



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA
ESPECIALIZAÇÃO *LATO-SENSU* GESTÃO EM ARQUIVOS**

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA E ESTRATÉGIAS
COMUNICACIONAIS APLICADAS NO
RELACIONAMENTO ENTRE INSTITUIÇÕES
ARQUIVÍSTICAS E USUÁRIOS**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Roseane Bueno Langaro

**São João do Polêsine, RS, Brasil
2010**

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA E ESTRATÉGIAS
COMUNICACIONAIS APLICADAS NO RELACIONAMENTO
ENTRE INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS E USUÁRIOS**

por

Roseane Bueno Langaro

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos, da Universidade
Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para
obtenção do título de
Especialista Gestão em Arquivos

Orientador: Professor Dr. Carlos Blaya Perez

São João do Polêsine, RS, Brasil

2010

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos**

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

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA E ESTRATÉGIAS
COMUNICACIONAIS APLICADAS NO RELACIONAMENTO
ENTRE INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS E USUÁRIOS**

elaborada por
Roseane Bueno Langaro

como requisito parcial para obtenção de grau de
Especialista em Gestão em Arquivos

COMISSÃO EXAMINADORA:

Carlos Blaya Perez, Dr.
(Presidente/Orientador)

Eneida Izabel Schirmer Richter, Msc. (UFSM)

Sonia Elisabete Constante, Msc. (UFSM)

São João do Polêsine, 17 de dezembro de 2010.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, Professor Dr. Carlos Blaya Perez, pela dedicação e atenção constantes, pelo incentivo, sugestões e observações.

Aos Arquivos Públicos Estaduais e ao Arquivo Nacional, que responderam ao questionário de pesquisa, contribuindo significativamente para o desenvolvimento do trabalho monográfico.

Aos colegas de Pós-Graduação em Gestão em Arquivos, pelo convívio no ambiente *moodle* e pelas trocas de experiências no decorrer do curso.

Aos meus pais, Valmor e Marga, e ao meu irmão, Rafael, pelo amor e amizade incondicional e por serem sempre meu porto-seguro.

Ao meu noivo, Fabrício, pelo incansável incentivo em todas minhas decisões.

À Nadine Ziegler, pela amizade verdadeira.

A todas as pessoas que de certa forma foram e são essenciais na minha vida acadêmica, profissional e pessoal.

Agradeço a Deus por sempre estar ao meu lado, guiando-me para os melhores caminhos.

RESUMO

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância em Gestão em Arquivos
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E ESTRATÉGIAS COMUNICACIONAIS APLICADAS NO RELACIONAMENTO ENTRE INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS E USUÁRIOS

AUTORA: ROSEANE BUENO LANGARO
ORIENTADOR: CARLOS BLAYA PEREZ

Data e local da defesa: 20 de novembro de 2010, São João do Polêsine

Esta é uma pesquisa teórico-empírica, com pesquisas bibliográficas que relacionam os temas: comunicação pública e estratégias comunicacionais ao relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários. A pesquisa é norteada a partir da compreensão dos conceitos de comunicação pública e de estratégias comunicacionais, com o intuito de apresentar um modelo de comunicação capaz de proporcionar a participação e o diálogo entre instituições arquivísticas e usuários e de contribuir com a construção da cidadania. O objetivo geral da pesquisa é identificar as principais propostas de comunicação presentes no relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários e analisar as que mais se aproximam dos conceitos de comunicação pública e de estratégias comunicacionais. Para isso, foi aplicado um questionário de pesquisa com os responsáveis pelo Arquivo Nacional e Arquivos Públicos Estaduais brasileiros, com o objetivo de obter dados empíricos sobre as práticas comunicacionais dessas instituições arquivísticas. Os dados coletados foram apresentados em forma de gráficos ilustrativos e foram analisados com base em reflexões teóricas. A investigação indica que os desafios frente às perspectivas de comunicação pública e de estratégias comunicacionais se apresentam para o campo de ação das instituições arquivísticas, evidenciando a necessidade de ultrapassar as barreiras da concepção instrumental da comunicação e ir em direção a um processo de implementação de estratégias de comunicação pública, capazes de promover um efetivo diálogo entre instituições arquivísticas e usuários, de forma que as informações possam contribuir para a construção da cidadania.

Palavras-chave: Comunicação Pública. Estratégias de Comunicação. Arquivo. Gestão em Arquivos. Relacionamento entre Instituições Arquivísticas e Usuários.

ABSTRACT

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância em Gestão em Arquivos
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E ESTRATÉGIAS COMUNICACIONAIS APLICADAS NO RELACIONAMENTO ENTRE INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS E USUÁRIOS

**(PUBLIC COMMUNICATION AND COMMUNICATION STRATEGIES APPLIED TO
THE RELATION BETWEEN ARCHIVE INSTITUTIONS AND USERS)**

AUTHOR: ROSEANE BUENO LANGARO

ADVISOR: CARLOS BLAYA PEREZ

Submission: São João do Polêsine, November 20th, 2010.

This is a theoretical-empirical research, based on bibliographic researches that relate the following themes: public communication and communication strategies and the relation between archive institutions and users. The research is guided from the comprehension of public communication and communication strategies concepts, aiming to present a communication model able to provide participation and dialogue between archive institutions and users, and to contribute to the citizenship formation. The overall objective is to identify the main communication proposals in the relation between archive institutions and users and to analyze the ones which are the most linked to communication and communication strategies concepts. In order to achieve that, a research questionnaire was applied to the Brazilian Public State and National Public Archive responsible personnel, aiming to obtain empirical data about the communication routines of these archive institutions. The collected data were presented as illustrated graphics analyzed based on theoretical thoughts. The research indicates that the challenges towards communication and communication strategies perspectives face the action field of the archive institutions, highlighting the need of overcoming the instrumental conception of communication barriers, leading to public strategies introduction process, able to promote an effective dialogue between archive institutions and users, in a way that it can lead to the citizenship formation.

Key-words: Public Communication. Communication Strategies. Archive. Archive Management; Relation between Archive Institutions and Users.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Quanto à utilização de folders/folhetos para a divulgação do arquivo.....	40
GRÁFICO 2 - Quanto à utilização de cartazes para a divulgação do arquivo.....	41
GRÁFICO 3 - Quanto à divulgação do arquivo em jornais.....	42
GRÁFICO 4 - Quanto à divulgação do arquivo em revistas.....	44
GRÁFICO 5 - Quanto à divulgação do arquivo na televisão.....	45
GRÁFICO 6 - Quanto à utilização de boletins informativos.....	46
GRÁFICO 7 - Quanto à realização de visitas guiadas.....	47
GRÁFICO 8 - Quanto à realização/promoção de eventos pelo arquivo.....	48
GRÁFICO 8.1 - Tipos de eventos realizados/promovidos pelo arquivo.....	49
GRÁFICO 9 - Quanto à formação de usuários/treinamento de usuários.....	50
GRÁFICO 10 - Ouvidoria.....	51
GRÁFICO 11 - Projetos de relacionamento com a comunidade.....	53
GRÁFICO 12 - Site.....	55
GRÁFICO 12.1 - O link oferece espaços de interação com os usuários.....	56
GRÁFICO 13 - Quanto à utilização de caixas de sugestões.....	58
GRÁFICO 14 - E-mail.....	59

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário de pesquisa aplicado junto aos Arquivos Públicos Estaduais e Arquivo Nacional.....	69
--	----

SUMÁRIO

LISTA DE GRÁFICOS.....	7
LISTA DE APÊNDICES.....	8
1 APRESENTAÇÃO.....	11
1.1 Objetivos.....	12
1.1.1 Objetivo Geral.....	12
1.1.2 Objetivos Específicos.....	12
1.2 Justificativa.....	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1 Comunicação Pública	15
2.1.1 Reflexões sobre a noção de Comunicação Pública.....	15
2.2 Reflexões sobre o conceito de estratégia.....	20
2.3 Estratégias de comunicação pública.....	24
2.4 Relacionamento entre arquivos e usuários.....	28
3. METODOLOGIA.....	37
4. ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS.....	39
4.1 Quanto à utilização de folders/folhetos para a divulgação do arquivo.....	40
4.2 Quanto à utilização de cartazes para a divulgação do arquivo.....	41
4.3 Quanto à divulgação do arquivo em jornais.....	42
4.4 Quanto à divulgação do arquivo em revistas.....	43
4.5 Quanto à divulgação do arquivo na televisão.....	44
4.6 Quanto à utilização de boletins informativos.....	46
4.7 Quanto à realização de visitas guiadas.....	47
4.8 Quanto à realização/promoção de eventos pelo arquivo.....	48
4.8.1 Tipos de eventos realizados/promovidos pelo arquivo.....	49
4.9 Quanto à formação de usuários/treinamento de usuários.....	50
4.10 Ouvidoria.....	51
4.11 Projetos de relacionamento com a comunidade.....	52

4.12 Site.....	55
4.13 Quanto à utilização de caixa de sugestões.....	57
4.14 E-mail.....	59
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	61
6. REFERÊNCIAS.....	65
APÊNDICES.....	68

1. APRESENTAÇÃO

A pesquisa “Comunicação Pública e Estratégias Comunicacionais aplicadas no relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários”, trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório, com base em pesquisas bibliográficas, com o objetivo de refletir os conceitos de comunicação pública e de estratégias de comunicação e sua aplicabilidade no relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários.

Optou-se pela realização de um trabalho que visa, na medida do possível, pesquisar teoricamente sobre comunicação pública e estratégias comunicacionais, com o intuito de observar como esses conceitos estão presentes no relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários. A partir desses dois eixos temáticos, foram analisados estudos de alguns autores do campo da arquivologia que abordam sobre o relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários, com intuito de compreender como é feita essa abordagem e, posteriormente, foi observado como os conceitos de comunicação pública e de estratégias comunicacionais podem ser inseridos/aplicados nesse contexto. Com o objetivo de identificar a recorrência de utilização de algumas propostas de comunicação presentes no relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários, foram aplicados questionários de pesquisa com os profissionais responsáveis pelo Arquivo Nacional e Arquivos Públicos Estaduais brasileiros, com o intuito de obter dados para a análise de quais práticas comunicacionais presentes nessas instituições arquivísticas mais se aproximam dos conceitos de comunicação pública.

Diante da temática de Comunicação Pública, um dos principais desafios para os profissionais que pretendem atuar partindo dessa perspectiva é o de ultrapassar os limites da comunicação linear, ou seja, daquela que se restringe à simples divulgação de informações. Por isso, considera-se relevante compreender as estratégias de comunicação pública que visam ao diálogo e à participação entre os sujeitos e viabilizam a relação entre Estado, Governo, instituições e sociedade. Nesse sentido, abordou-se a seguinte problemática: De que forma o conceito de comunicação pública e de estratégias comunicacionais pode ser observado no relacionamento entre instituição arquivística e usuários?

A questão da pesquisa foi abordada teoricamente, sendo que os termos comunicação pública e estratégias comunicacionais foram apresentados como termos-chave do problema e analisados sob a perspectiva teórica de Zémor (1995), Matos (1999, 2007), Oliveira (2004), Gonçalves e Meirelles (2006), Brandão (2007).

1.1 Objetivos

Esta pesquisa foi desenvolvida com os seguintes objetivos:

1.1.1 Objetivo Geral

Identificar a recorrência de utilização de algumas propostas de comunicação presentes no relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários.

1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Pesquisar os principais conceitos de comunicação pública;
- b) Discutir os conceitos de estratégias comunicacionais;
- c) Buscar pesquisas que abordam sobre o relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários;
- d) Identificar a recorrência de algumas propostas de comunicação utilizadas entre os Arquivos Públicos pesquisados (Arquivo Nacional e Arquivos Públicos Estaduais brasileiros) e seus usuários;
- e) Analisar quais propostas de comunicação presentes no Arquivo Nacional e nos Arquivos Públicos Estaduais brasileiros mais se aproximam dos conceitos de comunicação pública e de estratégias comunicacionais.

1.2 Justificativa

A inquietação em pesquisar sobre o relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários foi instigada pela área de formação profissional da pesquisadora, que é em Comunicação Social - Relações Públicas. Ao procurar especificamente sobre essa temática, percebeu-se que há uma carência de estudos acerca do assunto.

As pesquisas que abordam sobre instituição arquivística e sobre usuários, na maioria das vezes, apresentam as temáticas separadamente, por exemplo, grande parte das publicações sobre os usuários é relacionada às diferentes possibilidades de classificação dos mesmos, (GARCIA BELSUNCE, 1982), (ITURRATE I COLOMER, 1993), (SANZ CASADO, 1994), (FUENTES I PUJOL, 1994), (TARRAUBELLA I MIRABET, 1997) entre outros autores, preocuparam-se em classificar os usuários em diferentes tipologias. Diante disso, a pesquisadora observou a possibilidade de dar continuidade à temática pesquisada na graduação, porém, agora, direcionando-a para a questão do relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários.

As pesquisas sobre usuários são de grande relevância para área da arquivologia, pois esse tipo de estudo constitui-se num instrumento importante para a avaliação e o planejamento dos serviços oferecidos pelas instituições arquivísticas. O estudo de usuários possibilita o conhecimento sobre as necessidades de informação e hábitos de pesquisa dos indivíduos que buscam as informações.

Jardim e Fonseca (2004) ressaltam que é importante considerar o usuário da informação como sujeito do processo arquivístico. Assim, observam que há uma mudança de paradigma, em que o arquivo passa a ser considerado como um serviço de informação. Dessa forma, evidencia-se a necessidade de efetivação de uma relação dialógica entre arquivistas e usuários, tornando-se cada vez mais importante a realização de estudos não só sobre os usuários, mas também sobre o relacionamento entre instituição arquivística e usuários, sob um viés de participação e de diálogo entre as partes.

Nesse sentido, verifica-se que os conceitos de comunicação pública podem ser refletidos e correlacionados aos estudos sobre o relacionamento entre

instituições arquivísticas e usuários, com o intuito de contribuir com o campo de pesquisa da Arquivologia, introduzindo princípios democráticos de participação e de diálogo - coerentes com o conceito de Comunicação Pública - no relacionamento instituições arquivísticas/usuários.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Comunicação Pública

Pesquisar sobre Comunicação Pública é inserir-se em uma área relativamente nova, em que as diferentes abordagens sobre a temática aparecem, muitas vezes, de forma controversa. Por meio dessa pesquisa, pretende-se discutir a temática da Comunicação Pública com um enfoque crítico em relação às práticas tradicionais de comunicação, que se caracterizam pela simples disseminação de informações. Objetiva-se refletir sobre Comunicação Pública sob um outro viés, em que se possa estabelecer uma relação participativa e democrática entre as instituições e a sociedade.

Optou-se por seguir a perspectiva que trata a Comunicação Pública com vistas ao diálogo e à participação dos sujeitos e pretendeu-se observar, no decorrer da pesquisa, quais são as principais propostas de comunicação estabelecidas entre instituições e usuários, com o intuito de analisar as práticas comunicacionais presentes nas instituições arquivísticas que mais se aproximam dos conceitos de comunicação pública.

2.1.1 Reflexões sobre a noção de Comunicação Pública

Ao pesquisar sobre Comunicação Pública (CP) encontram-se muitas discussões sobre o assunto, no entanto, ainda não é possível afirmar que essa expressão apareça com um sentido único e semelhante entre os autores que a abordam.

Através das pesquisas teóricas realizadas, verificou-se que a comunicação pública tem sido estudada sob diversas perspectivas, tomando formas diferentes conforme os autores que desenvolvem a temática e de acordo com as características e peculiaridades dos contextos em que é utilizada. Por esse motivo que Monteiro (2007) se refere à Comunicação Pública como um “conceito em construção”.

Brandão (2007) realizou pesquisas e análises sobre os múltiplos significados e acepções que existem para comunicação pública, assim, identificou cinco áreas diferentes de conhecimento e atividade profissional em que a expressão é utilizada. A primeira constatação apresentada pela autora é de que, em muitos países, o entendimento da expressão comunicação pública está claramente identificado com objetivos de mercado e de divulgação institucional, ou seja, com estratégias voltadas para a construção de uma imagem e de uma identidade, com o intuito de vender produtos, serviços, idéias, etc. Nesse sentido, a expressão comunicação pública é identificada com os conhecimentos e técnicas da área de comunicação organizacional.

A segunda identificação da comunicação pública apresentada por Brandão (2007) é com a comunicação científica, pois as atividades dessa modalidade de comunicação objetivam difundir o conhecimento científico para além das instituições de pesquisa, com intuito de ultrapassar os limites da ciência pura e manter um compromisso público, ou seja, prestar contas à população. “É justamente esta identidade pública e o espaço público em que atua que identificam a comunicação científica com a comunicação pública” (BRANDÃO, 2007, p.4).

A terceira área citada pela autora é a que relaciona a expressão comunicação pública com comunicação do Estado e/ou governamental, no sentido de que é de responsabilidade do Estado e do Governo estabelecer fluxos informativos e comunicativos com seus cidadãos. Nesse sentido, Brandão explica que,

A comunicação governamental pode ser entendida como comunicação pública, na medida em que ela é um instrumento de construção da agenda pública e direciona seu trabalho para a prestação de contas, o estímulo para o engajamento da população nas políticas adotadas, o reconhecimento das ações promovidas nos campos políticos, econômico e social, em suma, provoca o debate público. Trata-se de uma forma legítima de um governo prestar contas e levar ao conhecimento da opinião pública projetos, ações, atividades e políticas que realiza e que são de interesse público (BRANDÃO, 2007, p.5).

A quarta acepção da comunicação pública diz respeito à comunicação política, pois a área de comunicação política envolve a utilização de instrumentos e técnicas de comunicação para a expressão pública de idéias, crenças e

posicionamentos políticos, tanto de governos quanto de partidos, por outro ângulo, diz respeito à responsabilidade do Estado para gerir as complexas questões sobre políticas públicas de comunicação e telecomunicação, com intuito de regular de forma eficaz e legítima o sistema mediático.

Por último, a autora apresenta a perspectiva que utiliza o termo comunicação pública para designar as práticas de comunicação desenvolvidas pelas comunidades e pelos membros do terceiro setor e movimentos sociais ou populares, que se caracterizam pelas práticas democráticas e sociais e objetivam mobilizar as comunidades, ou seja, encontra-se a expressão comunicação pública identificada com estratégias de comunicação da sociedade organizada.

Os resultados da pesquisa de Brandão (2007) comprovam que a expressão comunicação pública possui significados e acepções diversas. No entanto, a autora salienta que há uma tendência para identificar a comunicação pública com o viés apenas da comunicação feita pelos órgãos governamentais.

A substituição das terminologias comunicação governamental, comunicação política, publicidade governamental, propaganda política, enfim, pela expressão comunicação pública, pode ser explicada pela necessidade de legitimar a comunicação realizada pelo Estado e/ou Governo, para que o processo comunicativo de responsabilidade desses não venha a ser confundido com a comunicação que se fez em outros momentos da história e que ficou conhecida como “manipulação das massas”. “O uso histórico dessas expressões obrigou a busca e à adoção de uma terminologia que fosse compatível com a nova realidade política do país, identificando a comunicação com uma prática mais democrática”. (BRANDÃO, 2007, p. 10)

Essa diversidade de visões e propostas conceituais em relação à comunicação pública demonstra a dificuldade de um entendimento comum para o conceito. Então, questiona-se: quais as singularidades e especificidades da comunicação pública que podem ser consideradas comuns e compartilhadas pelos autores que abordam a temática? Duarte (2007) acredita que independentemente da modalidade ou definição de comunicação pública, todas possuem como denominador comum a defesa do interesse público. Já Brandão (2007) constata que,

[...] dentre os múltiplos significados da expressão *comunicação pública*, é possível encontrar um ponto comum de entendimento que é aquele que diz respeito a um processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade com o objetivo de informar para a construção da cidadania (BRANDÃO, 2007, p.9).

A autora ressalta que, no Brasil, é com este significado que o conceito vem sendo construído, principalmente por influência da área acadêmica que tem direcionado o pensamento para essa acepção e que se baseia, essencialmente, nas idéias do autor francês Pierre Zémor (1995), um dos primeiros a compreender a comunicação pública como informação para a construção da cidadania.

É a partir dessa perspectiva que será norteadada a pesquisa, embasada no conceito de comunicação pública que tem como princípios privilegiar o interesse público; estimular a participação e garantir o diálogo. Nesse sentido, concorda-se com as idéias relacionadas à comunicação pública que enfatizam os fatores educativos e de inclusão informacional, voltadas para a construção da cidadania¹.

Dentre os autores que serão utilizados para fundamentar o estudo e seguir essa perspectiva de comunicação pública, encontra-se Heloiza Matos (2007), que propõe a comunicação pública como espaço plural para a intervenção do cidadão no debate das questões de interesse público e afirma que

[...] a comunicação pública exige a participação da sociedade e seus segmentos. Não apenas como receptores da comunicação do governo e seus poderes, mas também como produtores ativos do processo (MATOS, 2007, p. 52).

Pelo fato de um dos objetivos específicos dessa pesquisa ser o de identificar a recorrência de algumas propostas de comunicação utilizadas entre instituições arquivísticas e usuários, com o intuito de analisar quais dessas práticas comunicacionais mais se aproximam dos conceitos de comunicação pública, tem-se a necessidade de conhecer os autores que já abordaram sobre a temática da comunicação pública.

Acredita-se que o conceito de comunicação pública possa ser aplicado no relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários, possibilitando condições

¹ Maria de Lourdes Manzini Covre (1998, p. 16) explica que a origem da cidadania atribui-se em princípio à cidade ou pólis grega. A pólis era composta de homens livres, com participação política contínua numa democracia direta, em que o conjunto de suas vidas em coletividade era debatido em função de direitos e deveres. Assim, a cidadania está relacionada ao surgimento da vida na cidade, à capacidade de os homens exercerem direitos e deveres de cidadão.

para que a sociedade efetive o exercício da cidadania através de um ambiente de comunicação pluralista, democrático e participativo.

No entanto, observa-se que em muitas instituições arquivísticas ainda predomina a prática de uma comunicação unilateral, focada, quase que exclusivamente, na divulgação dos acervos – por meio de folders, boletins informativos, anúncios veiculados e matérias publicadas em jornais –, sem uma ação de comunicação integrada e de interesse público.

Sendo observada por esse ângulo, não se trata de comunicação pública, mas de uma simples difusão de informações acerca da instituição arquivística. A comunicação pública da qual essa pesquisa trata, tem como um de seus princípios ir além da simples divulgação de informação e proporcionar o relacionamento entre Instituições, Estado e cidadãos, tendo como pressuposto o interesse público.

Matos (1999) observa que após o período da ditadura militar houve uma crescente organização da sociedade civil no processo de redemocratização brasileiro. Nesse contexto, os cidadãos passaram a exigir das instituições um relacionamento que não se restringisse apenas a transmissão de informações brutas e simples, mas que também possibilitasse a formação de atitudes cidadãs, participativas e conscientes. Assim, é possível observar que o relacionamento entre instituição arquivística e usuários, para concretizar-se de maneira efetiva, necessita de uma relação íntima com a prática da cidadania.

Seguindo as reflexões de Matos (2007), com o fim do governo militar, diversos segmentos sociais se organizaram para discutir políticas públicas compatíveis com a democratização da comunicação. Essa democratização também pode ser pensada no contexto do relacionamento das instituições arquivísticas com seus usuários, pois esses, além de estarem cada vez mais em busca de informações, esperam que as instituições estabeleçam uma comunicação participativa e dialógica ao se relacionarem com seus diversos públicos.

Dessa forma, enfatiza-se que a comunicação pública exige com veemência o processo participativo e, por decorrência, uma gestão de relações entre as instituições e os cidadãos. Portanto, observa-se que o cenário da comunicação pública pode ser aplicado no relacionamento das instituições arquivísticas com seus usuários, possibilitando um relacionamento participativo e dialógico, que não se baseie apenas na simples divulgação do acervo, mas que valorize a relação entre os sujeitos.

2.2 Reflexões sobre o conceito de estratégia

Para discorrer sobre o termo estratégia, optou-se por, de forma breve, resgatar as origens dessa expressão. Através de pesquisas teóricas, verificou-se que a palavra estratégia deriva da expressão grega *strategos*, que significa “general”. Literalmente significa “arte do generalato”, remetendo-se, pois, originalmente, às escolhas do general, à arte e à ciência de conduzir um exército por um caminho, com uma tática contra o exército inimigo. É um termo advindo das batalhas entre macedônios e gregos, mais precisamente da vitória dos exércitos macedônios, comandados por Alexandre, que resultou na formação de um imenso império na Antigüidade. Ghemawat (2000, p.16) observa que “Estratégia é um termo criado pelos antigos gregos, que para eles significava um magistrado ou comandante-chefe militar”.

É possível refletir sobre o termo a partir de alguns períodos históricos, pois com o passar dos anos, o significado foi sendo ampliado e passou a ser visto sob outros ângulos, não se restringindo apenas à área militar. Tavares (1991) explica que até a época napoleônica o vocábulo estratégia referia-se à arte e ciência de dirigir forças militares durante um conflito e que, a partir dessa época, o significado foi ampliado, incorporando medidas econômicas e políticas destinadas a aumentar as chances de vitória na guerra. A partir da década de 1960, o termo passou a ter uma concepção mais abrangente e começou a ser incorporado à terminologia dos negócios.

Na época da Primeira Revolução Industrial, ocorrida entre meados do século XVIII até meados do século XIX, as pequenas empresas industriais e comerciais precisavam de pouca ou nenhuma estratégia, pois apesar de existir concorrência entre as empresas, a maioria delas era pequena e empregava o mínimo de capital fixo, assim, praticamente nenhuma delas tinha poder de influenciar os resultados do mercado de forma significativa (GHEMAWAT, 2000).

Referindo-se ao período da Segunda Revolução Industrial, Ghemawat (2000) salienta que a estratégia passou a ser vista como uma forma de moldar as forças do mercado e afetar o ambiente competitivo, mas foi no final do século XIX, primeiro nos Estados Unidos e logo em seguida na Europa, que começou a surgir um novo tipo de empresa, que passou a investir em estratégias e a valorizar o pensamento

estratégico. Ao pesquisar o vocábulo estratégia em um dicionário da língua portuguesa, encontraram-se os seguintes significados,

1. Arte militar de planejar e executar movimento e operações de tropas, navios e/ou aviões para alcançar ou manter posições relativas e potenciais bélicos favoráveis a futuras ações táticas.
2. Arte de aplicar os meios disponíveis ou explorar condições favoráveis com vista a objetivos específicos (FERREIRA, 2002, p. 297).

O primeiro significado está relacionado às origens do termo, ou seja, de acordo com estratégias militares, que remetem à guerra. Já o segundo, é mais abrangente, podendo ser relacionado a estratégias no contexto de negócios, organizacional ou até mesmo pessoal.

No contexto das organizações, as estratégias são fortemente influenciadas por filosofias e políticas e correspondem a caminhos alternativos para que os objetivos possam ser alcançados. Tavares (1991) salienta que a escolha de uma estratégia deve ser compatível com os estilos de gestão e valores da organização para assegurar a consecução dos objetivos.

Alday (2000), assim como Tavares (1991), define estratégia como um curso de ação com vistas a garantir que a organização alcance seus objetivos. Novamente, encontra-se o conceito de estratégia identificado com a questão de projetar alternativas capazes de impulsionar à realização dos objetivos organizacionais.

Pode-se perceber que a inserção do termo estratégia no contexto das organizações, impulsionou os estudos sobre essa temática, principalmente, na área da administração. Gonçalves e Meirelles (2006, p.1) atentam para o fato de que “A palavra estratégia vem sendo cada vez mais utilizada no campo da administração e, por vezes, de forma inadequada, em razão de sua amplitude e seu charme”. Esses autores consideram que o conceito de estratégia corre o risco de se esvaziar, por estar sendo utilizado de forma excessiva e indiscriminada e salientam que o termo acolhe diversos significados, sendo utilizado em múltiplas situações. Por isso, é possível observar que o vocábulo estratégia tem sido utilizado de maneira irrefletida, tornando-se difuso.

Ao discorrer sobre o conceito de estratégia, Gonçalves e Meirelles (2006) salientam que é importante o reconhecimento de que as organizações estão

inseridas em uma realidade da qual fazem parte e que não podem mais refletir sobre suas ações sem levar em conta as demandas ambientais. Dessa forma, consideram a inter-relação entre organização e ambiente como essência da estratégia. Assim, discutem o termo sob uma perspectiva que não se restringe à definição formal de missão, visão, objetivos, políticas e estratégias propriamente ditas, mas que envolve o processo cotidiano de gestão, de tomada de decisões, além da disseminação da postura estratégica por toda a organização e no seu dia-a-dia.

Com o intuito de facilitar o entendimento e a sistematização do conceito de estratégia, Gonçalves e Meirelles (2006) explicam que a estratégia é formada por, no mínimo, dois elementos indissociáveis na prática, que são o conteúdo e o processo. O conteúdo refere-se às idéias e suas inter-relações, ou seja, ao esforço racional de articulação de idéias e de explicitação do que se pretende implementar. Já o processo, diz respeito à dinâmica envolvida na concepção e implantação da estratégia, por isso, considera-se que está mais próximo do cotidiano organizacional, sendo influenciado "... por sua cultura, clima, estrutura, relações de poder, competências, relações entre as pessoas e entre grupos de pessoas" (GONÇALVES; MEIRELLES, 2006, p.6).

Tendo em vista as considerações apontadas pelos autores supracitados, verifica-se que, com o passar dos anos, o termo estratégia tornou-se mais complexo. O significado inicial, de origem militar, que se referia ao cargo do general que comandava os exércitos, em que predominava a visão de que o oponente precisava ser derrotado, conquistado ou exterminado, foi amplamente expandido no decorrer da história, sendo que hoje, ao falar em estratégia, devem ser consideradas as diferenças organizacionais, ambientais, os indivíduos e as diversidades existentes.

Na verdade, cada organização - em função de sua cultura, valores compartilhados, experiências anteriores, demandas ambientais, capacidade econômico-financeira, produtos e serviços, forma de propriedade, posição na indústria e no mercado, uso de tecnologia e conhecimento, nível cultural e educacional dos funcionários, objetivos almejados - precisará encontrar e/ou desenvolver o seu melhor modelo de concepção, formulação e implantação de estratégias (GONÇALVES; MEIRELLES, 2006, p. 8).

A complexificação referente ao conceito de estratégia é observada por Zaccarelli (2002), o qual considera a moderna estratégia mais próxima de um jogo do que de um modelo lógico e argumenta que “A característica básica dos problemas de estratégia – e que os diferencia dos de lógica – é a existência de oponentes com reações imprevisíveis”. (ZACCARELLI, 2002, p.43).

Zaccarelli (2002) classifica a ação em dois tipos: as ações interativas, caracterizadas por apresentarem reações imprevisíveis, e as ações lógicas. Sobre as ações lógicas, enfatiza que elas devem ser precedidas por decisões lógicas. Já sobre as situações imprevisíveis, analisa que não podem ser resolvidas por lógica pura, restando a decisão por estratégia. No entanto, chama a atenção para o fato de que, não é porque se afirmou que estratégia não é lógica pura que se deva inferir que as decisões estratégicas sejam irracionais. Na seqüência, explica essa idéia, salientando que as estratégias apresentam um tipo próprio de racionalidade, que inclui, por exemplo, as expectativas de reações dos indivíduos.

A existência de incerteza da reação é pré-requisito para a decisão ser qualificada de estratégica. Se houver certeza, a solução passará a ser lógica porque se conhecerá o resultado da ação. Por exemplo, um general que inicia uma batalha sabendo com certeza qual será o desfecho não toma uma decisão estratégica, mas uma solução lógica ao problema. (ZACCARELLI, 2002, p.48)

As ideias desenvolvidas por Zaccarelli (2002) e por Bernardes; Gonçalves e Meirelles (2006) apresentam alguns pontos em comum, principalmente no que diz respeito às características de imprevisibilidade e de instabilidade da estratégia. Para fins dessa pesquisa, utilizar-se-á o conceito de estratégia com um enfoque que “... não é harmônico ou totalmente controlável, nem totalmente racionalizável” (BERNARDES, GONÇAVES e MEIRELLES, 2006, p.88). Desse modo, verifica-se que a atitude estratégica está imersa na dinâmica cultural de uma organização – sendo por ela determinada ou determinando-a simultaneamente.

Bernardes; Gonçalves e Meirelles (2006, p.89) afirmam que o processo estratégico “... envolve aspectos de poder, não unicamente de poder dicotômico que oscila entre indivíduo e organização (ou sociedade) da tradição funcionalista-normativa, mas também do poder e conflito entre indivíduos e grupos”. Portanto, as escolhas estratégicas ocorrem em meio a relações complexas, multidirecionais, em

contextos marcados pelas diversidades, onde um grande esforço é necessário para compatibilizar interesses em direções razoavelmente convergentes.

Dessa forma, a estratégia será pensada assim como sugeriu Zaccarelli (2002, p.47) “Pensar nas decisões sobre ações interativas”, com o intuito de apresentar as estratégias de comunicação pública aplicadas ao relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários, o que exige reflexões sobre as possibilidades de espaços de participação, onde possam ser efetivadas interações entre instituições, Governo e cidadãos/usuários, em formas de debates e de diálogos.

2.3 Estratégias de comunicação pública

Assim como na área da administração, o termo estratégia tem sido freqüentemente utilizado na literatura da comunicação, principalmente pela área de relações públicas. No entanto, são poucos os teóricos dessa área que se preocuparam em fundamentar o que é, de fato, uma estratégia de comunicação.

Margarida Maria Krohling Kunsch (2003), ao descrever as fases do planejamento estratégico da comunicação organizacional, define o “*esboço das estratégias gerais*” como uma das fases do planejamento da comunicação. Nesse item, a autora aborda, resumidamente, o que são as estratégias.

As estratégias devem ser delineadas de forma global e nos projetos e programas específicos. Consistem em definir como fazer para tornar a comunicação organizacional o mais eficiente possível, isto é, excelente. Trata-se de traçar as grandes linhas para a prática das decisões estratégicas da área da comunicação. Em outras palavras, pensar o que deve ser dito (mensagem), qual o canal ou meio mais adequado (veículo), a que público (receptor) se destina a comunicação, qual o momento mais oportuno e onde ela deve acontecer, detectando-se as ameaças e oportunidades do ambiente organizacional (KUNSCH, 2003, p. 273).

Pode-se observar que Kunsch (2003) define as estratégias de comunicação de uma forma que remete à linha de autores da administração que descrevem a estratégia como algo programável, racionalizável e controlável. Pois ao considerar as estratégias como uma das fases do planejamento de comunicação, acaba por

restringir, ou seja, enquadrar o termo como um instrumento/ferramenta de comunicação, considerando-o como algo programável.

Para fins dessa pesquisa, pretende-se falar em estratégias de comunicação de uma forma mais ampla, por isso, assim como já foi mencionado anteriormente, será seguida uma perspectiva que considera a estratégia imersa nas dinâmicas culturais, sociais, econômicas, políticas e até mesmo tecnológicas, com o objetivo de compreendê-la diante de um contexto das instituições arquivísticas, o qual é caracterizado pelas constantes relações estabelecidas com os usuários.

Optou-se por seguir uma perspectiva mais flexível, pois se pretende falar em estratégias de comunicação, no âmbito da comunicação pública, especificamente. A comunicação pública tem como um de seus princípios proporcionar a participação e o diálogo entre os sujeitos “Não apenas como receptores da comunicação do governo e seus poderes, mas também como produtores ativos do processo” (MATOS, 2007, p.52).

Portanto, no âmbito da comunicação pública, considera-se que as estratégias de comunicação devem ultrapassar os limites da simples elaboração de mensagens, escolha de veículos mais adequados e público receptor a que se destinam tais mensagens. Pois se compreende que as estratégias de comunicação pública correspondem a ideias, que ao serem implantadas, proporcionam espaços de debate, diálogo e participação, fortalecendo os direitos do cidadão, tanto de informar quanto de ser informado.

Só existe cidadania se houver a prática da reivindicação, da apropriação de espaços, da pugna para fazer valer os direitos do cidadão. Neste sentido, a prática da cidadania pode ser a estratégia, por excelência, para a construção de uma sociedade melhor. Mas o primeiro pressuposto dessa prática é que esteja assegurado o direito de reivindicar os direitos, e que o conhecimento deste se estenda cada vez mais a toda população (COVRE, 1998, p. 10).

Ao analisar a afirmativa de Covre (1998), pode-se relacionar sua ideia de cidadania com o conceito de comunicação pública utilizado nessa pesquisa. Conforme Covre (1998) a cidadania exige a prática da reivindicação e da apropriação de espaços, nesse sentido, a comunicação pública pode contribuir significativamente para que sejam criados espaços de participação, debate e reivindicação que contribuam com a consolidação da cidadania.

Portanto, consideram-se estratégias de comunicação pública as ações que transpõem as barreiras da comunicação linear, ou seja, da simples difusão de informações, mas que proporcionam aos cidadãos espaços para o diálogo e interação, considerando-os sujeitos ativos e produtores do processo de comunicação e não meros receptores de informações.

Os paradigmas tradicionais da comunicação pressupõem que os sujeitos reagem de uma forma óbvia, racional e lógica. Em controvérsia a esses paradigmas, ao pensar em estratégias de comunicação pública, deve-se considerar que cada sujeito possui valores e percepções próprias, singulares a suas experiências e ao seu repertório, por isso, podem reagir de maneira inesperada.

Nesse sentido, considera-se que as estratégias de comunicação pública se caracterizam pela imprevisibilidade e complexidade, pois ao serem formuladas a partir de princípios da comunicação pública envolvem questões de relação, interação, debate, diálogo, enfim, questões relacionadas às relações sociais, portanto, mutáveis, imprevisíveis e complexas .

Ao refletir especificamente sobre estratégias de comunicação pública, evidenciou-se a observação feita por Zaccarelli (2002) ao estabelecer uma analogia entre a estratégia e o jogo, pelo fato de ambos não serem puramente lógicos, já que as relações dos jogadores e dos sujeitos não podem ser previstas. No entanto, o autor utiliza o termo “a existência de oponentes com reações imprevisíveis”, pois faz referência a um contexto de negócios, repleto de concorrências e de conflitos entre as empresas. No caso específico da comunicação pública aplicada no relacionamento entre instituição arquivística e usuários, ao invés de utilizar o termo “opponentes”, pode-se refletir sobre a existência de “cidadãos/usuários” com reações imprevisíveis que interagem nos espaços de debate e participação, propostos pelos princípios de comunicação pública.

O pensamento de Zaccarelli (2002, p. 47) destaca-se por considerar a estratégia como “pensar nas decisões sobre ações interativas”, portanto, diferencia-se das idéias que tratam a estratégia como algo previsível e controlável. Por isso, o conceito proposto por Zaccarelli (2002) pode ser estendido para as estratégias de comunicação pública, com intuito de salientar que estratégia não é lógica pura, mas um pensar sobre as ações interativas, onde os cidadãos têm reações não previsíveis.

O autor salienta que não existem estratégias certas ou erradas, isso porque “Só as soluções lógicas podem ser chamadas de certas ou erradas. As decisões estratégicas não podem receber essa conotação porque o resultado depende do tipo e da intensidade da reação dos oponentes” (ZACCARELLI, 2002, p.55).

Pode-se utilizar essa observação feita por Zaccarelli (2002) para refletir sobre a possibilidade de aplicar estratégias de comunicação pública no âmbito do relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários, pois nessas instituições, as decisões estratégicas devem atender ao interesse público, portanto, estarão sujeitas a controvérsias e, conseqüentemente, não poderão ser denominadas de certas ou erradas.

Tendo em vista as colocações acima, observa-se que as estratégias de comunicação pública objetivam propiciar informações aos cidadãos, gerar controvérsia, pois são estabelecidas relações dialógicas entre os diversos atores sociais e, ao mesmo tempo, buscam o consenso, sempre com vistas ao interesse público. Para ilustrar, como exemplo de estratégia de comunicação pública, podem ser citadas as audiências públicas, pois esse tipo de ação tem o objetivo de envolver empresas, governo, organizações não-governamentais, entidades sociais, sindicatos, enfim, a sociedade de maneira geral, para debater e negociar questões de interesse geral. Oliveira (2007) argumenta que a audiência pública se revela como uma alternativa democrática, pois se legitima pela opinião pública, mediante informações manifestadas por diferentes grupos sociais, com capacidade de influenciar o poder de decisão.

[...] revela-se como instrumento capaz de colaborar com a interlocução entre os setores não-estatais e estatais e a sociedade, propiciando um debate aberto na arena pública, envolvendo representantes dos diferentes grupos sociais [...] com caráter essencialmente democrático, as audiências públicas representam uma conquista da sociedade, pois permite sua participação nos assuntos de interesse público, podendo viabilizar a coleta de um grande conjunto de subsídios importantes para orientação da tomada de decisão. (OLIVEIRA, 2007, p.10)

Portanto, as audiências públicas podem ser consideradas como estratégias de comunicação pública, porque possibilitam o diálogo aberto com a sociedade e valorizam a conscientização e mobilização com relação às questões de interesse público. No entanto, ao desenvolver tal atividade, deve estar assegurada a

participação dos grupos e dos cidadãos interessados, pois a audiência pública tem que ser efetivada como uma oportunidade de diálogo com a sociedade, que por sua vez, terá condição de exercer a cidadania, influenciar a tomada de decisões e contribuir na formulação de políticas públicas.

O exemplo de audiência pública foi mencionado, pois é uma das estratégias de comunicação pública que vem sendo utilizada e valorizada tanto por organizações públicas, quanto por organizações privadas e não-governamentais. Isso se evidencia ainda mais nesse novo contexto social (após a redemocratização brasileira), pois a sociedade passou a ter um novo posicionamento diante das organizações, reivindicando espaços de diálogo e de negociação de interesses. Nesse sentido, Oliveira (2007, p.11) enfatiza que “Audiências públicas têm, portanto, natureza democrática, participativa e de co-responsabilidade, pelas decisões, envolvendo intimamente a opinião pública”.

Diante das colocações e das teorias apresentadas, pretende-se analisar, no tópico seguinte, como o relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários tem sido abordado pelas pesquisas em arquivologia.

2.4 Relacionamento entre arquivo e usuários

Pelo fato de haver uma carência de estudos que abordem especificamente sobre o relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários, optou-se por, primeiramente, apresentar as principais funções das instituições arquivísticas e os principais conceitos sobre os usuários de arquivo.

As instituições arquivísticas têm a função de orientar e acompanhar as atividades de gestão documental desenvolvidas tanto nas organizações públicas como nas organizações privadas, também são responsáveis pela guarda e preservação dos documentos de caráter público e social, que apresentam um conjunto de fontes relevantes para a história e para o desenvolvimento científico local.

Em relação às instituições arquivísticas públicas, o capítulo IV da Lei 8.159 de 08 de janeiro de 1991 trata sobre a Organização e Administração de Instituições Arquivísticas Públicas, explicando no artigo 17 que “A administração da documentação pública ou de caráter público compete às instituições arquivísticas

federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais”. Em nenhum momento essa lei trata, explicitamente, sobre o relacionamento entre instituições arquivísticas públicas e seus usuários, mas aborda sobre o acesso aos documentos públicos nos artigos 4º e 22:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujos sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas. (art. 4º da Lei 8.159 de 08 de janeiro de 1991)

Já o artigo 22 da mesma lei apresenta o seguinte texto “É assegurado o direito de acesso pleno aos documentos públicos”. Nesse sentido, pode-se inferir que o direito de acesso aos documentos públicos, previsto nessa lei, fomenta o estabelecimento de relações entre as instituições arquivísticas e a sociedade de uma maneira geral, fazendo com que surjam, assim, os denominados usuários de arquivo.

Geralmente, ao definir o conceito de usuário fala-se em categorias ou em tipologias, porém segundo o dicionário da língua *de la Real Academia Española* (APUD Monfasani e Curzel , 2008, p.49) “Usuario es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación, y lector es el que lee o tiene el hábito de leer”.

Ao definir especificamente os usuários de arquivo, é importante compreendê-los como todos os cidadãos que frequentam ou possam vir a visitar uma instituição arquivística. Os estudos sobre os usuários são ainda recentes na arquivologia, por isso ainda não há muitas publicações acerca dessa temática. De uma maneira geral, o estudo sobre os usuários constitui-se num instrumento importante para a avaliação e o planejamento dos serviços oferecidos pelas instituições arquivísticas.

El estudio de usuarios trata de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información, establecer las necesidades y lograr la satisfacción de los usuarios. Se basa, por un lado, en observar su comportamiento frente a los servicios que se les presentan y al manejo de los recursos documentales, teniendo en cuenta sus motivaciones y necesidades. Desde otro punto de vista se deberá confeccionar una herramienta adecuada para efectuar este tipo de medición. (MONFASANI; CURZEL, 2008, p. 53)

Esse tipo de estudo possibilita o conhecimento sobre as necessidades de informação e hábitos de pesquisa dos indivíduos que buscam as informações, permitindo a identificação de quem são os usuários reais, potenciais e virtuais relacionados à instituição arquivística. Por meio dessa identificação, torna-se possível criar estratégias de relacionamento específicas para cada um desses grupos de usuários.

Entre os autores que já pesquisaram sobre os diferentes tipos de usuários de arquivo estão Garcia Belsunce (1982), Iturrate I Colomer (1993), Tarraubella I Mirabet (1997), Blaya Perez (2002), enfim, cada um desses autores propõe diferentes maneiras de classificar os usuários de arquivo, no entanto, todos compartilham da idéia de que por meio da identificação dos diferentes tipos de usuários é possível melhorar os serviços oferecidos pelos arquivos, pois se passa a reconhecer, com maior facilidade, as diferentes necessidades de informação de grupos específicos de usuários.

De forma resumida, segue logo abaixo como alguns desses autores classificam os diferentes tipos de usuários, com intuito de demonstrar que há diversas possibilidades de identificar e classificar os usuários, conforme as necessidades e peculiaridades de cada organização arquivística.

Segundo Belsunce (1982), os usuários de arquivo podem ser classificados em: usuários práticos (buscam uma informação para determinada finalidade ou utilização específica); usuários acadêmicos (uso teórico dos arquivos, objetivo científico); usuário popular (busca a informação por si mesma, para suprimir necessidades gerais); usuário artístico (buscam informações sobre o tema de suas criações) e uso editorial (para a criação de um produto- séries, relações documentais ou gráficas).

Já Tarraubella I Mirabet (1997) cita os seguintes tipos de usuários: investigador profissional (usuário tradicional dos arquivos, com formação universitária e conhecedor da instituição arquivística); o investigador aficionado (usuário com diferentes níveis de formação, geralmente pesquisam sobre genealogia ou história local); os estudantes (universitários e não universitários) e o cidadão comum (pessoas comuns que realizam consultas esporádicas ou de caráter administrativo).

Assim como esses dois autores, outros pesquisadores classificaram os diferentes tipos de usuários, com o intuito de agrupá-los pelas diferentes características, o que possibilita o direcionamento de programas de divulgação dos arquivos, bem como a prestação de serviços que correspondam às necessidades dos diferentes públicos.

Pode-se observar que a classificação e identificação dos diferentes tipos de usuários variam de acordo com as características e necessidades de informação que motivam um determinado grupo de indivíduos a utilizar os serviços e recursos do arquivo. Por meio dessa identificação torna-se possível realizar atividades sociais e culturais direcionadas para grupos específicos, pois as necessidades de informação estão diretamente relacionadas com as peculiaridades de cada grupo. As tipologias permitem delinear os diferentes perfis, as quais devem contemplar as características pessoais, emocionais, o nível educacional, suas motivações, os conhecimentos no uso dos serviços oferecidos pelo arquivo, suas expectativas entre outros aspectos.

Monfasani e Curzel (2008) salientam que, tradicionalmente, o objetivo estava centrado no funcionamento do sistema de informação, porém atualmente se encontra centrado no usuário, considerando os seguintes fatores: necessidades informativas dos usuários; comportamento do usuário com relação ao processo de busca e recuperação da informação e sua capacidade de aprendizagem e modelos baseados na interação e na adaptação ao uso da informação.

Nesse sentido, é fundamental que o arquivista de referência tenha um contato direto com os usuários, circulando pelo arquivo e conversando com eles, perguntando se encontraram o que buscavam, se sabem utilizar os documentos ou se necessitam aprofundar a consulta. O usuário, através desse tipo de contato informal, pode sentir-se mais seguro, perder um pouco seus medos ao não saber algo, podendo expressar suas inquietudes e sanar as dúvidas que tem quanto ao funcionamento do arquivo. Isto não deixa de ser um método de sensibilização que permitirá conhecer as necessidades dos usuários e se estão satisfeitos com o que o arquivo oferece, constituindo-se em um canal de comunicação capaz de melhorar a imagem da instituição arquivística.

Assim, evidencia-se a importância de os arquivistas analisarem os interesses, as necessidades e as motivações que levaram os usuários aos arquivos,

com o intuito de atendê-los com qualidade, garantindo-lhes o direito ao acesso às informações, seja de maneira presencial ou virtual.

Na sociedade contemporânea, as mudanças sociais e tecnológicas relacionadas com o mundo da cultura, da informação e da educação estão modificando de maneira significativa a função e missão das instituições arquivísticas, exigindo que essas se adaptem e se integrem à nova realidade sociocultural em que estão imersas. Atualmente, a informação assume um papel cada vez mais importante, os especialistas que abordam sobre essa temática afirmam que a informação cumpre um papel estratégico e central em diferentes setores, como por exemplo, nos governos, nas transações comerciais e financeiras, na educação, nos esportes, nas artes e em diferentes atividades de nossas vidas. Diante desse contexto, uma nova realidade está ocupando o espaço e o tempo com novas formas de acesso às informações: a realidade virtual.

La brecha se hace más compleja para encontrar el camino hacia la sociedad de la información; el abanico de soluciones se encuentra cada vez más condicionado por el medio, por la variedad de alternativas que se presentan en el procesamiento de los datos dentro del ciberespacio y en las maneras de adecuar el diseño de esse espacio para permitir a los usuarios de la información encontrar lo que necesitan. (MONFASANI; CURZEL, 2008, p. 29)

Até pouco tempo atrás, a informação e os serviços prestados pelos arquivos eram organizados para serem consultados de forma presencial. Com o avanço e a incorporação das tecnologias da informação e da comunicação, os documentos de arquivo passaram a ser afetados por esse processo, desde sua produção e armazenamento até a maneira como são colocados à disposição dos usuários, transformando-se no que hoje se denominam de arquivos híbridos (arquivos impressos e digitais).

La información en este contexto se encuentra en dos espacios de diferente naturaleza: el propio de la biblioteca tradicional, donde conviven en un mismo lugar los impresos, los materiales audiovisuales y los documentos electrónicos, y el virtual, donde la información que se halla em diferentes tipos de soportes y plataformas convive en la red. (MONFASANI; CURZEL, 2008, p. 210)

Portanto, verifica-se que as instituições arquivísticas, assim como as demais instituições sociais, estão diante de um novo paradigma provocado pelo ingresso da tecnologia e de sua inserção nos processos de relacionamento com os usuários de arquivo. Diante disso, o profissional arquivista deverá utilizar a tecnologia para fortalecer as capacidades do arquivo, para desenvolver novos conhecimentos e para estimular a aprendizagem dos usuários.

Essa nova realidade exige que as instituições arquivísticas e os usuários percorram um caminho de maneira conjunta para saber que tipo de informação cada um necessita, tanto o que a transfere quanto o que a recebe. As instituições arquivísticas devem aplicar uma política para oferecer a informação a seus usuários, ensiná-los como utilizar os diferentes meios e também a selecionar a informação pertinente para que possam aplicá-la de maneira a atender suas necessidades.

Deve existir um processo para que se produza a transferência de informação, centrada na relação estabelecida entre instituição arquivística e usuários. Esse processo requer um modo de transferir a informação e para aplicá-lo deverá basear-se primeiramente nas necessidades dos usuários, possibilitando que o processo cumpra com suas expectativas. Nesse sentido, as atividades de treinamento de usuários de arquivo podem ser consideradas como diferenciais e de significativa importância para o relacionamento entre as instituições e os usuários.

De uma forma abrangente, a formação de usuários é conhecida como um conjunto de atividades que permite ao usuário compreender como o arquivo funciona, quais os recursos e serviços disponíveis para a satisfação das necessidades de informação. O objetivo da formação é instruir os usuários sobre os processos de pesquisa no arquivo, identificação das distintas fontes e formatos, a localização, seleção e utilização da informação, entre outros aspectos.

Conforme Monfasani e Curzel (2008), a formação de usuários da informação é todo esforço que pretende orientar o usuário, individual ou coletivamente, para que ele use de maneira eficaz os recursos e serviços oferecidos pela biblioteca/instituição arquivística e utilize de forma adequada a informação. A partir dessa definição, as autoras introduzem dois conceitos de formação: a formação coletiva, que inclui as visitas guiadas, conferências ou outros tipos de atividades grupais, e a individual, que se realiza através da sinalização adequada para o uso de serviços e recursos, ou mediante a entrega de folhetos e guias, também

consideram como fundamental no conceito de formação individual a que se realiza de forma personalizada em cada serviço da instituição.

Ao compreender a formação de usuários como um processo que apresenta uma metodologia própria, a qual envolve uma série de atividades que exigem do profissional arquivista determinados conhecimentos didático-pedagógicos que facilitem sua tarefa de ensinar e que favoreçam o aprendizado dos alunos, pode-se observar que esse processo de formação apresenta estreita relação com os conceitos de comunicação pública, pois demanda atitudes dialógicas, que instiguem a participação e que sejam capazes de informar para a construção da cidadania.

Monfasani e Curzel (2008) observam que há uma grande variedade de ferramentas que podem ser utilizadas pelos arquivos para a orientação ou instrução de seus usuários, quando aplicadas de forma isolada, são consideradas apenas como auxílio para o uso da informação ou para a utilização dos serviços, quando fazem parte de um programa de formação de usuários, cumprem uma função integradora. Abaixo, estão mencionadas algumas dessas ferramentas/ práticas comunicacionais que podem ser utilizadas nos arquivos:

- a) Visitas guiadas - atividade em que se realiza uma visita pelo arquivo, com o objetivo de mostrar os recursos, instalações e serviços que estão disponíveis aos usuários. A duração da visita depende do tamanho da instituição arquivística e do que se pretende mostrar. As visitas oferecem um contato personalizado, por meio do contato direto com o arquivista, possibilitando um espaço para o diálogo.
- b) Orientação/ conversas informais - primeiro contato estabelecido entre o usuário e o arquivista. A orientação constitui-se em um primeiro momento para informar o usuário sobre os serviços oferecidos pelo arquivo e sobre os recursos que existem à disposição, familiariza o usuário com o ambiente físico e com o pessoal disponível para ajudá-lo.
- c) Impressos - materiais impressos (publicações próprias como guias, folhetos, boletins informativos, normas, folders, cartazes, revistas, jornais, cartões, etc) que são utilizados para tornar o arquivo conhecido entre seus usuários reais e potenciais e para que a comunidade em geral conheça seus projetos e ações.

- d) Sítio eletrônico - portal/página da instituição arquivística na internet, com o objetivo de proporcionar informações referentes ao arquivo via *web*. A página do arquivo na internet deve transformar-se em um portal de acesso à informação, servindo como ponto de partida para que os usuários conheçam um pouco sobre a instituição, por isso deve ter uma estrutura clara e simples. O portal pode oferecer espaços para que aconteça uma interação entre o usuário e o arquivista, como por exemplo, através de *chats*, fóruns e correio eletrônico. Esses recursos possibilitam o intercâmbio de informações, permitem que o arquivista ofereça instruções sobre o arquivo e também para que se estabeleça um diálogo entre as partes (espaço para perguntas e respostas).
- e) Caixa de sugestões - método que serve para a verificação das opiniões negativas e/ou positivas dos possíveis pontos fortes e fracos dos serviços oferecidos/prestados pelos arquivos. Através desse método o usuário pode sentir mais confiança para realizar comentários que talvez não expusesse de outra forma. Assim o arquivista poderá inteirar-se de alguns serviços que não funcionam tão bem como imaginava, poderá perceber que alguns recursos oferecidos não satisfazem totalmente as necessidades ou que o atendimento não está correspondendo às expectativas dos usuários.
- f) Sinalização - comunicação visual que o arquivo utiliza para uma melhor e mais rápida acessibilidade aos serviços, proporciona aos usuários informações instantâneas e precisas sobre o local para onde devem se dirigir (fotografias, vídeos, materiais audiovisuais, *outdoors*).

Pode-se observar que algumas dessas ferramentas/práticas comunicacionais utilizadas pelas instituições arquivísticas estão diretamente relacionadas com os conceitos de comunicação pública apresentados no sub-capítulo anterior. Por exemplo, a formação de usuários da informação efetiva-se por meio de práticas comunicacionais que promovem a interação entre a instituição arquivística e os usuários - como as visitas guiadas, conferências, conversas informais, caixas de sugestões, *chats*, *e-mails*. Portanto, constituem-se em meios que otimizam o processo de interação entre instituição arquivística e usuários, proporcionando o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo arquivo e a existência de espaços

capazes de estimular a participação, garantir o diálogo, possibilitar a educação e a inclusão informacional - princípios norteadores do conceito de comunicação pública.

Para que as propostas de comunicação não sejam trabalhadas de maneira isolada, evidencia-se cada vez mais a necessidade de as instituições arquivísticas elaborarem um planejamento estratégico que englobe a gestão de todas as suas atividades, com o intuito de gerenciar adequadamente todos os processos que envolvem a instituição, proporcionando liberdade intelectual e oferecendo o acesso às informações, idéias e obras custodiadas no arquivo.

Dessa forma, as instituições arquivísticas podem ser reconhecidas como locais dinâmicos que oferecem os meios adequados para que o ensino-aprendizagem possa realizar-se a todo momento, com as ferramentas e recursos que os usuários da informação necessitam. Nesse sentido, verifica-se que as instituições arquivísticas que propõem práticas comunicacionais embasadas nos princípios da comunicação pública estão impulsionando o desenvolvimento de atividades voltadas à consolidação da cidadania, pois possibilitam que o acesso ao arquivo se consolide como um espaço para a participação e o diálogo.

Diante do que foi apresentado até aqui, pode-se observar que há uma exigência cada vez maior da sociedade em relação às instituições, pois os indivíduos esperam muito mais do que uma simples divulgação dos serviços oferecidos por elas. Os cidadãos, no papel de consumidores/usuários/clientes, reivindicam que as instituições apresentem atitudes democráticas, que permitam espaços para a participação e o diálogo. No caso específico das instituições arquivísticas, Jardim e Fonseca (2004) ressaltam que é importante considerar o usuário da informação como sujeito do processo arquivístico e, explicam que isso é necessário, pois há uma mudança de paradigma, em que o arquivo passa a ser considerado como um serviço de informação. Dessa forma, evidencia-se a necessidade de efetivação de uma relação dialógica entre instituições arquivísticas e usuários, tornando-se cada vez mais importante os estudos sobre o relacionamento estabelecido entre essas partes.

3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para este estudo foi o método exploratório, com base em pesquisas bibliográficas. As pesquisas bibliográficas caracterizam-se pela obtenção de informações de forma indireta e permitem que o pesquisador realize observações por meio da leitura atenta de livros e artigos.

Amaral (2007, p.7) observa que a pesquisa bibliográfica consiste no levantamento, fichamento e arquivamento de informações relacionadas à pesquisa. Além disso, faz uma observação referente às pesquisas bibliográficas eletrônicas, mencionando que esse tipo de pesquisa amplia cada vez mais as possibilidades de acesso a livros, artigos, dissertações, teses, enfim, por meio de bibliotecas virtuais, sites especializados em postagens de publicações científicas e diversos sistemas de informações - com base de dados que compreendem literaturas científicas relativas às mais diversas áreas da ciência - disponíveis aos pesquisadores virtuais.

Por meio de leituras de publicações científicas relacionadas principalmente às áreas de comunicação social, administração e arquivologia, conseguiu-se compreender de forma mais abrangente os conceitos de comunicação pública e de estratégias comunicacionais e de conhecer as pesquisas que abordam o relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários.

Com o intuito de identificar a recorrência de algumas propostas de comunicação estabelecidas entre instituição arquivística e usuários, foi aplicado um questionário de pesquisa com os profissionais responsáveis pelo Arquivo Nacional e Arquivos Públicos Estaduais brasileiros, com o objetivo de obter dados para analisar quais propostas de comunicação presentes nas instituições arquivísticas mais se aproximam dos conceitos de comunicação pública.

O questionário de pesquisa aplicado teve uma abordagem quantitativa, sendo formado por 14 perguntas fechadas de múltipla escolha, as quais objetivaram identificar a realidade das práticas comunicacionais propostas pelos Arquivos Públicos Estaduais brasileiros e Arquivo Nacional. O questionário foi encaminhado via e-mail para os profissionais responsáveis pelos 26 Arquivos Públicos Estaduais e, também, para o profissional responsável pelo Arquivo Nacional, totalizando em um universo de pesquisa composto por 27 instituições arquivísticas. A partir dos

contatos realizados, obteve-se um retorno de 17 questionários respondidos - 16 Arquivos Públicos Estaduais e Arquivo Nacional.

4. ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Após a aplicação dos questionários de pesquisa com os profissionais responsáveis pelo Arquivo Nacional e Arquivos Públicos Estaduais brasileiros, apresentar-se-á os dados coletados em forma de gráficos ilustrativos, com o intuito de analisá-los com base em reflexões teóricas sobre comunicação pública e estratégias comunicacionais, identificando quais propostas de comunicação presentes nessas instituições arquivísticas mais se aproximam dos conceitos de comunicação pública apresentados na fundamentação teórica.

Antes da apresentação dos dados coletados, é importante ressaltar que o planejamento da comunicação deve considerar a existência de diferentes níveis de estratégias comunicacionais, classificadas em pelo menos três grupos:

a) *comunicação de massa* – as estratégias desse nível são direcionadas a sociedade como um todo e pretende dar visibilidade e legitimidade às instituições; b) *comunicação macro ou segmentada* – nesse nível, as estratégias são direcionadas a segmentos específicos da sociedade, tais como agentes públicos municipais e lideranças comunitárias; c) *comunicação micro ou comunicação dirigida* – as estratégias micro estão voltadas para a comunicação pessoal, para a própria ação que se deseja implantar. (RABELO,2003, p.72).

O conjunto dessas estratégias deverá ser utilizado no planejamento comunicacional, isoladas ou combinadas, direcionadas para despertar o desejo e estimular a disposição das pessoas para a realização de uma determinada ação.

Nesse sentido, as ferramentas/práticas comunicacionais - como as visitas guiadas, ouvidorias, sites, eventos, projetos de relacionamento com a comunidade, caixas de sugestões, *chats*, *e-mails*, etc, poderão ser utilizadas pelas instituições arquivísticas com o intuito de promover a interação entre a instituição e os usuários e, também, de proporcionar o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo arquivo instituindo espaços capazes de estimular a participação, garantir o diálogo, possibilitar a educação e a inclusão informacional - princípios norteadores do conceito de comunicação pública.

A partir dessas observações, seguem abaixo a apresentação dos dados pesquisados. Os questionamentos de 1 ao 6 tiveram como objetivo verificar a

recorrência de utilização das principais ferramentas/instrumentos de comunicação para a divulgação dos arquivos públicos estaduais.

4.1 Quanto à utilização de folders/folhetos para a divulgação do arquivo

A primeira pergunta referia-se à utilização de folders/folhetos para a divulgação do arquivo e os resultados apurados estão representados no gráfico abaixo (gráfico 1).

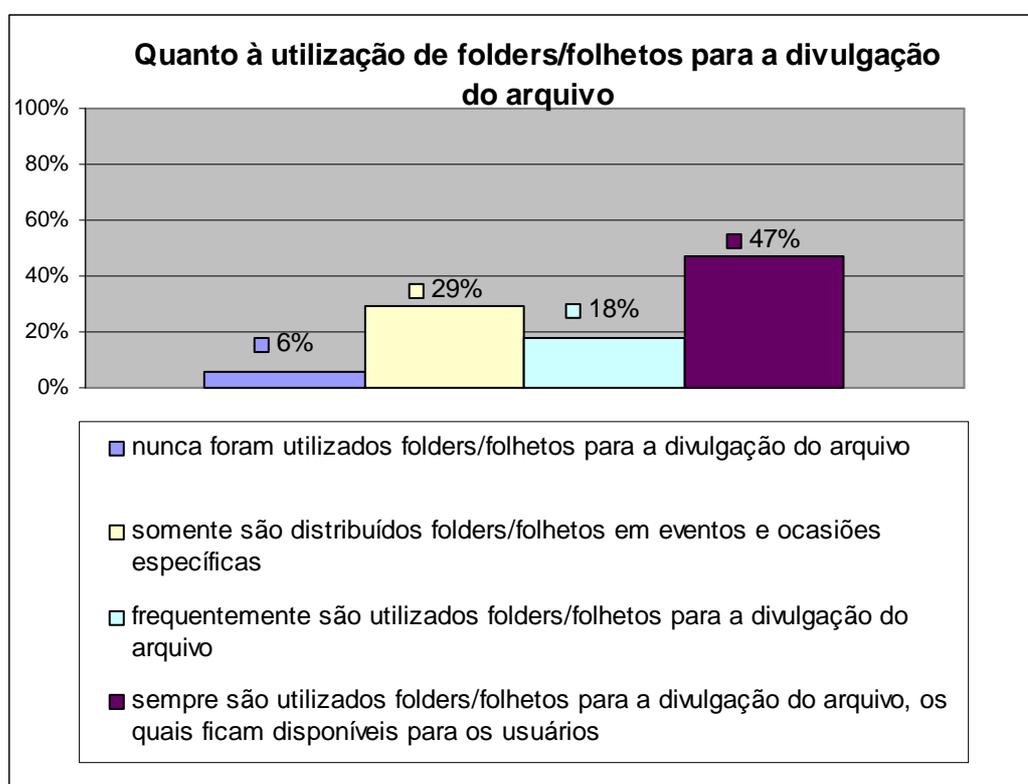


Gráfico 1

A partir dos dados obtidos constata-se que 47% dos arquivos públicos estaduais sempre utilizam folders/folhetos para a divulgação do arquivo; 29% somente distribuem esses materiais em eventos e ocasiões específicas; 18% mencionaram utilizar com frequência folders/folhetos e 6% dos arquivos públicos estaduais não utilizam esse tipo de material para a divulgação do arquivo.

Os folders/folhetos configuram-se como estratégia de comunicação macro ou segmentada, pois são direcionados a segmentos específicos da sociedade, no caso

dos arquivos públicos, aos usuários de arquivo reais ou potenciais. Esse tipo de material é utilizado para divulgar a instituição, além de servir como material pedagógico nas visitas guiadas e nos programas de formação/treinamento de usuários. A distribuição desses materiais ocorre, geralmente, em eventos específicos, não havendo uma distribuição massiva desses impressos. Muitas vezes o acesso a esses materiais é restrito às pessoas que participam dos eventos promovidos pelo arquivo.

4.2 Quanto à utilização de cartazes para a divulgação do arquivo

Esta questão visou identificar a recorrência do uso de cartazes para a divulgação do arquivo. Os resultados apurados estão representados no gráfico 2.

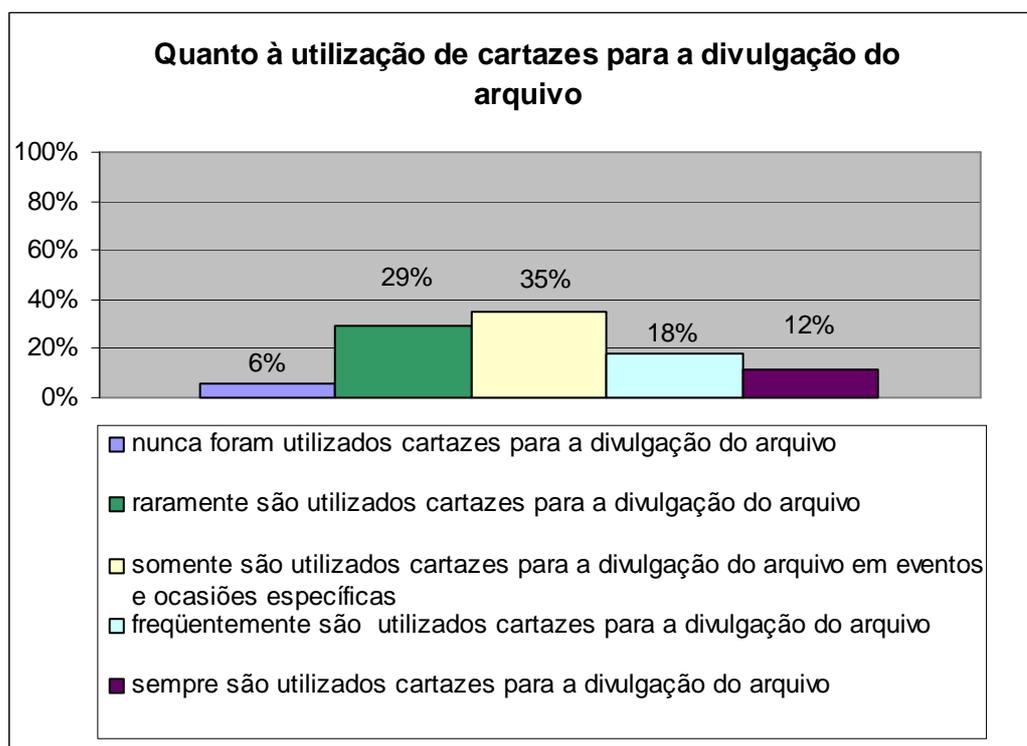


Gráfico 2

De acordo com as respostas, grande parte dos arquivos públicos 35% afirmaram que somente utilizam cartazes para a divulgação do arquivo em eventos e ocasiões específicas; 29% citaram que raramente utilizam essa

ferramenta/instrumento de comunicação; 12% mencionaram que sempre utilizam cartazes para a divulgação do arquivo e 6% nunca utilizaram esse tipo de material.

Assim como os folders/folhetos, os cartazes são classificados como estratégia de comunicação macro ou segmentada, pelo fato de serem direcionados a determinado público. Os cartazes possuem a finalidade de divulgar a instituição ou eventos específicos, sendo que a confecção desse tipo de material está muito relacionada a esse último caso.

4.3 Quanto à divulgação do arquivo em jornais

A recorrência de divulgação do arquivo em jornais foi o terceiro questionamento apresentado aos responsáveis pelos arquivos públicos estaduais. A divulgação do arquivo em jornais refere-se às notícias/matérias/reportagens publicadas, tanto as escritas pelos jornalistas quanto as que são enviadas pela própria instituição para os jornais sobre as atividades desenvolvidas no arquivo. As respostas estão explanadas no gráfico 3.

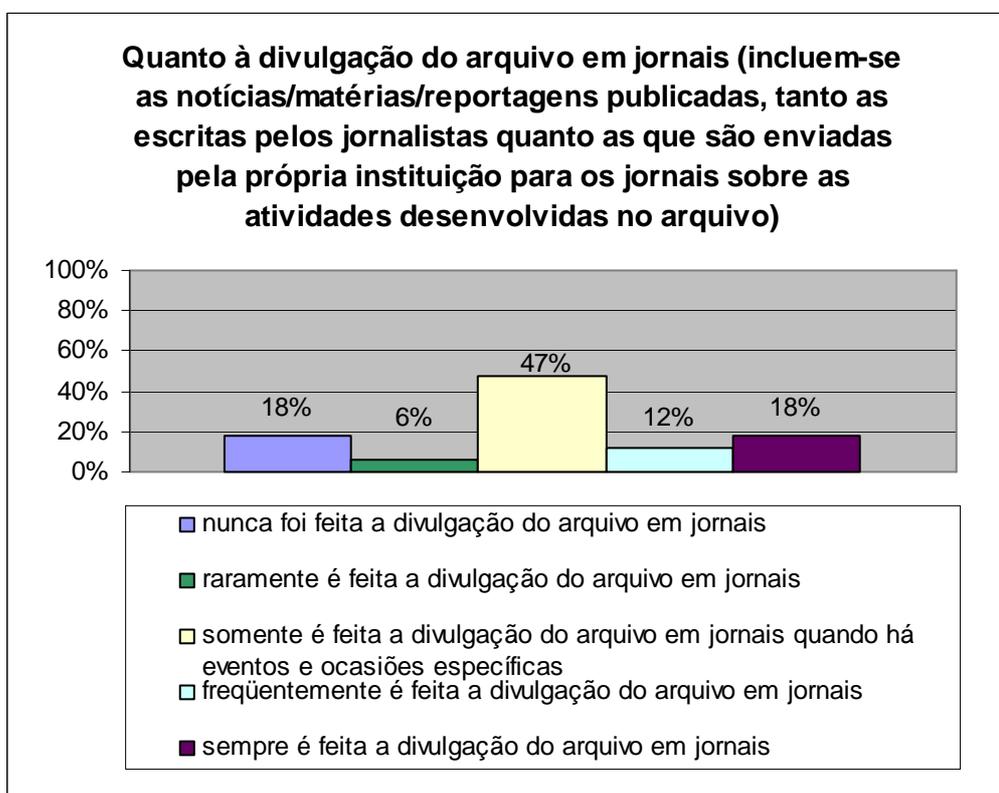


Gráfico 3

Os jornais fazem parte das estratégias de comunicação de massa, ou seja, daquelas direcionadas à sociedade como um todo e que pretendem dar visibilidade e legitimidade à instituição.

Dos dados acima, pode-se verificar que a maioria 47% assinalou que somente é feita a divulgação do arquivo em jornais quando há eventos e ocasiões específicas; 18% mencionaram que sempre é feita a divulgação do arquivo em jornais; 12% disseram que esse tipo de divulgação ocorre frequentemente e 18% afirmaram que nunca foi feita a divulgação do arquivo em jornais.

4.4 Quanto à divulgação do arquivo em revistas

Esta questão, assim como as anteriores, visou identificar a recorrência de divulgação do arquivo, no caso específico pelo meio de comunicação revistas - outra estratégia de comunicação de massa. A divulgação do arquivo em revistas também se refere às notícias/matérias/reportagens publicadas, tanto as escritas pelos jornalistas quanto as que são enviadas pela própria instituição para os jornais sobre as atividades desenvolvidas no arquivo. As respostas estão ilustradas no gráfico 4.

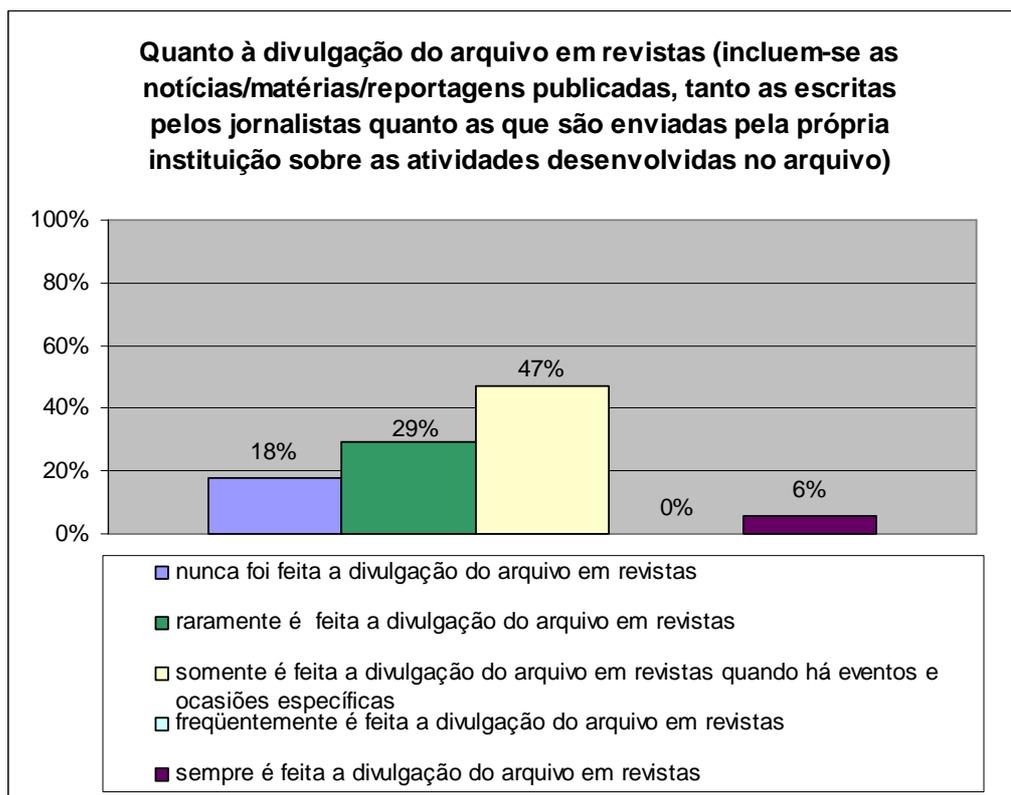


Gráfico 4

A maioria dos respondentes 47% assinalou que somente é feita a divulgação do arquivo em revistas quando há eventos e ocasiões específicas; 29% raramente divulgam o arquivo por meio de revistas; 6% afirmaram que sempre utilizam esse meio de comunicação para a divulgação do arquivo e 18% mencionou que nunca realizou a divulgação através desse meio.

4.5 Quanto à divulgação do arquivo na televisão

O quinto questionamento foi sobre a divulgação do arquivo na televisão, incluindo nessa divulgação as notícias/matérias/reportagens veiculadas sobre as atividades desenvolvidas no arquivo. Os dados obtidos estão apresentados no gráfico 5.

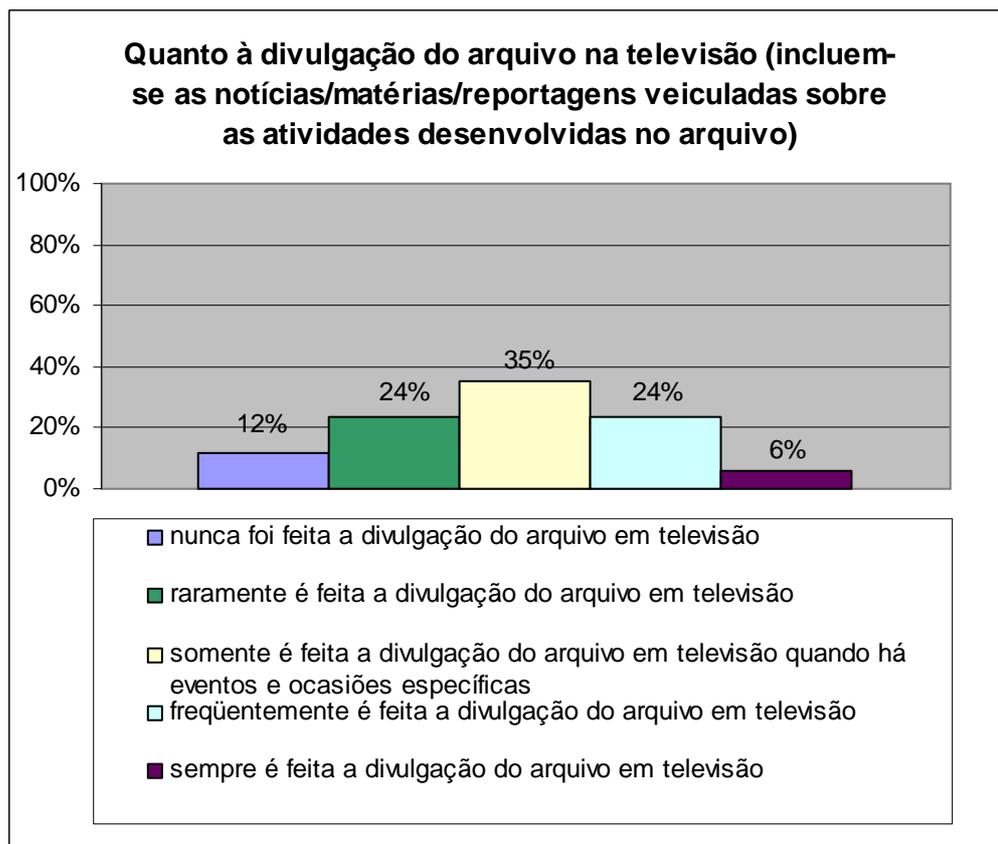


Gráfico 5

Novamente, evidencia-se que a maior recorrência de divulgação dos arquivos por meio de um veículo de comunicação está relacionada com o acontecimento de eventos e ocasiões específicas, 35% afirmaram que somente é feita a divulgação do arquivo por meio da televisão nessas circunstâncias; 24% frequentemente divulgam o arquivo pela televisão; outros 24% mencionaram que raramente é feita a divulgação do arquivo através desse veículo de comunicação; enquanto isso 12% nunca utilizaram esse meio para a divulgação e apenas 6% informaram que sempre é feita a divulgação do arquivo por meio da televisão.

Diante dos dados apresentados nos gráficos 3, 4 e 5, pode-se observar que a preferência de utilização de estratégias de comunicação de massa pelos arquivos públicos são para a divulgação de eventos e ocasiões específicas. Isso pode estar relacionado ao elevado custo de veiculação cobrado por esses meios, com exceção das matérias não pagas - *releases* aceitos pela imprensa e publicados/veiculados.

4.6 Quanto à utilização de boletins informativos

A sexta pergunta, assim como todas as anteriores, buscou identificar a recorrência da utilização de um instrumento/ferramenta de comunicação, os boletins informativos, os quais são compreendidos como estratégia de comunicação macro ou segmentada. Os dados coletados estão apresentados no gráfico 6.

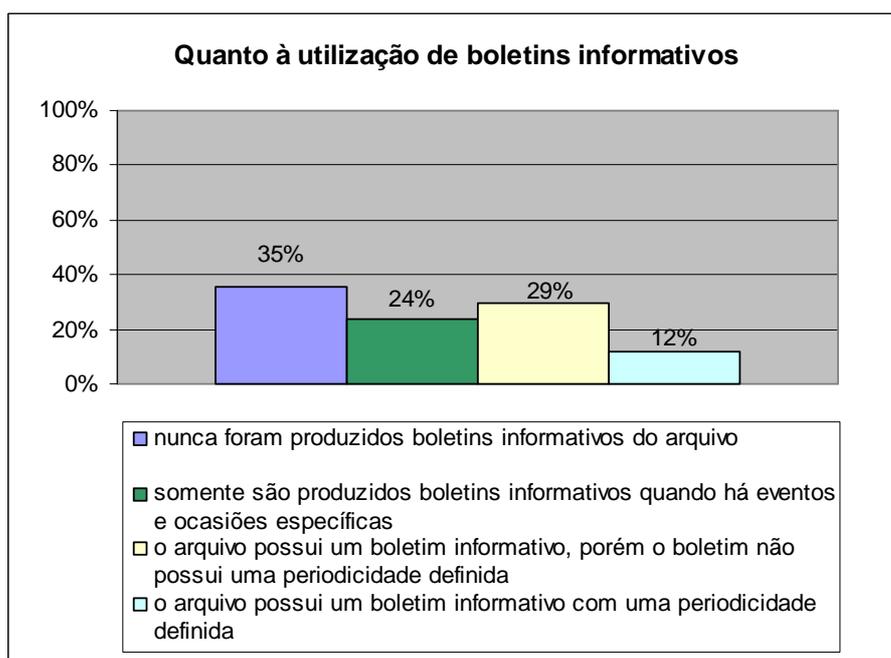


Gráfico 6

Em relação à utilização de boletins informativos pelos arquivos pesquisados, verifica-se que a maioria 35% nunca produziu esse tipo de instrumento de comunicação; 29% dos respondentes afirmaram que as respectivas instituições arquivísticas possuem um boletim informativo, porém o mesmo não possui uma periodicidade definida; 24% disseram que somente produzem esse material quando há eventos e ocasiões específicas e 12% dos arquivos possuem um boletim informativo com uma periodicidade definida.

4.7 Quanto à realização de visitas guiadas

A partir dessa questão, pretendeu-se identificar a recorrência de práticas comunicacionais que se aproximam dos conceitos de comunicação pública, ou seja, que propiciam o diálogo entre as instituições arquivísticas e os usuários. Assim, a sétima pergunta teve o intuito de identificar se os arquivos pesquisados possuem programas/projetos de visitas guiadas, que conforme a classificação de Rabelo (2003, p.72) é um tipo de ação considerada como estratégia de comunicação micro ou dirigida, pois está voltada para a comunicação pessoal, direcionada a um público específico. Segue abaixo no gráfico 7 a ilustração das respostas.

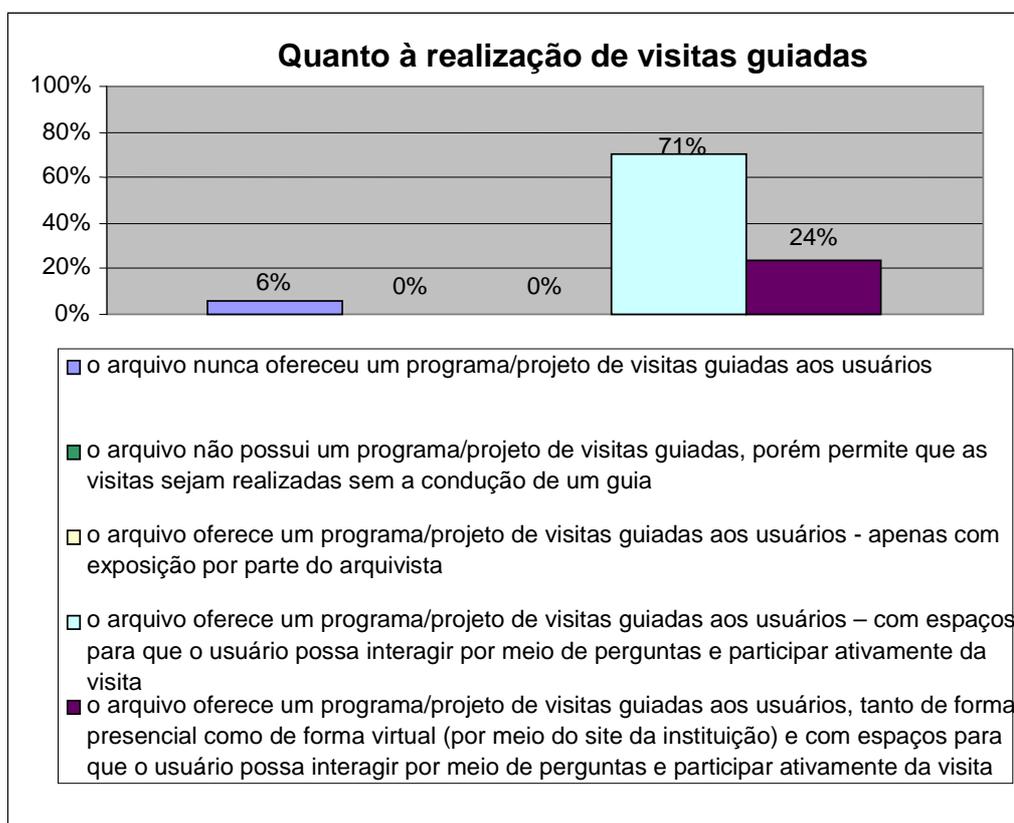


Gráfico 7

Os dados demonstram que a maioria dos arquivos pesquisados 71% oferece um programa/projeto de vistas guiadas aos usuários – com espaços para que o usuário possa interagir por meio de perguntas e participar ativamente da visita. Dentre os demais 24% informaram que o arquivo oferece um programa/projeto de visitas guiadas aos usuários, tanto de forma presencial como de forma virtual (por

meio do site da instituição) e com espaços para que o usuário possa interagir por meio de perguntas e participar ativamente da visita e os 6% restantes mencionaram que o arquivo nunca ofereceu um programa/projeto de visitas guiadas aos usuários.

4.8 Quanto à realização/promoção de eventos pelo arquivo

Essa questão procurou diagnosticar se os arquivos pesquisados costumam realizar/promover eventos (gráfico 8), outro tipo de iniciativa que configura-se como estratégia de comunicação dirigida. No caso de respostas positivas, havia uma lista de opções de eventos, com o intuito verificar quais são os mais incidentes (gráfico 8.1).

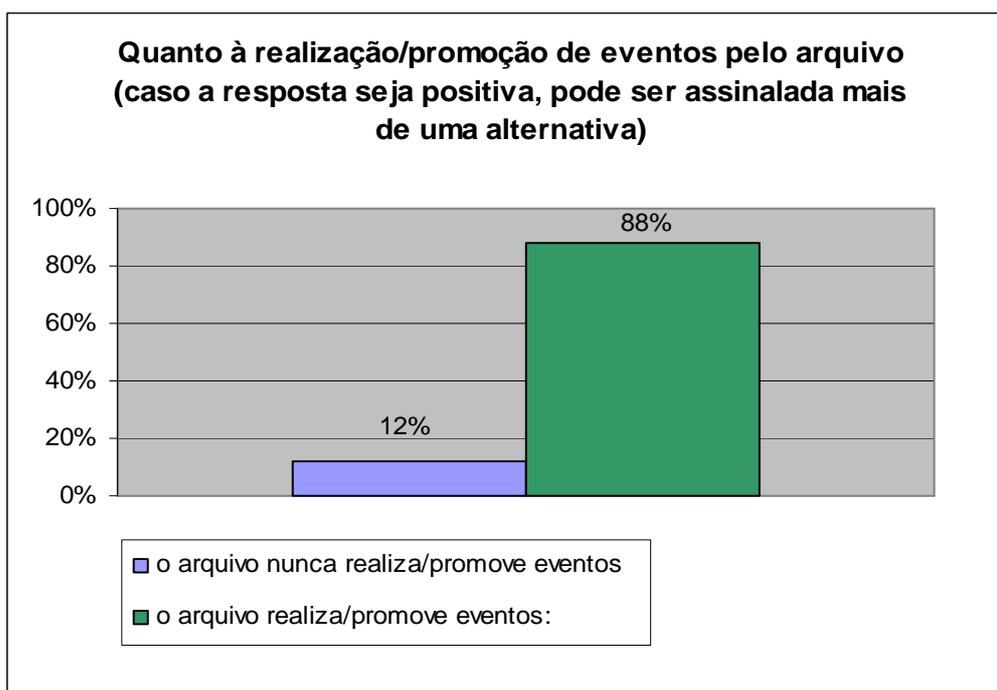


Gráfico 8

Os dados obtidos apontam que 88% dos arquivos pesquisados realizam/promovem eventos e 12% afirmaram nunca terem realizado ou promovido eventos.

4.8.1 Tipos de eventos realizados/promovidos pelo arquivo

Os 88% dos arquivos públicos que afirmaram realizar/promover eventos especificaram quais são os tipos de eventos promovidos. É importante ressaltar que os respondentes podiam marcar mais de uma alternativa, por isso a soma das porcentagens do gráfico 8.1 ultrapassam o valor de 100%.

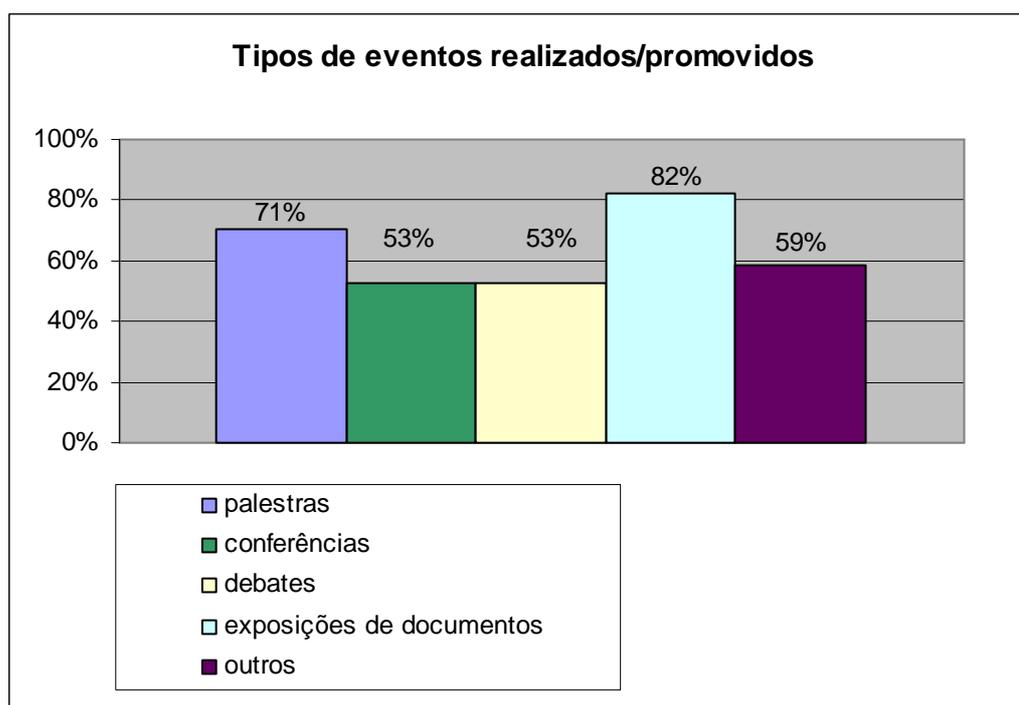


Gráfico 8.1

Nos dados obtidos, verifica-se que 82% citaram que realizam exposições de documentos; 71% promovem palestras; 53% realizam conferências e 53% promovem debates. Uma parcela representada por 59% dos arquivos públicos mencionou que promove outros tipos de eventos, os quais foram citados de forma descritiva e aqui segue a lista:

- Workshops;
- Seminários;
- Encontros;
- Cursos de treinamento;
- Oficinas de formação;
- Oficinas técnicas e pedagógicas;
- Audiências públicas;

- Festival de filmes de arquivo RE-Cine;
- Concursos de monografias;
- Prêmio Arquivo Nacional de Pesquisa (bienal);
- Prêmio Memórias Reveladas de Pesquisa (bienal);
- Lançamento de livros;
- Apresentação de peças de teatro;
- Saraus musicais;

4.9 Quanto à formação de usuários/treinamento de usuários

A intenção dessa questão foi verificar se os arquivos pesquisados preocupam-se com a formação de usuários/treinamento de usuários (gráfico 9), já que essa é uma das práticas arquivísticas que se aproxima dos conceitos de comunicação pública, pois é capaz de propiciar o diálogo entre as instituições arquivísticas e os usuários. Além disso, conforme a classificação de Rabelo (2003, p.73), a formação/treinamento de usuários é considerada como uma estratégia de comunicação micro ou dirigida.

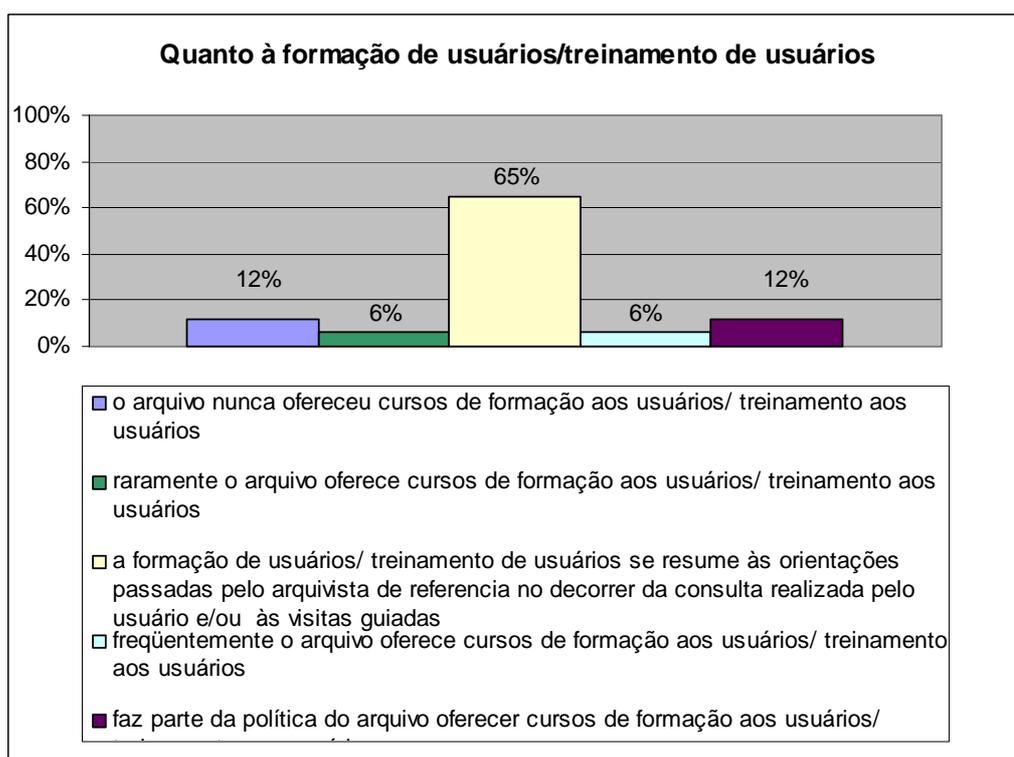


Gráfico 9

Os dados demonstram que uma parcela significativa dos respondentes (65%) citou que a formação de usuários/treinamento de usuários se resume às orientações passadas pelo arquivista de referência no decorrer da consulta realizada pelo usuário e/ou às visitas guiadas; 6% apontaram que frequentemente o arquivo oferece cursos de formação aos usuários/treinamento aos usuários; outros 6% afirmaram que esse tipo de curso ocorre raramente; enquanto isso 12% responderam que o arquivo nunca ofereceu esses cursos e, por outro lado, 12% afirmaram que faz parte da política do arquivo oferecer cursos de formação/treinamento aos usuários.

4.10 Ouvidoria

Essa questão objetivou diagnosticar a existência de ouvidorias nos arquivos pesquisados, pois é outra possibilidade de estratégia de comunicação micro ou dirigida. As respostas obtidas estão ilustradas no gráfico 10.

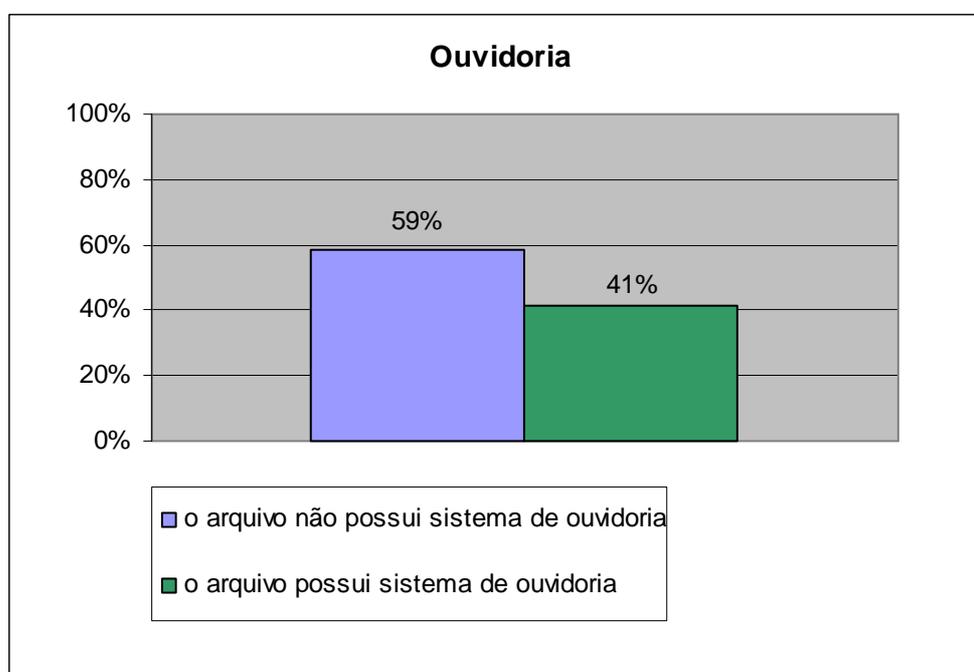


Gráfico 10

Apesar da importância de um sistema de ouvidoria na administração das instituições contemporâneas, os dados obtidos demonstram que esse ainda não é

um instrumento de comunicação utilizado pelos arquivos públicos estaduais. 59% afirmaram não possuir um sistema de ouvidoria e os outros 41% informaram que possuem sistemas de ouvidoria, sendo que alguns deles citaram o tipo de ouvidoria utilizado pelo arquivo, seguem abaixo os tipos citados:

- Via e-mail;
- Através do site - link “fale conosco” ou “ouvidoria”;
- O arquivo vale-se da ouvidoria do Governo do Estado.

Apesar de ainda ser pouco expressivo o número de arquivos que possuem sistemas de ouvidoria, esse é um meio de comunicação que se apresenta como uma instância fundamental de *feedback* para as instituições arquivísticas, propiciando a detecção de pontos fracos e de aspectos institucionais negativos, que seriam difícil localizar sem a participação direta da comunidade/usuários. Com a instituição de ouvidorias, torna-se possível apreender a complexidade da instituição, para sincronizar as ações de seus gestores com os anseios da comunidade/usuários.

A ouvidoria configura-se como uma importante fonte de informações para a retroalimentação do sistema das atividades de planejamento institucional, no sentido da correção de rumos e sintonia com as reais necessidades da comunidade. Portanto, os arquivos públicos podem utilizar a ouvidoria com o intuito de fazer a interface organização-cidadão.

4.11 Projetos de relacionamento com a comunidade

Essa questão visou identificar se os arquivos pesquisados possuem projetos de relacionamento com a comunidade, no caso de respostas positivas, tinha um espaço no questionário para descrição de quais são esses projetos. O gráfico 11 ilustra os dados obtidos.

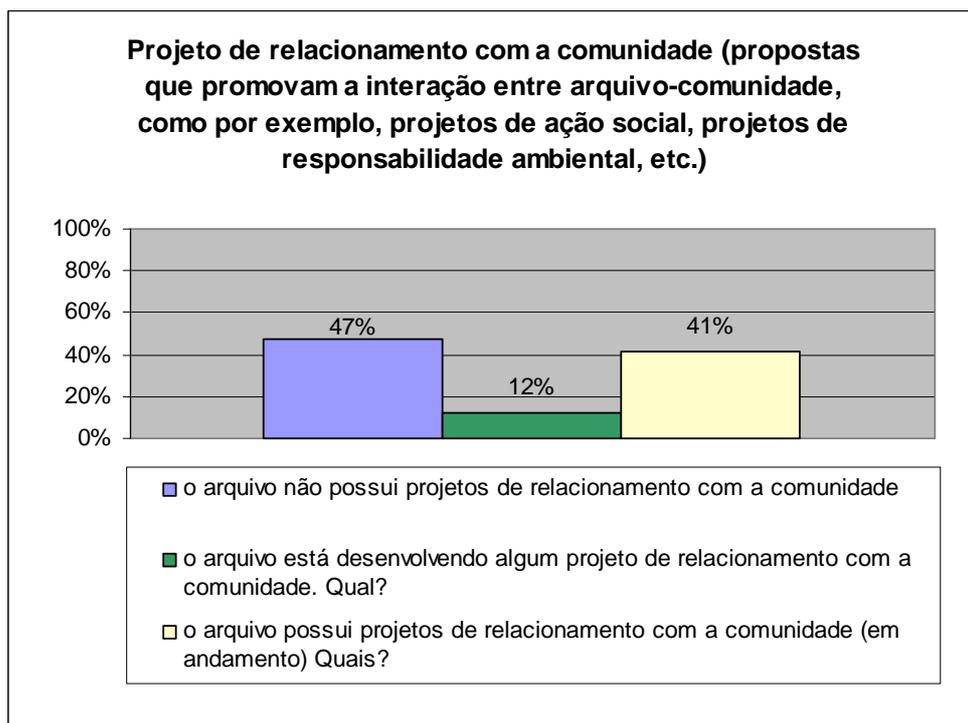


Gráfico 11

De acordo com as respostas, 47% dos arquivos pesquisados não possuem projetos de relacionamento com a comunidade. Por outro lado, 41% dos respondentes afirmaram que o arquivo possui projetos de relacionamento com a comunidade, os quais foram citados e estão listados em seguida. Não foram identificados os projetos citados com os respectivos Arquivos Públicos respondentes, já que a intenção não era a de salientar os que atuam ou não com projetos, mas sim de identificar os tipos de projetos de relacionamento com a comunidade que têm sido desenvolvidos.

- Acordo de Cooperação Técnica com uma ONG, com a finalidade de formação profissional de jovens no campo da encadernação. A ONG se responsabiliza pela inclusão digital e aulas de reforço escolar para os jovens, enquanto isso, o Arquivo contribui disponibilizando técnicos, espaço, infraestrutura e computadores;
- Projeto de Coleta seletiva, que destina papéis e outros produtos que seriam descartados, para uma Cooperativa de catadores de papel;
- A instituição possui uma agenda à disposição para professores interessados em ministrarem suas aulas no espaço do arquivo e com reprodução dos documentos;
- Realização de exposições em locais públicos e empréstimo de materiais para a realização de exposições;

- Visitas técnicas (universidades) e visitas guiadas para escolas de ensino fundamental e médio;
- Exposições temáticas fixas e itinerárias;
- Projetos de resgate sobre a memória local;
- Programa Arquivo Itinerante que atende as comunidades interioranas através da divulgação dos dados sobre projetos locais;
- Projeto “Arquivo-Escola”.

Além desses 41% que afirmaram já possuir projetos de relacionamento com a comunidade, outros 12% revelaram que o arquivo está em fase de desenvolvimento de projetos nesse mesmo sentido, os quais também foram citados e estão apresentados abaixo:

- O Arquivo desenvolve projetos direcionados a alunos de ensino médio, fundamental e superior. Um dos arquivos finalizou no mês de junho de 2010 uma oficina pedagógica para alunos de graduação em história de 4 universidades.
- Agenda à disposição para professores interessados em ministrarem suas aulas no espaço do Arquivo e com a possibilidade de reprodução de documentos;
- Oficina de Educação Patrimonial com a comunidade escolar.

Os projetos de relacionamento com a comunidade devem ser desenvolvidos a partir de um planejamento estratégico de comunicação, ou seja, alinhados com os objetivos da instituição arquivística. Nesse sentido, configuram-se como um meio capaz de alavancar os pontos fortes da instituição, estreitando e consolidando o relacionamento com as comunidades em que atuam e também com os usuários de arquivo. Portanto, é importante que a concepção de um projeto de relacionamento com a comunidade seja interdisciplinar, multidimensional e associado a uma abordagem sistêmica, refletida em desafios éticos para as dimensões cultural, ambiental e social.

4.12 Site

A comunicação pública também pode consolidar-se no ciberespaço, por meio da efetivação de espaços que propiciem o diálogo e a interatividade. Dessa forma, essa questão objetivou identificar se os arquivos públicos estaduais estão valendo-se dessas novas tecnologias da comunicação e da informação, e nessa questão, especificamente, abordou sobre a utilização de um site, conforme ilustram os gráficos 12 e 12.1.

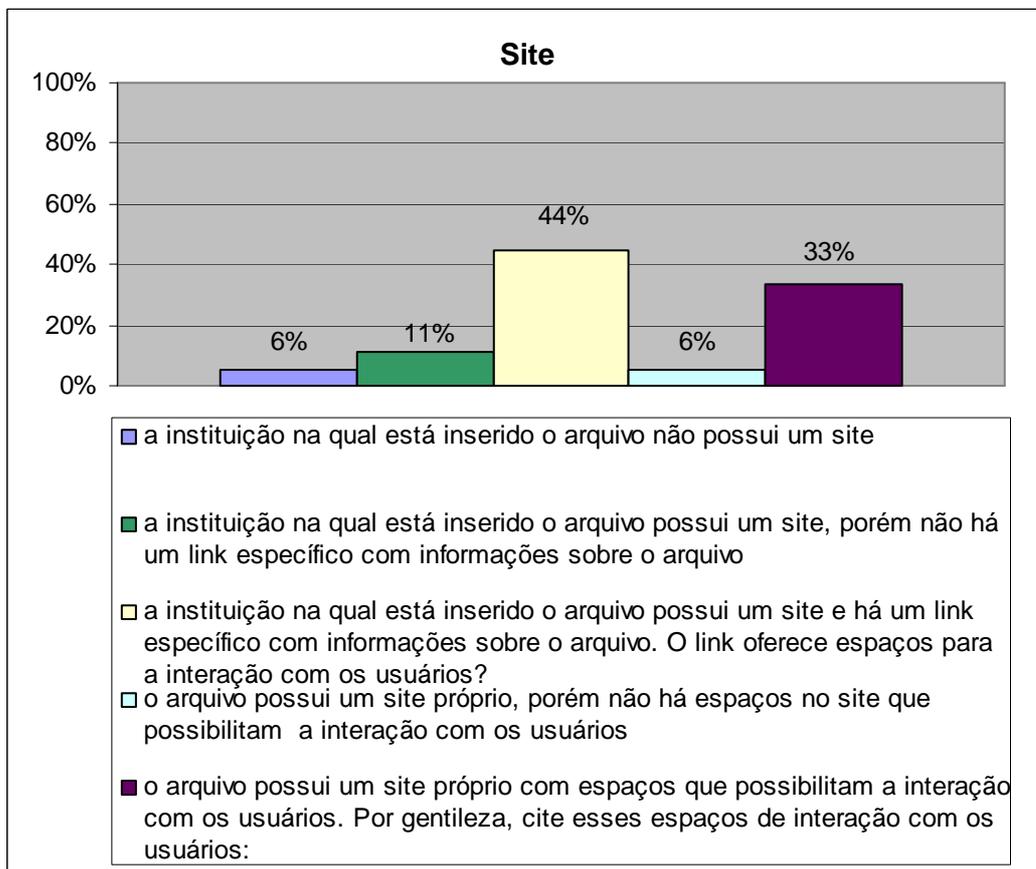


Gráfico 12

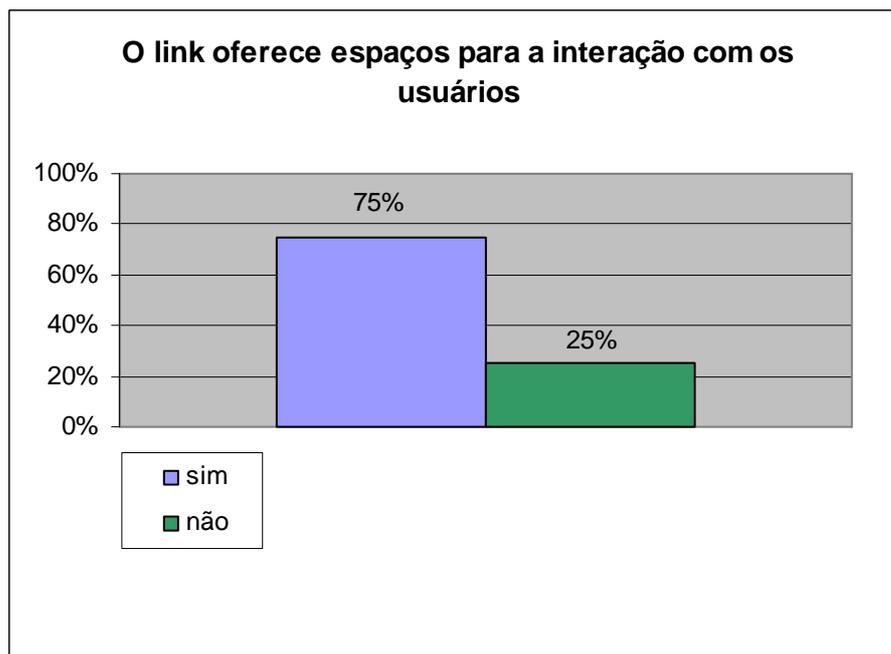


Gráfico 12.1

Com relação aos arquivos possuírem um site, 6% responderam que a instituição na qual está inserido o arquivo não possui um site; 11% afirmaram que a instituição na qual está inserido o arquivo possui um site, porém não há um link específico com informações sobre o arquivo; 44% informaram que a instituição na qual está inserido o arquivo possui um site e há um link específico com informações sobre o arquivo; 6% mencionaram que o arquivo possui um site próprio, porém não há espaços no site que possibilitam a interação com os usuários e 33% confirmaram que o arquivo possui um site próprio com espaços que possibilitam a interação com os usuários. Os espaços de interação com os usuários citados foram os seguintes:

- Há uma seção sala de aula que possibilita a divulgação de textos e documentos que auxiliam os docentes em suas aulas de história e outras disciplinas;
- Há uma ouvidoria e e-mails disponíveis para contato com a instituição, incluindo o serviço de atendimento a distância, por unidade específica para esta atividade;
- Ouvidoria;
- Atendimento à distância;
- Venda de publicações;
- Exposições virtuais;

- Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo da Administração Pública Federal - SIGA;
- Interação através do Fale Conosco que presta atendimento a distância aos usuários;
- Balcão virtual;
- Pesquisa on-line;
- Agendamento de visitas guiadas.

A utilização de um site para a divulgação e promoção das instituições arquivísticas é um dos exemplos de como as tecnologias da informação e comunicação podem ser utilizadas pelos arquivos públicos estaduais, no sentido de oferecer informações institucionais e de viabilizar o relacionamento com um grande número de usuários, ultrapassando as barreiras de espaço e tempo, vantagens proporcionadas pelos recursos da internet e a um baixo custo.

4.13 Quanto à utilização de caixas de sugestões

Outro meio que possibilita aos usuários manifestarem suas opiniões, e de certa forma é capaz de estabelecer um diálogo com entre usuários e instituição são as caixas de sugestões. Em relação à utilização de caixa de sugestões, estão expostos os dados no gráfico 13.

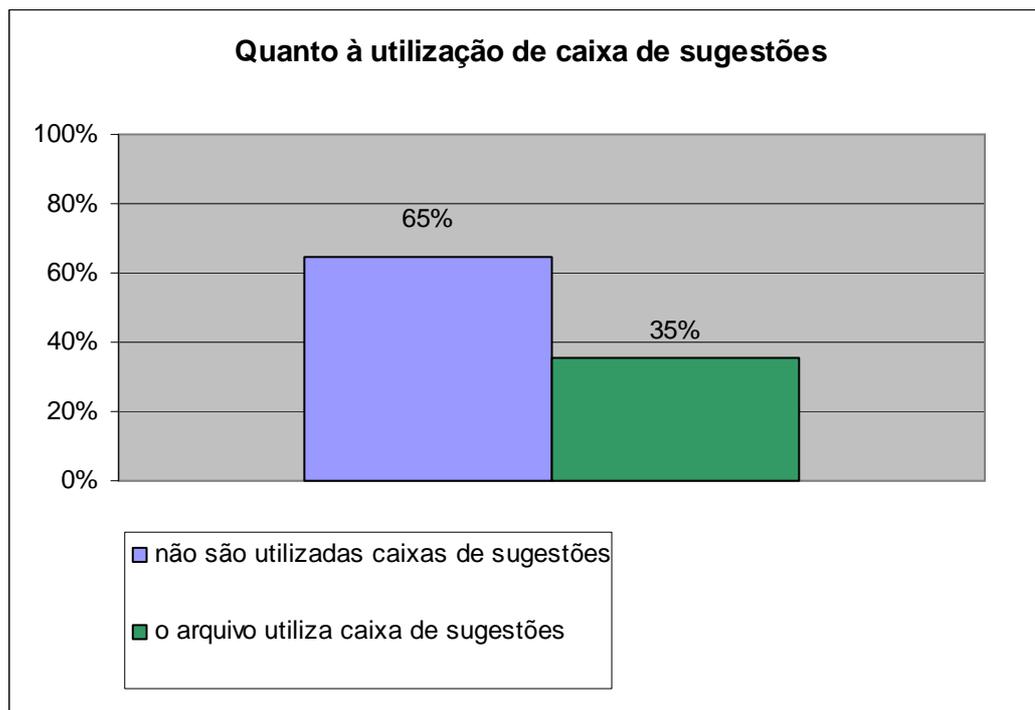


Gráfico 13

Dos arquivos pesquisados, 65% afirmaram não utilizar caixas de sugestões como meio de comunicação com os usuários e 35% responderam que utilizam esse meio.

Os programas de qualidade ilustram a importância crescente da comunicação no contexto das instituições contemporâneas. Hoje, valoriza-se a imagem das organizações cidadãs pautadas além da qualidade como instrumento de produtividade, mas também por valores que implicam em uma gestão participativa.

Diante desse contexto, as ferramentas que fazem o papel de canal de comunicação entre os cidadãos e as instituições, desde a tradicional caixa de sugestões, passando pelos sistemas de atendimento ao cliente (SAC) até os sistemas de relacionamento com cliente (CRM – Customer Relationship Management) se tornam frequentes na realidade das empresas. Embora os sistemas de sugestão de melhorias sejam muito comuns no Japão, no Brasil e em outros países latino americanos ainda é uma prática pouco utilizada, isso pode ser ratificado pelos dados apresentados no gráfico 13.

Ações como sistema de caixa de sugestões e serviços de ouvidoria demonstram a intenção da administração das instituições em se aproximar dos

usuários, com o intuito de obter informações que possam colaborar na condução dos programas de qualidade, por meio de instrumentos institucionalizados que permitam espaços para a expressão dos cidadãos e que também possibilitem a aferição da qualidade dos serviços públicos prestados.

4.14 E-mail

Assim como a questão 12, essa também objetivou identificar se os arquivos pesquisados estão utilizando as novas tecnologias da comunicação e da informação, e nesse caso especificamente, abordou sobre a utilização do e-mail para comunicação com os usuários, conforme ilustra o gráfico 14.

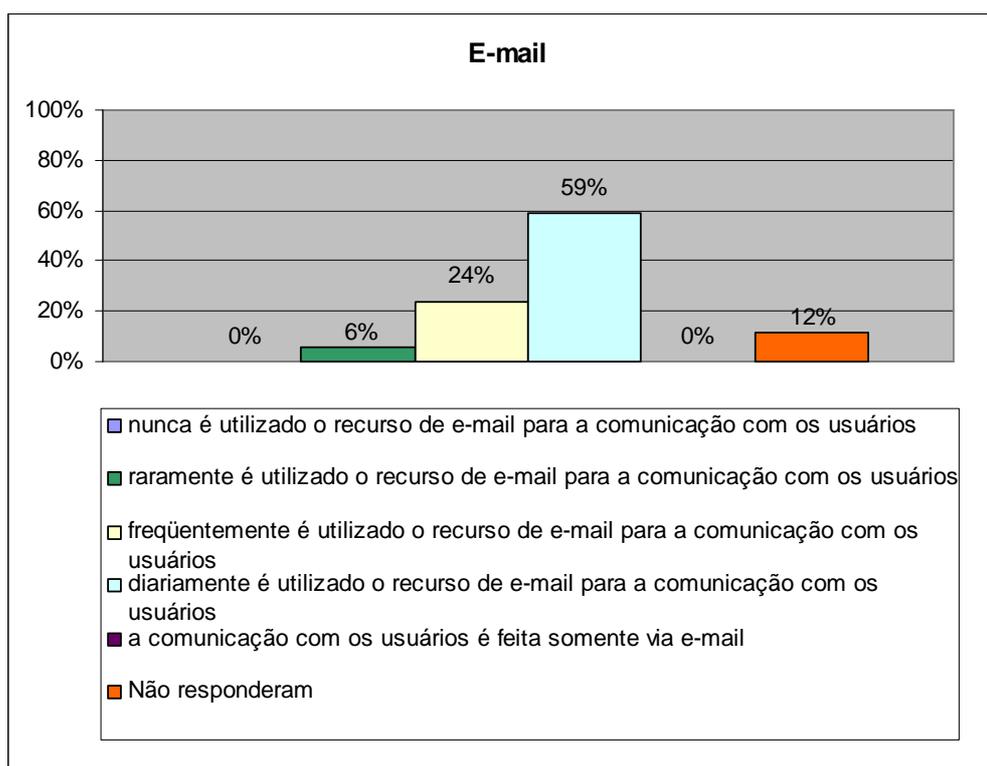


Gráfico 14

Com referência ao e-mail – estratégia de comunicação micro ou dirigida - observa-se que a maioria dos arquivos pesquisados (59%) utiliza diariamente o recurso de e-mail para a comunicação com os usuários; 24% responderam que utilizam esse recurso frequentemente; 6% disseram que utilizam raramente e 12% não responderam.

É possível confrontar os dados apresentados nos gráficos 12 e 12.1 com os ilustrados no gráfico 14, pois se referem às novas tecnologias da informação e comunicação, essencialmente ao que diz respeito às possibilidades oferecidas pela rede mundial de computadores. Ao analisar os resultados dessas questões, identifica-se que um significativo percentual dos arquivos pesquisados demonstra estar acompanhando as mudanças tecnológicas, pois a maioria dos respondentes afirmou possuir um site e também confirmaram utilizar o recurso de e-mail.

Nesse sentido, é válido destacar que as novas tecnologias proporcionadas pelas redes de computadores, como por exemplo, a internet, possibilitam uma comunicação rápida, direta e com um custo menor do que o dos meios de comunicação tradicionais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio das pesquisas bibliográficas realizadas, confirma-se a hipótese de que não há publicações específicas sobre a relação dos conceitos de comunicação pública e de estratégias comunicacionais com o relacionamento entre instituição arquivística e usuários.

As pesquisas que abordam sobre instituição arquivística e sobre usuários, na maioria das vezes, apresentam as temáticas separadamente, por exemplo, grande parte das publicações sobre os usuários é relacionada às diferentes possibilidades de classificação dos mesmos, (GARCIA BELSUNCE, 1982), (ITURRATE I COLOMER, 1993), (SANZ CASADO, 1994), (FUENTES I PUJOL, 1994), (TARRAUBELLA I MIRABET, 1997) entre outros autores, preocuparam-se em classificar os usuários em diferentes tipologias. Assim, evidenciou-se que os conceitos de comunicação pública e de estratégias comunicacionais ainda não tinham sido relacionados com as teorias arquivísticas.

Por meio dos levantamentos teóricos, verificou-se que existem poucos estudos que abordam sobre o relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários sob uma perspectiva dialógica. Assim, é possível inferir que, na maioria das vezes, o relacionamento instituição arquivística/usuários é efetivado por meio da prática de uma comunicação unilateral, distanciando-se dos conceitos de comunicação pública.

A análise e compreensão dos conceitos de comunicação pública e de estratégias comunicacionais instigaram a uma reflexão sobre como tem sido abordada a questão do relacionamento entre instituição arquivística e usuários.

Através das reflexões teóricas a partir de Zémor (1995); Oliveira (2004); Matos (2007); Brandão (2007) foi possível constatar que os conceitos estudados podem ser aplicados no relacionamento entre instituição arquivística e usuários, impulsionando ações de caráter participativo e dialógico com os diversos públicos que frequentam as instituições arquivísticas. Assim, observou-se que a implementação de estratégias de comunicação pública em instituições arquivísticas é capaz de incentivar o exercício da cidadania, por meio de

espaços que possibilitem a participação e promovam o diálogo entre instituição e usuários.

Por meio da pesquisa, compreendeu-se que uma mesma realidade social pode ser objeto de estudo de diversos campos de conhecimento sem que haja confusão ou redundância nas análises, já que cada pesquisador lançará mão de matrizes teóricas distintas, para construir, de maneira bem específica, o seu olhar sobre o fenômeno estudado. Com base na pesquisa realizada, não se pretende estabelecer conclusões, pois é reconhecida a complexidade da realização de uma pesquisa, a qual se caracteriza por apresentar uma determinada visão da realidade, portanto, não pode ser considerada como completa e acabada.

Ao longo das pesquisas bibliográficas realizadas, observou-se que os conceitos de comunicação pública e de estratégias comunicacionais podem contribuir na prática do relacionamento entre instituição arquivística e usuários. Isso se justifica pelo fato de a sociedade demonstrar cada vez mais interesse em interagir com as instituições, exigindo novas formas de comunicação e relacionamento. Nesse sentido, a temática da Comunicação Pública apresenta-se como uma perspectiva emergente, demandando por iniciativas que proponham espaços para o debate, diálogo e participação da sociedade.

Verificou-se que o relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários precisa estar permeado por iniciativas que tenham como proposta informar, incentivar o debate, o conhecimento e o diálogo, pois somente assim se torna possível a concretização da perspectiva da comunicação pública.

Por meio dos dados obtidos na pesquisa, constatou-se que a comunicação nos arquivos públicos tem sido pensada e realizada, historicamente, a partir de uma concepção instrumental da comunicação, configurando, na maioria das vezes, um entendimento de comunicação como simples divulgação de informações e propaganda institucional.

Isso pode ser confirmado pelos percentuais ainda pouco expressivos de iniciativas de comunicação com características mais dialógicas e participativas, como as ouvidorias, projetos de relacionamento com a comunidade, caixa de sugestões e cursos de formação/treinamento de usuários - 59% dos arquivos públicos entrevistados não possuem sistema de ouvidoria; 47% não possuem projetos de relacionamento com a comunidade; 65% não utilizam caixa de

sugestões e apenas 12% afirmaram que os cursos de formação/treinamento de usuários fazem parte da política institucional do arquivo.

A concepção instrumental da comunicação evidencia-se também pela expressiva utilização de instrumentos/ferramentas de comunicação que promovem a divulgação das instituições arquivísticas, ou seja, estratégias com características específicas de uma comunicação essencialmente unilateral, que partem da instituição e não proporcionam o diálogo e a participação ativa dos usuários no processo comunicacional. Na pesquisa, isso ficou evidente pelos expressivos percentuais de utilização de folders, cartazes, jornais, revistas e televisão – 47% sempre utilizam folders; 35% utilizam cartazes em eventos e situações específicas e com a mesma finalidade, 47% utilizam jornais, 47% utilizam revistas e 35% utilizam a televisão com o objetivo de divulgação do arquivo.

Em contrapartida, foi possível verificar que algumas iniciativas de comunicação, com características mais dialógicas, participativas e, conseqüentemente, de acordo com os princípios de comunicação pública defendidos na parte teórica dessa pesquisa, já são utilizadas por um significativo percentual de arquivos públicos estaduais. Como exemplos, podem ser citados as visitas guiadas, os eventos e a utilização do e-mail- 71% dos arquivos públicos entrevistados afirmaram possuir um programa/projeto de visitas guiadas com espaços para que os usuários possam participar ativamente da visita e 24% possuem programas/projetos de visitas guiadas de forma presencial e virtual, também com espaços para interação; 88% realizam/promovem eventos e 59% utilizam diariamente o recurso de e-mail para comunicação com os usuários

Diante dessas observações, percebe-se que os arquivos públicos pesquisados, de uma maneira geral, ainda possuem uma visão um tanto restrita e linear sobre as estratégias de comunicação, restringindo suas ações à divulgação da instituição. As estratégias de comunicação pública, capazes de promover o diálogo entre instituições arquivísticas e usuários, apesar de já serem implementadas de certa forma e com algumas iniciativas, por meio de visitas guiadas, eventos e utilização do recurso do e-mail, ainda não aparecem com tanta evidência, pois se verificou que muitas das possibilidades desse tipo de comunicação ainda não foram exploradas pelos arquivos pesquisados, como as ouvidorias, os cursos de formação/treinamento de usuários, as caixas de sugestões

e os projetos de relacionamento com a comunidade, estratégias comunicacionais ainda não tão recorrentes nas instituições arquivísticas.

A falta de um planejamento da comunicação nas instituições arquivísticas traduz-se, na maioria das vezes, em ações isoladas, que aplicadas dessa forma, sem fazerem parte de um conjunto de ações pensadas estrategicamente, não são capazes de consolidar a imagem institucional desejada pelos arquivos públicos. As estratégias de comunicação devem ser pensadas a partir das dinâmicas culturais, sociais, econômicas, políticas e até mesmo tecnológicas, com o objetivo de relacioná-las com o contexto das instituições arquivísticas, de forma que as ações propostas sejam coerentes com as necessidades apresentadas.

Dessa forma, considera-se que a aplicabilidade dos conceitos estudados pode ser efetivada por meio do desenvolvimento de projetos que ofereçam espaços para que os usuários além de obterem informações sobre os arquivos e documentos custodiados nas instituições, possam também participar, debater e dialogar de forma que as informações possam contribuir para a construção da cidadania.

6. REFERÊNCIAS

ALDAY, Hernan E. Contreras. **O Planejamento Estratégico dentro do Conceito de Administração Estratégica**. In: Rev. FAE, Curitiba, v.3, n.2, maio/ago 2000, p.9-16.

AMARAL, João J.F. **Como Fazer uma Pesquisa Bibliográfica**. Fortaleza, janeiro de 2007. Disponível em: br.geocities.com/abs5famed/bibliografia.pdf. Acesso em: 23 de jun. 2009.

BERNARDES, Patrícia; GONÇALVES, Carlos Alberto; MEIRELLES, Anthero de Moraes. Espaços da estratégia em algumas perspectivas da teoria organizacional. In: GONÇALVES, Carlos Alberto; FILHO, Cid Gonçalves; REIS, Mário Teixeira (org). **Estratégia Empresarial: o desafio das organizações**. São Paulo: Saraiva, 2006, cap.5, p. 85-109.

BLAYA PEREZ, Carlos. Os Diferentes Tipos de Usuários de Arquivos. In: **Caderno de Arquivologia**. Santa Maria: Curso de Arquivologia – UFSM, 2002. N° 1.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (org). **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2007, p. 1-33.

COVRE, Maria de Lourdes Manzini. **O que é cidadania**. 3.ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 1998. 78 p.

DUARTE, Jorge (org). **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2007. 200 p.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio Século XXI: O minidicionário da língua portuguesa / Aurélio Buarque de Holanda Ferreira; coordenação de edição, Margarida dos Anjos, Marina Baird Ferreira, lexicografia, Margarida dos Anjos [et al]. 4.ed. rev. ampliada. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002, p.297 e p.208.**

FUENTES I PUJOL, M. Eulália. **La formación de los Usuarios de los Servicios de Documentación**. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Gijon: Universidad de Oviedo. Documat, 1994. p. 625-629

GARCIA BELSUNCE, C. **El uso práctico de los archivos**. Archivum, Vol. XXIX, 1982. p.77-86

GHEMAWAT, Pankaj. **A Estratégia e o cenário dos negócios: texto e casos**. Tradução: Nivaldo Montingelli Jr. Porto Alegre: Bookman, 2000, cap.1, p. 15-30.

GONÇALVES, Carlos Alberto; MEIRELLES, Anthero de Moraes. O que é Estratégia: histórico, conceito e analogias. In: GONÇALVES, Carlos Alberto; FILHO,

Cid Gonçalves; REIS, Mário Teixeira (org). **Estratégia Empresarial: o desafio das organizações**. São Paulo: Saraiva, 2006, cap. 1, p. 1-15.

ITURRATE I COLOMER, G. Aproximació teòrica a la tipologia de l'usuari d'arxiu. Revista Catalan d'arxivística. -Lligall- N.7, 1993. p.77-96

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários: em busca de um estado de arte. Data Grama Zero – Revista de Ciência da Informação – V.5 n. 5 out/04. Disponível em: [HTTP://www.dgz.org.br/out04/Art_04.html](http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.html). Acesso em 02 de jun. 2009.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4.ed. rev., atual.e ampl. São Paulo: Summus, 2003.

LEI nº 8.159 de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/leis/L8159.htm>. Acesso em: 22/06/2009.

MATOS, Heloiza. Comunicação Pública, esfera pública e capital social. In: DUARTE, Jorge (org). **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2007, p. 47-58.

_____. **Comunicação Pública, Democracia, Cidadania: O Caso do Legislativo**. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, XXII, Rio de Janeiro, 1999.

MONFASANI, Rosa Emma; CURZEL, Marcela Fabiana. **Usuarios de la información: formación y desafíos**. 2.ed. Buenos Aires: Alfagrama, 2008. 272 p.

MONTEIRO, Graça França. A singularidade da comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (org). **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2007, p. 34-46.

RABELO, D. C. **Comunicação e mobilização na agenda 21 local**. Vitória: EDUFES/ FACITEC, 2003. 210 p.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica para os alunos dos cursos de graduação e pós-graduação**. 2 ed. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

RODRIGUES, Auro de Jesus. **Metodologia científica**. Completo e essencial para a vida universitária. São Paulo: Avercamp editora, 2005.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de Estudios de Usuarios**. Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Editora Pirámide, 1994. p. 38-44

TAVARES, Mauro Calixta. **Planejamento Estratégico: A opção entre sucesso e fracasso empresarial**. São Paulo: Harbra, 1991, cap. 9, p. 165-170.

TARRAUBELLA I MIRABET, Xavier. **Els arxius i els seus usuaris**. Lligall, N.12, 1997. p.190-204

ZACCARELLI, Sérgio. B. **Estratégia e sucesso nas empresas**. São Paulo: Saraiva, 2002, cap. 2, p. 11-21, cap. 4, p.39-56.

ZÉMOR, Pierre. **La Communication Publique**. Paris: PUF, 1995. Tradução resumida do livro: Elizabetxxch Pazito Brandão.

APÊNDICES

APÊNDICE A
QUESTIONÁRIO DE PESQUISA APLICADO JUNTO AOS ARQUIVOS
PÚBLICOS ESTADUAIS E ARQUIVO NACIONAL

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Esta pesquisa visa identificar a recorrência de utilização de algumas propostas de comunicação presentes no relacionamento entre instituições arquivísticas e usuários e analisar as que mais se aproximam dos conceitos de comunicação pública e de estratégias comunicacionais. Os dados coletados servirão para o desenvolvimento da monografia de Roseane Bueno Langaro, aluna do Curso de Especialização a Distância em Gestão em Arquivos da UFSM/UAB, sob orientação do professor Carlos Blaya Perez. O questionário é formado por 14 perguntas fechadas. As informações são de uso confidencial. Agradecemos a sua colaboração. roseanelangaro@unipampa.edu.br

Responda o questionário de acordo com a realidade das práticas comunicacionais propostas no arquivo em que você trabalha:

1- Quanto à utilização de folders/folhetos para a divulgação do arquivo:

- nunca foram utilizados folders/folhetos para a divulgação do arquivo
- raramente são utilizados folders/folhetos para a divulgação do arquivo
- somente são distribuídos folders/folhetos para a divulgação do arquivo em eventos e ocasiões específicas
- freqüentemente são utilizados folders/folhetos para a divulgação do arquivo
- sempre são utilizados folders/folhetos para a divulgação do arquivo, os quais ficam disponíveis para os usuários

2- Quanto à utilização de cartazes para a divulgação do arquivo:

- nunca foram utilizados cartazes para a divulgação do arquivo
- raramente são utilizados cartazes para a divulgação do arquivo
- somente são utilizados cartazes para a divulgação do arquivo em eventos e ocasiões específicas
- freqüentemente são utilizados cartazes para a divulgação do arquivo
- sempre são utilizados cartazes para a divulgação do arquivo

3- Quanto à divulgação do arquivo em jornais (*incluem-se as notícias/matérias/reportagens publicadas, tanto as escritas pelos jornalistas quanto as que são enviadas pela própria instituição para os jornais sobre as atividades desenvolvidas no arquivo*):

- nunca foi feita a divulgação do arquivo em jornais
- raramente é feita a divulgação do arquivo em jornais
- somente é feita a divulgação do arquivo em jornais quando há eventos e ocasiões específicas
- freqüentemente é feita a divulgação do arquivo em jornais
- sempre é feita a divulgação do arquivo em jornais

4- Quanto à divulgação do arquivo em revistas (incluem-se as notícias/matérias/reportagens publicadas, tanto as escritas pelos jornalistas quanto as que são enviadas pela própria instituição para as revistas sobre as atividades desenvolvidas no arquivo):

- nunca foi feita a divulgação do arquivo em revistas
- raramente é feita a divulgação do arquivo em revistas
- somente é feita a divulgação do arquivo em revistas quando há eventos e ocasiões específicas
- freqüentemente é feita a divulgação do arquivo em revistas
- sempre é feita a divulgação do arquivo em revistas

5- Quanto à divulgação do arquivo na televisão (incluem-se as notícias/matérias/reportagens veiculadas sobre as atividades desenvolvidas no arquivo):

- nunca foi feita a divulgação do arquivo em televisão
- raramente é feita a divulgação do arquivo em televisão
- somente é feita a divulgação do arquivo em televisão quando há eventos e ocasiões específicas
- freqüentemente é feita a divulgação do arquivo em televisão
- sempre é feita a divulgação do arquivo em televisão

6- Quanto à utilização de boletins informativos:

- () nunca foram produzidos boletins informativos do arquivo
- () somente são produzidos boletins informativos quando há eventos e ocasiões específicas
- () o arquivo possui um boletim informativo, porém o boletim não possui uma periodicidade definida
- () o arquivo possui um boletim informativo com uma periodicidade definida

7- Quanto à realização de visitas guiadas:

- () o arquivo nunca ofereceu um programa/projeto de visitas guiadas aos usuários
- () o arquivo não possui um programa/projeto de visitas guiadas, porém permite que as visitas sejam realizadas sem a condução de um guia
- () o arquivo oferece um programa/projeto de visitas guiadas aos usuários - apenas com exposição por parte do arquivista
- () o arquivo oferece um programa/projeto de visitas guiadas aos usuários – com espaços para que o usuário possa interagir por meio de perguntas e participar ativamente da visita
- () o arquivo oferece um programa/projeto de visitas guiadas aos usuários, tanto de forma presencial como de forma virtual (por meio do site da instituição) e com espaços para que o usuário possa interagir por meio de perguntas e participar ativamente da visita

8- Quanto à realização/ promoção de eventos pelo arquivo: (caso a resposta seja positiva, pode ser assinalada mais de uma alternativa)

o arquivo nunca realiza/promove eventos

o arquivo realiza/promove eventos:

palestras

conferências

debates

exposições de documentos

outros, quais?

9- Formação de usuários/ treinamento de usuários:

o arquivo nunca ofereceu cursos de formação aos usuários/ treinamento aos usuários

raramente o arquivo oferece cursos de formação aos usuários/ treinamento aos usuários

a formação de usuários/ treinamento de usuários se resume às orientações passadas pelo arquivista de referencia no decorrer da consulta realizada pelo usuário e/ou às visitas guiadas

freqüentemente o arquivo oferece cursos de formação aos usuários/ treinamento aos usuários

faz parte da política do arquivo oferecer cursos de formação aos usuários/ treinamento aos usuários

10- Ouvidoria:

() o arquivo não possui sistema de ouvidoria

() o arquivo possui sistema de ouvidoria - Qual o tipo de ouvidoria utilizado pelo arquivo? _____

11-Projetos de relacionamento com a comunidade (propostas que promovam a interação entre arquivo-comunidade, como por exemplo, projetos de ação social, projetos de responsabilidade ambiental, etc.)

() o arquivo não possui projetos de relacionamento com a comunidade

() o arquivo está desenvolvendo algum projeto de relacionamento com a comunidade.

Qual? _____

() o arquivo possui projetos de relacionamento com a comunidade (em andamento)

Quais? _____

12- Site:

- a instituição na qual está inserido o arquivo não possui um site
- a instituição na qual está inserido o arquivo possui um site, porém não há um link específico com informações sobre o arquivo
- a instituição na qual está inserido o arquivo possui um site e há um link específico com informações sobre o arquivo. O link oferece espaços para a interação com os usuários? não sim

Quais? _____

o arquivo possui um site próprio, porém não há espaços no site que possibilitam a interação com os usuários

o arquivo possui um site próprio com espaços que possibilitam a interação com os usuários. Por gentileza, cite esses espaços de interação com os usuários:

13- Quanto à utilização de caixa de sugestões:

- não são utilizadas caixas de sugestões
- o arquivo utiliza caixa de sugestões

14- E-mail:

- nunca é utilizado o recurso de e-mail para a comunicação com os usuários
- raramente é utilizado o recurso de e-mail para a comunicação com os usuários
- freqüentemente é utilizado o recurso de e-mail para a comunicação com os usuários
- diariamente é utilizado o recurso de e-mail para a comunicação com os usuários
- a comunicação com os usuários é feita somente via e-mail