hipertensão ou até mesmo demência (INTERNATIONAL DIABETES FEDERATION, 2013).

Os participantes manifestam preocupações com a diabetes quando se aproximam as consultas de rotina ao médico e as análises. Para além disso, na instituição há a preocupação constante em ter uma variedade de refeições, praticar exercício físico e participar em outras atividades.

3.1.3. Degeneração cognitiva

A degeneração cognitiva caracteriza-se pela perda de faculdades mentais (ex.: memória, atenção, cálculo, entre outras) pelo que pode conduzir a fenómenos sociais e psicológicos como a marginalização ou depressão (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, 2015).

São exemplos de disfunções cognitivas: a perda da memória, afasia (deterioração da função de linguagem), apraxia (diminuição da capacidade cognitiva necessária para concretizar atividade motora), agnosia (deterioração da capacidade cognitiva para reconhecer objetos) ou perturbação da capacidade em elaborar pensamento abstrato (AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION, 2000; COSTA, 2013; PIRES, 2008).

As afirmações de P2 e P3 são exemplo das preocupações observadas com o bem-estar cognitivo:

“A minha maior preocupação é manter a minha mente ativa. Por isso faço cópias, jogo e leio” – P2, 80 anos

“Eu ainda estou muito bem da cabeça, graças a deus! Também começo logo de manhã a ler o jornal e depois também ajudo nas tarefas que são necessárias. O importante é nunca parar.” – P3, 80 anos

3.2. Perceção das atividades que promovam um envelhecimento ativo

Relativamente às atividades que os participantes referem como sendo promotoras de um envelhecimento ativo, estas resumem-se a: jogos (ex.: *mahjongg*, jogo da memória, dominó, sopa de letras e cartas), leitura do jornal, responder a adivinhas, palavras cruzadas e ditados populares bem como a adesão aos eventos promovidos pela Instituição ou outras entidades (ex.: ida à Fátima, teatro e espetáculos, cantares populares ou festejos religiosos).

3.3. Conceção e design da área de Saúde da comunidade miOne

A conceção e *design* da área de Saúde da comunidade miOne foi baseada nos seguintes elementos (Fig. 2):

- Valores da comunidade. Estes valores para a comunidade foram definidos pelos *stakeholders* internos e externos do projeto. A comunidade miOne segue os princípios da inclusão (acesso às atividades e informação sobre saúde deve ser direto), clareza e simplicidade (ex.: interface, linguagem) e privacidade e segurança (assegurar a privacidade da informação sobre saúde).
- Observação. Foram observados os diferentes contextos e preocupações dos participantes relacionadas com saúde. Deste modo, verificaram-se problemas com a memória a curto prazo (manifestação em querer ser lembrado relativamente à medicação, idas ao médico ou outros compromissos), exercícios, alimentação (preocupação com a alimentação e diabetes) e procura de informação sobre saúde.
- Aplicações. De modo a responder a cada problema identificado e observado, criaram-se as áreas “Alertas”, “Exercícios”, “Alimentação”, “Dicionário de saúde” e “Quizz de saúde”.

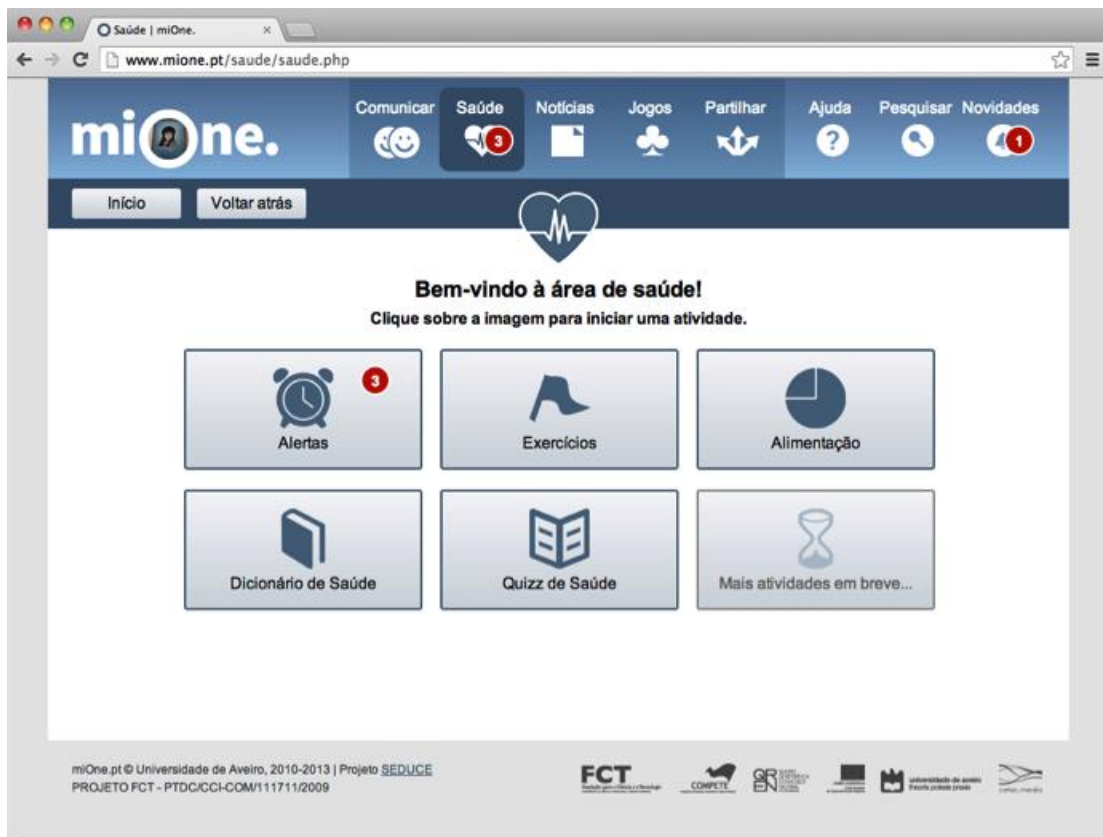
Fig. 2 – Estrutura da informação na área Saúde (Adaptado de “SEDUCE – Utilização da comunicação e da informação em ecologias web pelo cidadão sénior – COSTA e VELOSO, 2014)



A fig. 3 apresenta a interface da área de Saúde. É de referir que as preocupações recaíram sobre:

- Iconografia - Identificação da área pelo ícone e informação textual (optou-se pela simbologia do coração como indicador de bem-estar ou atividade ao invés do estetoscópio - monitorização médica ou a cruz – conotação religiosa);
- Notificações de saúde relativas a medicação, ida ao médico e outras atividades (de modo a ajudar a organizar a agenda pessoal dos participantes e aumentar a sua autonomia face ao cuidador de saúde);
- Dicionário de Saúde com o objetivo de facilitar o acesso ao significado de termos que podem não ser familiares. Os termos podem ser inseridos no campo de pesquisa ou através do clique em botões com as letras ordenadas por ordem alfabética.

Fig. 3 – Interface da área de Saúde



É de referir que o dicionário de saúde foi feito em estreita colaboração com a Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro, que forneceu ao Projeto SEDUCE a informação, validou os termos científicos e o seu significado.

As subáreas “Exercícios”, “Alimentação” e “Quizz de Saúde” ainda se encontram em desenvolvimento. Relativamente à subárea “Exercícios”, esta integrará vídeo tutoriais sobre concretização de exercícios físicos que possam ser mimetizados em casa (ex.: *yoga*, *tai chi*).

A subárea “Alimentação” apresentará vídeo-tutoriais sobre dicas para uma alimentação saudável (variedade nas refeições, ingestão de líquidos, entre outros). Por fim, o “Quizz de Saúde” terá como finalidade a educação para a saúde, hábitos e informação sobre saúde apreendida pelos participantes.

Considerações finais

Este artigo descreve o processo de conceção da área Saúde da comunidade *online* miOne, considerando o contexto e a participação do cidadão sénior no processo de *design*.

A conceção da interface e das funcionalidades da área de Saúde da comunidade miOne teve em consideração os valores definidos para a comunidade, as preocupações observadas que os participantes tinham em relação à sua saúde e a sua perceção das atividades que promovem um envelhecimento ativo. Os resultados revelaram que entre as preocupações mais citadas, encontram-se a falta de mobilidade, diabetes e a degeneração cognitiva. Em relação às atividades que são percecionadas como uma influência positiva de um envelhecimento ativo, os participantes referem que os eventos sociais e as atividades de estímulo cognitivo e físico promovem o seu bem-estar. O fator social acaba, muitas das vezes, por alavancar a concretização de atividades relacionadas com saúde.

A missão da área Saúde da comunidade miOne acabou por corroborar com os princípios enunciados anteriormente por Eysenbach (2001) ao encorajar a participação do cidadão sénior na vida ativa, promover autocuidados, educar para a saúde e nutrição e permitir a gestão da própria saúde através de uma agenda de medicação, consultas médicas e outras atividades bem como o sistema de notificações. Futuras aplicações na e-saúde deverão reforçar hábitos saudáveis e aproveitar o potencial do contexto das comunidades *online* na promoção de boas práticas, autocuidados e de um envelhecimento ativo.

Por fim, importa referir que a área Saúde da comunidade miOne ainda se encontra em desenvolvimento e que o trabalho futuro passa pelo desenvolvimento das subáreas “Exercícios”, “Alimentação” e “Quiz de Saúde” bem como respetivo teste das diferentes funcionalidades e eficácia das mesmas.

Agradecimentos

Este estudo foi possível graças à cooperação dos cidadãos seniores das IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social) de Aveiro. Agradece-se ainda à Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro, concretamente à equipa do projeto *Enfrentar a velhice e a doença crónica: apoio das unidades de saúde e doentes crónicos idosos e suas famílias* financiado pela Fundação Calouste Gulbenkian e coordenado pela Prof.^a Doutora Liliana Sousa, a informação sobre saúde que serviu de base à construção do dicionário sobre saúde.

O estudo é suportado pelo projeto SEDUCE, financiado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia e co-financiado pelo Programa Operacional Temático Fatores de Competitividade (FCT-PTDC/CCI/COM/11711/2009 e COMPETE-FCOMP-01-0124-FEDER-014337) e FCT e FSE (Fundo Social Europeu) no âmbito do III Quadro Comunitário Europeu (SFRH/BD/101042/2014).

Referências bibliográficas

AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION

2000 *Diagnostic and statistical manual of mental disorders*. 4^a ed. Washington: American Psychiatric Association, 2000.

BLOBEL, Bernd

2008 EHealth: combining Health Telematics, Telemedicine, Biomedical Engineering and Bioinformatics to the edge. In *CeHR Conference Proceedings 2007*. Berlin: Akademische Verlagsgesellschaft Aka GmbH, 2008.

BOULOS, Maged Nk [et al.]

2011 How smartphones are changing the face of mobile and participatory healthcare: an overview, with example from eCAALYX. *Biomedical engineering online* [Em linha]. 10:1 (2011). [Consult. 21 dez 2015].

Disponível em:

<http://biomedical-engineering-online.biomedcentral.com/articles/10.1186/>.

BUCHAN, William

1788 *Domestic Medicine or a treatise on the prevention a cure of diseases*. [Em linha] London: Strahan, 1788. [Consult. 14 jun 2016].

Disponível em: <https://archive.org/details/domesticmedicine0obuchuoft>.

CHEYNE, George

1979 *An Essay of health and long life*. [Em linha] New York: Arno Press, 1979. [Consult. 21 dez 2015].

Data original: 1724. Disponível em:

<https://archive.org/details/anessayhealthano0cheygoog>.

COHEN, Louis; MANION, Lawrence; MORRISON, Keith

2007 *Research methods in Education*. New York: Routledge, 2007.

COSTA, Liliana Filipa Vale

2013 Networked video games for older adults [Em linha]. Aveiro: Universidade de Aveiro, 2013. [Consult. 21 dez 2015].

Dissertação de mestrado. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/282943838_Networked_video_games_for_older_adults.

COSTA, Liliana; VELOSO, Ana Isabel

2014 Saúde na comunidade miOne In *SEDUCE: Utilização da comunicação e da informação em ecologias web pelo cidadão sénior*. Porto: Edições Afrontamento; CETAC.MEDIA, 2014, p. 135-153.

COSTA, Liliana; VELOSO, Ana Isabel

2015 The gamer's soul never dies: review of digital games for an active ageing. In *Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, 10th, 2015, p. 1-6.

EKBERG, Joakim [et al.]

2013 Design of an online health-promoting community: negotiating user community needs with public health goals and service capabilities. *BMC health services research* [Em linha]. 13:1 (2013). [Consult. 21 dez 2015].

Disponível em: <http://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/>.

EYSENBACH, Gunther

2001 What is e-health? *Journal of medical Internet research* [Em linha]. 3:2 (2001). [Consult. 21 dez 2015].

Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1761894/>.

HARWOOD, Jake

2007 *Understanding communication and aging: developing knowledge and awareness*. United Kingdom: Sage Publications, 2007.

HESSE, Bradford W.; SHNEIDERMAN, Ben

2007 eHealth research from the user's perspective. *American journal of preventive medicine*. [Em linha]. 32:5 (2007). [Consult. 21 dez 2015].

Disponível em: <http://www.ajpmonline.org/article/S0749-3797%2807%2900048-7/abstract>.

INTERNATIONAL DIABETES FEDERATION

2013 *Managing older people with type 2 diabetes global guideline*. [S. l.]: International Diabetes Federation, 2013.

JOHNSON, Grace J; AMBROSE, Paul J.

2006 Neo-tribes: the power and potential of online communities in health care. *Communications of the ACM*. [Em linha]. 49:1 (2006) 107-113. [Consult. 21 dez 2015].

Disponível em: <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1107463>.

KARAVIDAS, M; LIM, Nicholas; KATSIKAS, Steve L.

2005 The Effects of computers on older adult users. *Computers in human behavior*. [Em linha]. 21:5 (2005) 697-711. [Consult. 13 jun 2016].

Disponível em:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563204000597>.

KICKBUSCH, Ilona S.

2001 Health literacy: addressing the health and education divide. *Health promotion international*. [Em linha]. 16:3 (2001) 289-297. [Consult. 21 dez 2015].

Disponível em: <http://heapro.oxfordjournals.org/content/16/3/289.short>.

MURCHISON, Julian M.

2010 *Ethnography essentials: designing, conducting and presenting your research*. United Kingdom: John Wiley & Sons, 2010.

NORMAN, Cameron D.; SKINNER, Harvey A.

2006 eHealth literacy: essential skills for consumer health in a networked world. *Journal of medical Internet research*. [Em linha]. 8:2 (2006). [Consult. 21 dez 2015].

Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1550701/>.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE

2002 *Active ageing: a policy ramework*. [Em linha]. 2002, p.1-60. [Consult. 21 dez 2015].

Disponível em:

http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67215/1/WHO_NMH_NPH_o2.8.pdf

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE

2015 *World report on ageing and health*. [Em linha]. 2015, p.1-260. [Consult. 21 dez 2015].

Disponível em:

http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/186463/1/9789240694811_eng.pdf

PIRES, Ana Carla Seabra

2008 *Efeitos dos videojogos nas funções cognitivas da pessoa idosa*. [Em linha]. Porto: Faculdade de Medicina da Universidade do Porto, 2008. [Consult. 21 dez 2015].

Dissertação de Mestrado. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/22139>.

SATARIANO, William A [et al.]

2012 Mobility and aging: new directions for public health action. *American Journal of Public Health*. [Em linha]. 102:8 (2012) 1508-1515. [Consult. 21 dez 2015].

Disponível em:

<http://ajph.aphapublications.org/doi/abs/10.2105/AJPH.2011.300631>.

SOUSA, Jesus Maria

2000 O Olhar etnográfico da escola perante a diversidade cultural. *PSI: revista de Psicologia Social e Institucional*. [Em linha]. 2:1 (2000) 107-120. [Consult. 21 dez 2015].

Disponível em:

<http://www3.uma.pt/jesusousa/Publicacoes/15Oolharetnograficodaescolaperanteadiversidadecultural.pdf>.

SUTER, W. Newton

2011 *Introduction to educational research: a critical thinking approach*. 2ª ed. California: Sage Publications, 2011.

TABORDA, Maria J.; CARDOSO, Gustavo; ESPANHA, Rita

2010 *A Utilização da internet em Portugal*. [Em linha]. Lisboa: LINI - Lisbon Internet and Networks International Research Programme, 2010. [Consult. 21 dez. 2015].

Disponível em:

http://www.lini-research.org/np4/?newsId=14&fileName=Relat_rio_UMIC_Final.pdf.

Liliana Filipa Vale Costa | lilianavale@ua.pt

Universidade de Aveiro

Ana Isabel Veloso | aiv@ua.pt

Universidade de Aveiro