

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

**MARKETING E MEMÓRIA INSTITUCIONAL NA
WEB:
UM ESTUDO PARA O DETRAN/RS**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Caroline Bergter

São Lourenço do Sul, RS, Brasil
2014

MARKETING E MEMÓRIA INSTITUCIONAL NA *WEB*:

UM ESTUDO PARA O DETRAN/RS

Caroline Bergter

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

Orientador: Prof. Dr. André Zanki Cordenonsi

São Lourenço do Sul, RS, Brasil
2014

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

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

**Marketing e memória institucional na *web*:
um estudo para o DETRAN/RS**

elaborada por
Caroline Bergter

como requisito final para obtenção do título de
Especialista em Gestão de Arquivos

COMISSÃO EXAMINADORA:

André Zanki Cordenonsi, Dr. (UFSM)

(Presidente/ Orientador)

Maria Alcione Munhoz, Dra. (UFSM)

Luiz Patric Kayser, Ms. (UFSM)

São Lourenço do Sul, 20 de dezembro de 2014

RESUMO

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

MARKETING E MEMÓRIA INSTITUCIONAL NA WEB: UM ESTUDO PARA O DETRAN/RS

AUTORA: CAROLINE BERGTER

ORIENTADOR: Dr. ANDRÉ ZANKI CORDENONSI

Data e Local da Defesa: SÃO LOURENCO DO SUL, 20 de DEZEMBRO de 2014.

Este estudo tem como objetivo principal apresentar alternativas de marketing na *web* para divulgação do Centro de Documentação e Memória (CDM) do DETRAN/RS. A proposta é que se estructure em conjunto com a estruturação física do CDM formas e ações de marketing na *web* para difusão de seu acervo, serviços ofertados e publicações produzidas. A amostra para a análise foi obtida a partir de levantamento em *sites* de órgãos públicos do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, com foco em ações de marketing na *web* desenvolvidas para os memoriais destas instituições. É um estudo de caso de natureza qualitativa, baseado na análise de *sites* institucionais e referenciais pertinentes. Como embasamento teórico utiliza-se de referenciais sobre: gestão de informação, centros de informação, memória institucional, marketing de serviços e na *web* e marketing em centros de informação. Os espaços na *web*, dos *sites* institucionais, destinados aos memoriais são analisados a partir de formulário de coleta de dados que contempla os principais aspectos gerais, técnicos, estruturais sugeridos pelas Diretrizes gerais para a construção de *websites* de instituições arquivísticas, elaboradas pelo Conselho Nacional de Arquivo (CONARQ), dentre outros aspectos apontados nos referenciais. A amostra se constitui dos seguintes memoriais institucionais: Museu Banrisul, Memorial Theatro São Pedro, Memorial do Poder Judiciário, Memorial Legislativo do Rio Grande do Sul da Assembleia Legislativa e Memorial do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul. Os resultados são apresentados a partir dos aspectos levantados com o auxílio dos referenciais apontados de forma a propor alternativas para a difusão do CDM do DETRAN/RS na *web*. Aponta os elementos essenciais que o CDM do DETRAN/RS necessita se atentar na elaboração de um *website* e indica a necessidade de estudos futuros.

PALAVRAS-CHAVE: Marketing. Memória Institucional. Marketing *Web*.

ABSTRACT

Monograph de Specialization
Post-graduate Course of de Distance
Specialization *Lato Sensu* in Archeves Management
Opened Universty of Brazil
Federal Universty of Santa Maria

MARKETING AND INSTITUTIONAL MEMORY ON THE WEB: ALTERNATIVES TO THE INSTITUTIONAL MEMORY OF THE DETRAN/RS

AUTHOR: CAROLINE BERGTER

ADVISER: Dr. ANDRÉ ZANKI CORDENONSI

Defense Place and Date: SÃO LOURENCO DO SUL, 20 de DEZEMBRO de 2014.

This study aims to present alternative marketing on the web for dissemination Documentation and Memory Center (CDM) DETRAN / RS. The proposal is that is structured in conjunction with the physical structure of the CDM forms and marketing activities on the web to broadcast its collection, offered services and publications produced. The sample for analysis was obtained from survey on websites of government agencies of the Government of Rio Grande do Sul state, with a focus in marketing on the web developed for memorials of these institutions. It is a case study of a qualitative nature, based on the analysis of institutional sites and relevant references. As theoretical base makes use of references about: information management, information centers, institutional memory, marketing services and web marketing and information centers. The web spaces, institutional sites, intended for memorials are analyzed from data collection form that includes the main general, technical, structural suggested by General guidelines for building websites of archival institutions, prepared by the National Council of file (CONARQ), among other aspects pointed out in the references. The sample is of the following institutional memorials: Banrisul Museum, Memorial Theatro São Pedro, the Judiciary Memorial, Rio Grande do Sul Legislative Memorial of the Legislative Assembly and Memorial Public Ministry of the State of Rio Grande do Sul The results are presented from the issues raised with the help of the pointed references in order to propose alternatives to the CDM spread of DETRAN / RS on the web. Points out the essential elements that the MDC DETRAN / RS needs to pay attention in the development of a website and indicates the need for further studies.

KEYWORDS: Marketing. Institutional Memory. Web Marketing.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Layout da página - Museu Banrisul.....	38
Figura 2 – Layout da página de acesso do Memorial – Memorial do Ministério Público do Rio Grande do Sul.....	41
Figura 3 – Layout da página de acesso do Memorial – Memorial do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul.....	41
Figura 4 – Layout da página (adaptado pela autora) de acesso do Memorial – Memorial do Legislativo do Rio Grande do Sul.....	42
Figura 5 – Layout da página Quem Somos – Memorial do Poder Judiciário.....	43
Figura 6 – Layout da página Apresentação – Memorial do Ministério Público do Estado .	44
Figura 7 – Layout da página Consulta ao Acervo da Biblioteca – Memorial do Poder Judiciário.....	45
Figura 8 – Página principal do Memorial Theatro São Pedro – espaço de exposição - galeria.....	46
Figura 9 – Página de Serviços – Exposições e Eventos do Memorial do Ministério Público.....	47
Figura 10 – <i>Layout da página:</i> categorias do acervo – Museu Banrisul.....	49
Figura 11 – <i>Layout da página:</i> História Banrisul – Museu Banrisul.....	50
Figura 12 – <i>Layout da página:</i> página inicial publicações – Memorial Legislativo.....	51
Figura 13 – <i>Layout da página:</i> Opção de ampliação de imagens – Museu Banrisul.....	53
Figura 14 – <i>Layout da página:</i> Redes sociais – Memorial do Poder Judiciário.....	54

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tipologia de documentos e locais – memoriais	19
Tabela 2 – Acesso dos documentos do CDM DETRAN/RS.....	34

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CDM – Centro de Documentação e Memória

CFCs – Centros de Formação de Condutores

CNHs – Carteira Nacional de Habilitação

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos

CRVAs – Centros de Registros de Veículos Automotores

DETRAN/RS – Departamento de Trânsito do Rio Grande do Sul

LAI – Lei de Acesso à Informação

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A – ORGANOGRAMA DO DETRAN/RS	75
ANEXO – B – DESENVOLVIMENTO DA COLEÇÃO DO CDM DO DETRAN/RS.....	76

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A - Levantamento: verificação de Espaço Memória Institucional em <i>sites</i> das Secretarias e órgãos do Governo do Estado do Rio Grande do Sul.....	65
APÊNDICE B – Formulário para coleta de dados.....	71

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Tema	12
1.2	Definição do Problema	12
1.3	Objetivos	13
1.3.1	Objetivo Geral	13
1.3.2	Objetivos Específicos	13
2	JUSTIFICATIVA	14
3	MARCO TEÓRICO	15
3.1	Gestão de Informação	15
3.2	Centros de Documentação	16
3.3	Memória Institucional	18
3.4	Marketing de Serviços e na <i>Web</i>	21
3.5	Marketing: centros de informação	24
4	CONTEXTUALIZAÇÃO	31
4.1	Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Sul - DETRAN/RS	31
4.2	Centro de Documentação e Memória (CDM) do DETRAN/RS	33
5	MARCO METODOLÓGICO	36
6	RESULTADOS E DISCUSSÃO	38
6.1	Aspectos Gerais	39
6.2	Aspectos Técnicos: CDMs	48
6.3	Aspectos Estruturais	52
6.4	Considerações para o CDM do DETRAN/RS	55
7	CONCLUSÕES	58
	REFERÊNCIAS	60
	APÊNDICES	64
	ANEXOS	74

1 INTRODUÇÃO

O papel estratégico que a informação possui no dia-a-dia dos indivíduos, da sociedade e das organizações nos dias atuais é inegável. Tecnologias que nos possibilitam o acesso remoto e instantâneo a dados atualizados e o grande número de informações disponíveis, sem nenhum critério de avaliação, tornam cada vez mais necessários, mecanismos de seleção e divulgação focados nas necessidades informacionais apresentadas pelos indivíduos, organizações e o contexto que os cerca. A memória de uma instituição possui um papel estratégico na gestão organizacional e de visibilidade para a sociedade do histórico e papel da instituição.

A partir da promulgação da Lei n. 12.527 de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011), conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) ficam os órgãos públicos: da Administração direta (dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, Ministério Público); entidades ligadas diretamente ou indiretamente a União; Estados; Municípios e Distrito Federal; entidades privadas sem fins lucrativos que realizam ações de interesse público ou recebam recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais responsáveis pela garantia de acesso à informação a quem interessar. Este acesso deve respeitar questões referentes à publicidade, divulgação, utilização de meios de comunicação, fomento e desenvolvimento da cultura de transparência da administração pública e controle social da administração pública. Ficando explícito assim que é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que deverá ser ofertada por meios ágeis, de forma clara e transparente, com linguagem de fácil compreensão. Para divulgação das informações deverão ser respeitados critérios referentes à: autenticidade, integridade e proteção da informação sigilosa e pessoal. Sendo de responsabilidade dos órgãos e entidades públicas promover independente de solicitações a divulgação das informações em local de fácil acesso, de conteúdos de interesse coletivo por ele produzidos ou custodiados, ficando obrigatória a divulgação em sites oficiais da rede (Internet). Os órgãos solicitados, quando não puderem disponibilizar a informação imediatamente, possuem um prazo de 20 (vinte) dias para o mesmo, prorrogável por mais 10 (dez) a partir de uma justificativa expressa.

Apresenta-se assim uma justificativa legal para que as organizações públicas voltem seus olhares para massa documental que produzem diariamente e passem a se preocupar com a preservação, organização, tratamento e disseminação destas para a sociedade.

O presente trabalho enfoca o contexto de difusão da memória institucional do Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Sul (DETRAN/RS) na *web*. Tendo como tema buscar por alternativas e formas de estruturação de espaços na *web* nas páginas institucionais para divulgação da memória da instituição. Segue-se com a apresentação do problema, justificativa, objetivos, universo da pesquisa, metodologia de pesquisa, marco teórico, contexto do estudo, análise dos resultados e conclusões.

1.1 Tema

Esta pesquisa ressalta a importância da constituição de espaços na *web* para a memória das instituições e verifica as possibilidades para estruturação de um espaço para divulgação da memória institucional do DETRAN/RS a partir da análise de outros espaços já estruturados na *web* de entidades públicas do âmbito estadual.

Compreendendo-se que o resgate e cuidado com a memória institucional atuam como ferramentas para valorização e elevação da autoestima dos servidores da instituição e amparo na tomada de decisões da gestão é de suma importância que as instituições se foquem na preservação, organização e difusão de sua trajetória. E que para a sociedade a história de uma instituição contribui para formação da sua imagem, confiabilidade e reputação; acredita-se que a utilização de ferramentas na *web* favorecem um alcance mais amplo e acelerado para uma maior visibilidade da história institucional e preservação do patrimônio cultural, além de atender a uma exigência legal.

1.2 Definição do Problema

Como desenvolver uma proposta de espaço na página institucional da *web* do DETRAN/RS para divulgação de sua memória institucional?

1.3 Objetivos

Esta pesquisa se ocupará em atender um objetivo geral, subdividido em quatro específicos que seguem abaixo.

1.3.1 Objetivo Geral

Propor alternativas de marketing na *web* para divulgação do Centro de Documentação e Memória (CDM) do DETRAN/RS, a partir de um estudo de caso em instituições públicas subordinadas ao Governo do Estado do Rio Grande do Sul sobre as práticas de marketing empregadas para divulgação de memórias institucionais nas páginas institucionais da *web*.

1.3.2 Objetivos Específicos

Para este estudo foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) estudar, na literatura especializada, questões sobre marketing, especificamente sobre marketing na *web* e memória institucional;
- b) identificar as instituições públicas de âmbito estadual que possuem Centros de Documentação e Memória constituídos e divulgados em seus sites institucionais, com essa denominação ou características assemelhadas;
- c) identificar como o marketing na *web* está sendo aplicado nas instituições públicas do Governo do Rio Grande do Sul que possuem Centros de Memória constituídos na *web*, selecionadas como amostra ;
- d) propor alternativas de aplicação do marketing na *web* para o CDM do DETRAN/RS.

2 JUSTIFICATIVA

As unidades e os profissionais da informação necessitam estar atentos e dispostos a antecipar as necessidades das organizações onde estão inseridos, para que não se tornem obsoletos e desnecessários num futuro não distante e como forma de contribuírem para a gestão da entidade de maneira mais ampla e concreta. A preservação da memória institucional possui papel de destaque nas instituições como uma importante ferramenta para gestão e planejamento de ações futuras, como para elevação da autoestima de colaboradores e para visibilidade perante a sociedade.

O presente estudo se faz relevante como auxílio na aplicação de ferramentas *online* para divulgação e expansão das instituições públicas como organizações que se preocupam com suas práticas gerenciais, preservação de seu patrimônio informacional e que se percebam como parte do patrimônio cultural da sociedade.

Tendo a pesquisadora participado do projeto de estudo para organização do CDM do DETRAN/RS e sendo membro da atual Comissão (na instituição) que estuda as possibilidades de implantação do mesmo entende-se que este estudo amplia seus conhecimentos na área, além de vir ao encontro das necessidades do órgão em questão, já que possibilita que sejam planejadas de forma mais estruturadas ferramentas para difusão do CDM na *web*, ampliando a disseminação de informações sobre a memória do DETRAN/RS e trânsito independente de fronteiras geográficas.

3 MARCO TEÓRICO

Neste capítulo expõem-se o levantamento bibliográfico realizado sobre: gestão da informação, centros de documentação, memória institucional, marketing de serviços, marketing na *web* e marketing em centros de informação.

3.1 Gestão de Informação

Para Le Coadic (2004) a informação é um conhecimento inscrito em forma escrita – seja em formato: digital, impresso, oral, audiovisual – que tem por objetivo a transmissão de conhecimento. A informação não são apenas dados coletados, mas sim coletados, organizados, ordenados para que dentro de um determinado contexto se possa atribuir um significado. É cada vez mais relevante o papel das informações em nosso cotidiano e no das organizações como elemento norteador para o desenvolvimento do conhecimento e tomada de decisões. Portanto a necessidade de estabelecer um padrão de qualidade na organização e disponibilização informacional é essencial em nossas vidas, mais ainda hoje dada à velocidade que as tecnologias disseminam dados. Le Coadic (2004) já destacava que a quantidade crescente de informações disponíveis em um curto intervalo de tempo se tornará cada vez maior. No meio corporativo as informações são uma ferramenta crucial para questões estratégicas e de comprometimento da instituição na tomada de decisões assertivas, juntamente com a constituição de fluxos eficientes de comunicação de produção do conhecimento. Há necessidade de construir juntamente com os colaboradores das instituições uma cultura organizacional, que convirja a favor de princípios agregadores significativos para que todas as partes envolvidas no processo (colaboradores internos e comunidade) se sintam motivadas e inseridas neste fluxo de gestão da informação.

A gestão documental, diante da avalanche de documentos que temos em nossas vidas e nas das instituições públicas e privadas, é essencial, visto que a partir desta é que será definido o que deve ser guardado e o modo mais adequado. Com a gestão documental se reduz a massa documental tornando mais viável sua administração e guarda de forma mais

eficaz dos documentos que possuem real valor administrativo, jurídico e/ou cultural; concordando com o aspecto exposto por Llansó Sanjuan (1993) que destaca a importância da consciência da gestão documental enquanto economia e eficácia para as instituições. Será a gestão documental que definirá o fluxo das documentações dentro das instituições, definindo o que é arquivo: corrente, intermediário ou permanente.

Ressalta-se o avanço tecnológico, as facilidades ou não oferecidas por ele, que de forma concreta devem ser aplicados no processo de geração, processamento, armazenamento, disseminação e recuperação da informação. Sendo importante destacar que a gestão das informações arquivísticas como cita Cardoso (2005) depende de um controle do fluxo informacional – que deve compreender: classificação, indexação e avaliação dos documentos produzidos e recebidos nas instituições. A partir do entendimento de que sistemas de qualidade eficazes dependem de fluxos/processos de trabalho elaborados e executados de forma sistêmica, padronizada e que sejam regularmente avaliados, se compreende que os sistemas de gerenciamento de informação necessitam estar organizados de forma inteligível e prontos a atender as demandas informacionais com agilidade.

3.2 Centros de Documentação

O gerenciamento das diversas tipologias de documentos produzidos corporativamente, independente de seus suportes dependem de estruturas organizadas e da colaboração de profissionais habilitados na aplicação de técnicas de gerenciamento de acervos. Para que os documentos cumpram com seu papel técnico, administrativo, social, jurídico, histórico, científico, artístico e/ou cultural necessitam, como destaca Tessitore (2003) estar preservados, organizados e acessíveis. Tessitore (2003) e Bellotto (2006) afirmam que os arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação são entidades incumbidas de ofertar o acesso às informações contidas nos documentos independente de seus suportes.

Cada uma destas entidades se diferenciará pela tipologia dos documentos que formam seus acervos. Sendo, que de acordo com Bellotto (2006) se terá os acervos arquivísticos (de arquivos), bibliográficos (bibliotecas), museológicos (museus) e no caso dos centros de documentação acervos híbridos, ou seja, compostos por documentações de diferentes

tipologias. Assim os centros de documentação se constituem como organizações que se aproximam de bibliotecas, museus e arquivos por seus acervos e serviços diversificados. Visto que devem reunir e custodiar documentos únicos e úteis para pesquisas de acordo com sua área de especialidade, desenvolver políticas de preservação, disponibilizar e divulgar seus acervos. Paes (2004) adota a terminologia centros de documentação ou de informação, como sinônimos, o que também se faz neste trabalho, visto que os centros exigem especialização no aproveitamento de documentos das mais diversas espécies, tendo seu papel focado na informação independente do suporte.

Tessitore (2003) ressalta que quando da implantação de centros de documentação deve-se ter delimitada a área temática que seu acervo irá se focar, garantindo assim que se consolide como centro de referência para estudos e pesquisas de determinada área. A autora também destaca que estas entidades devem além de ter a preocupação com a preservação e tratamento documental (registro de entradas, catalogação, arranjo e descrição de fundos) deve se orientar para ser um órgão referenciador a partir da formulação de seus próprios projetos de pesquisa e documentos. Como exemplo, a autora, traz a produção de guias de fontes sobre sua área de especialização – levantando de doadores potenciais de acervos e colocando para os usuários um guia para localização de outros documentos da área que não compõem o acervo da instituição; vídeos sobre eventos locais e documentação oral.

Valendo-se da compreensão de bibliotecas como um negócio (AMARAL, 1990), pode-se transpor para os centros de documentação, como entidades híbridas que são, vislumbrando a necessidade destes se ajustarem às influências econômicas, políticas, legais, sociais, culturais, demográficas, ecológicas e tecnológicas. De forma, que a autora destaca que de nada adianta centros de informação automatizados se estes não estiverem focados nos interesses de seus usuários; com serviços/produtos automatizados respeitando as peculiaridades de cada comunidade de acordo com exigências de qualidade, confiabilidade e atendendo as necessidades destes. Para Jardim e Fonseca (2004) em um serviço de informação orientado ao usuário é indicado que se considere o usuário e o impacto da informação sobre sua vida, inclusive fora dos espaços físicos dos serviços de informação. A disponibilização crescente da informação *online*, fora do ambiente tradicional dos serviços de informação indica a prioridade de um não lugar, a Internet, sobre os lugares tradicionais de gestão e transferência da informação como os serviços e instituições arquivísticas. Os autores ressaltam que um serviço de informação centrado no usuário explicita institucionalmente seus objetivos de atender às necessidades de informação deste. Tendo todas as tomadas de decisão e planejamento orientação sob esta perspectiva.

A implementação de bases de dados *online* e a disponibilização de uma página na Rede com informações sobre a instituição e seus serviços/produtos é uma importante ferramenta para os centros de documentação, pois oferece maior agilidade e facilidade aos seus usuários na busca pelas informações desejadas. É possível oferecer na Internet serviços/produtos rápidos e úteis, com maior garantia de êxito, porém sem se descuidar do atendimento pessoal que ainda é uma garantia para o atendimento de novas necessidades informacionais ou mais complexas ou ainda para usuários que desconheçam totalmente as possibilidades da Internet.

3.3 Memória Institucional

A partir de levantamentos de Rueda, Freitas e Valls (2011) e Marques (2007) observa-se que a preocupação com a memória institucional foi intensificada a partir dos anos 70, quando as organizações passaram a perceber que para seu crescimento era importante registrar e preservar sua memória. A compreensão da informação como elemento essencial para subsidiar decisões e para registro é cada vez mais uma preocupação presente nas instituições e na prática de seus gestores. Nassar (2007) também enfoca a memória institucional como elemento capaz de legitimar uma instituição perante a sociedade colocando:

[. . .] para que haja sustentabilidade e para que a organização obtenha êxito na sua legitimação perante a sociedade, é preciso recorrer à mãe de todas as responsabilidades, aquela que pariu a responsabilidade social empresarial e a própria sustentabilidade, ambas citadas por 10 entre 10 empresários. A convergência das responsabilidades empresariais se dá sob o guarda-chuva da Responsabilidade Histórica Empresarial, que reúne as responsabilidades comercial, legal, ambiental, cultural, social etc.(NASSAR, 2007)

Bellotto (2006) tratando da memória administrativa a cita como a matéria documental em estado bruto que pode ser trabalhada pelo historiador, podendo ser construída em torno de um tema como imigração, por exemplo. Recolher e disseminar a informação cabe ao profissional de apoio à pesquisa e à informação, que se entende como os profissionais da área de informação (arquivistas, bibliotecários, museólogos) responsáveis por esta gerência. A autora, ainda destaca como se procede a montagem da memória de um órgão administrativo,

tendo como espinha dorsal o arquivo:

Não é preciso referenciar todos os seus documentos de valor permanente, podendo, de outra parte, constar os que não são de valor permanente, mas que possam fornecer dados significativos. O passo seguinte é a pesquisa no material impresso, produzido fora do órgão, mas de seu interesse. Integrante típico desse elemento é a legislação atinente à sua criação e regulamentação, incluindo discussões parlamentares. Em seguida, os elementos externos à entidade. O primeiro desses é a imprensa. A periódica, falada, escrita, televisada [. . .] Outro item, a produção bibliográfica de terceiros: livros, artigos, depoimentos, fotos que dizem respeito direta ou indiretamente à entidade. (BELLOTTO, 2006, p.277).

A organização da memória institucional diante da diversidade de documentos que podem formá-la é uma ação que necessita mobilizar todos os colaboradores e setores da instituição, no intuito de serem localizadas e exploradas todas as possibilidades e riquezas que podem conter nos documentos. A autora Sousa apud Gagete e Totini (2010) delinea os tipos de documentações que podem compor memoriais institucionais, assim como os possíveis locais onde podem ser localizadas, como segue na tabela abaixo:

Tabela 1 – Tipologia de documentos e locais – memoriais

Tipologia documental	Possíveis locais – onde se encontram
Publicações em geral – revistas internas, perfis, anuais, edições especiais sobre o setor/empresas concorrentes, matérias de revistas e jornais (<i>clippings</i>)	Presidência, diretorias, biblioteca corporativa, setor de informação e documentação, setor de comunicação, terceiros (agências)
Documentos societários – atas de assembleia de acionistas, cautelas, acordos etc.	Departamento jurídico
Estudos/relatórios administrativos – referentes aos principais momentos de inflexão da empresa	Presidência, diretorias, setores específicos (recursos humanos, comitê de qualidade)
Estudos/relatórios técnicos - referentes ao desenvolvimento de produtos ou segmentos de mercado	Setores relacionados com o desenvolvimento de produtos, marketing
Peças de campanhas publicitárias – aprovadas ou não, em papel ou outras mídias	Marketing, agências

Peças de campanhas de Comunicação – relacionadas com as ações de relações institucionais e comunicação interna	Comunicação social, Recursos Humanos
Fotografias – de qualquer período, eventos, produtos, em qualquer estado de conservação	Todos os setores, especial Comunicação, funcionários antigos
Correspondências – sobre importantes tomadas de decisão	Presidência, diretorias, gerências
Desenhos técnicos, plantas, mapas em geral – referente a produtos ou unidades da instituição	Departamentos de projetos, empresas contratadas
Certificados / premiações – diplomas, troféus	Presidência, diretoria, setores afins
Vários	Arquivo geral – geralmente possuem documentos que possuem prescrição legal. Podem eventualmente possuir valor museológico- como: primeira nota fiscal, primeiro funcionário. Necessitando ser avaliado, caso a caso. Secretárias/assessores/funcionários antigos – costumam guarda documentos por conta própria (fotos, jornais internos e outros documentos).

Fonte: tabela adaptada pela autora – Sousa apud Gagete; Totitni (2010)

Rueda, Freitas e Valls (2011) relatam no trecho abaixo uma condição muito comum nas instituições e que começa a ser modificada a partir da mudança de paradigma e percepção dos gestores do quanto à preservação, segurança e organização das informações podem auxiliar nas atividades diárias de gestão e na construção da identidade institucional internamente e para a sociedade como um todo:

O que normalmente ocorria nas instituições era a criação de locais específicos para a preservação desta memória, mas por motivos financeiros, de gestão ou falta de planejamento esses setores acabavam sendo desativados e em

consequência a Memória Institucional era depositada em galpões ou locais de difícil acesso, inacessível ao público interno e externo, porém com a conscientização da importância estratégica da preservação da Memória Institucional as instituições perceberam que era preciso promover as mudanças organizacionais necessárias sem perder a sua identidade, e isto se reflete até hoje nos Centros de Memória. (RUEDA, FREITAS e VALLS, 2011, p.86).

Ao se propor organizar a sua memória as instituições, seus dirigentes e colaboradores nitidamente dão um passo à frente reconhecendo o valor histórico e cultural que podem documentos esquecidos possuir e auxiliar na consolidação da identidade da instituição além de atender ao aspecto legal da LAI (BRASIL, 2011).

Em estudo realizado, sobre a presença de memoriais em Tribunais de Justiça, Marques (2007) ressalta a importância de ações de formação de Centros de Memória, sejam eles espaços físicos ou virtuais, colocando que permitem o aprendizado de questões essenciais no presente e que podem ser potencializadas por meio do acesso a pesquisadores das fontes primárias. Que somente o uso efetivo e a disseminação de informações e objetos históricos tornará possível compreender a trajetória da sociedade até os dias atuais. Em seu estudo, que abrangeu o universo dos Tribunais a nível nacional, o autor constatou ainda a pouca utilização da Internet como ferramenta para disseminação e consolidação das memórias institucionais.

3.4 Marketing de Serviços e na Web

O marketing deve ser concebido como uma atividade gerencial e social através da qual indivíduos ou grupos alcançam o que necessitam ou desejam através da criação, oferta e troca de produtos de valor com outros (KOTLER, 1995). O marketing não cria necessidades, ele busca atender as já existentes ou os desejos – demandados pelas pessoas ou grupos. Sua existência se dá desde os primórdios da humanidade, porém como estudo formal surgiu apenas a partir do início do século XX.

Kotler (1995) conceitua marketing como as atividades humanas que objetivam facilitar, realizar e completar trocas. A troca deve ser compreendida como um processo de obtenção de um produto ou serviço de alguém oferecendo algo em contrapartida. Seu conceito se dirige para um planejamento estratégico do produto, determinação do preço, promoção e distribuição tendo por finalidade atender os interesses dos clientes. Estes elementos são definidos por Kotler e Bloom (1988) como *Marketing mix* que são as variáveis controláveis

de marketing que a organização se utiliza para atingir suas metas de mercado, também conhecido por composto de marketing, composto mercadológico ou pela denominação de 4 P's, esta última de McCarthy (1976). Assim temos: produto, preço, promoção e praça. O produto que deve estar focado na satisfação de necessidades ou desejos, com preço de acordo com seu custo e demanda, sua promoção deve ser feita através da comunicação ao mercado de sua existência e a praça é onde este deve ser vendido, ou prestado no caso de serviço; tendo como foco seu público-alvo.

Desenvolver ações de marketing parte do externo para o interno da instituição, pois é necessário definir o mercado, focar nas necessidades dos consumidores, coordenar as atividades que afetam os consumidores e produzir lucro através da satisfação dos mesmos.

O marketing se fundamenta nas necessidades e desejos dos seres humanos, de forma que estes sejam atingidos, o que conseqüentemente acaba por contribuir no melhor desempenho das organizações. A partir da década de 80, o marketing se desenvolveu de forma intensa, inclusive na área de prestação de serviços. Las Casas (1991) irá conceituar serviço como um ato, ação ou desempenho que se transfere. Desta forma o serviço diferentemente do produto que é tangível, ou seja, concreto, é um bem intangível, ou seja, não há como tocá-lo, cheirá-lo, mas ele pode atender a uma demanda específica e trazer satisfação.

Conforme Kotler (1995), os serviços possuem quatro características:

- I. **intangibilidade** – são intangíveis, desta forma não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados. Os clientes buscam por sinais da qualidade do serviço para reduzir essa incerteza, e cabe ao fornecedor conduzir esta intangibilidade, tangilizando o intangível;
- II. **inseparabilidade** – os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente, o cliente está presente enquanto o serviço é produzido, desta forma cliente e fornecedor afetam o resultado do serviço;
- III. **variabilidade** – o serviço está sujeito a quem o executa e também ao lugar onde é prestado, por isso é altamente variável, podendo os fornecedores adotar algumas ações para o controle de qualidade, como investir em relação a treinamento de pessoal, padronizar o processo de prestação de serviço em toda a organização e acompanhar a satisfação do consumidor através de sistemas de sugestões, reclamações e comparações de compra, possibilitando assim detectar os pontos fracos do serviço e corrigi-los;

IV. **percebibilidades** – o serviço não pode ser estocado; sendo produzido conforme sua demanda.

Por estas particularidades, entre serviço e produto, é visível a necessidade de que um plano de marketing para serviços seja distinto de um plano para produtos.

Albrecht (1992) idealizou o triângulo do serviço, onde descreve as operações realizadas por prestadoras de serviços bem-sucedidas. Ele apresenta três fatores que influenciam na qualidade dos serviços oferecidos pelas empresas:

- I. **visão estratégica do produto/serviço oferecido** – os serviços são orientados para as prioridades dos clientes;
- II. **pessoal do atendimento orientado para o cliente** – alto nível de reação, atenção e disposição para com a necessidade do cliente;
- III. **sistemas voltados para o cliente** – as instalações, as políticas, os procedimentos, os métodos e os processos de comunicação são projetados para atender a conveniência do cliente, e não da organização.

Neste triângulo todas as ações, bem como ambiente e pessoas envolvidas estão voltadas para o centro que é o cliente e sua satisfação. Desta forma é buscada uma relação de permanente comunicação entre cliente, suas necessidades e a organização.

Venetianer (1999) destaca um estudo feito pelo professor Marc A. Smith, de Los Angeles, que acarreta seis características típicas de relações humanas identificadas no ciberespaço: atemporalidade e ilimitação geográfica, assincronicidade e relatividade do tempo – a maioria das comunicações não são feitas de forma simultânea e os internautas possuem a opção de responderem a seus e-mails ou acessar informações quando entenderem ser mais apropriado, emotividade limitada – no ciberespaço a expressão das emoções ficam prejudicadas, paradoxo da expressão de sentimentos na virtualidade – a livre troca de opiniões é inibida ou exacerbada, quem não vê cara... – a comunicação virtual impede a caracterização do interlocutor, anonimato, pseudodemocracias virtuais – a necessidade de criar meios para garantir a ordem coletiva, como no caso dos grupos de discussão os tutores ou mesmo o controle dos comportamentos dos membros de um grupo feito por estes mesmos no intuito de garantir a legitimidade do processo. Através da Internet é possível receber o *feedback* imediato de clientes. Estas características podem ser benéficas ou não dependendo do uso que se fizer destas para o estabelecimento de relações entre clientes e fornecedores.

Há importantes ferramentas tecnológicas que podem auxiliar no estabelecimento

destas relações, onde podemos destacar a elaboração de um *site* disponibilizado na Rede e a utilização do correio eletrônico.

A produção de um *site* para divulgação de serviços/produtos na Rede, é algo que pode em muito facilitar as trocas entre cliente e fornecedores, oferecendo a possibilidade de obtenção imediata de *feedback* sobre determinado serviço/produto. O lançamento de um *site* é algo semelhante ao lançamento de um produto, de acordo com Venetianer (1999), a divulgação inicial bem feita não esgota as atividades do administrador de *sites*. Após a inauguração é nítida a tendência de diminuição do número de acessos, havendo exceções como no caso de serviços *online* muito procurados – por exemplo, venda de passagens aéreas. Para manter o fluxo de acessos é importante lembrar periodicamente aos visitantes que o *site* existe. Isto pode ser feito por meio de alguns elementos como: envio de lembretes ou boletins contendo um sumário de cada *hiperlink* com seus conteúdos descritos em até três linhas e realização de promoções *online*. Outros itens, não menos importantes, para manter o fluxo de acessos de um *site* são: desenvolvimento de uma interface amigável, criação de mecanismos fáceis de *feedback*, atualização das informações e o cuidado de jamais desperdiçar o tempo de seus visitantes; evitando páginas longas ou com muitas imagens, tabelas mal formatadas, servidores lentos ou outro qualquer item que possa impacientar os visitantes.

Argenti (2011) destaca que as empresas devem enxergar e utilizar a Internet como ferramenta proativa, onde é possível conhecer profundamente as atitudes, os sentimentos e as reações de seu público, visto que deve ser percebida como uma vitrine para as instituições e um relevante canal de comunicação. Kotler e Lee (2008) também dão destaque para os canais de comunicação escolhidos para disponibilizar serviços públicos aos cidadãos, e sobre o quanto estas escolhas podem influenciar no alcance ou não de níveis desejados de resposta dos cidadãos.

3.5 Marketing: centros de informação

Amaral (1990) destaca que marketing para centros de informação deve ser compreendido como o equilíbrio entre o interesse do mercado e o que o centro pode oferecer. Para que isto seja alcançado é necessário que as atividades administrativas promovam o

encontro mutuamente satisfatório, entre as necessidades, desejos e expectativas do mercado que o centro necessita abrigar e os objetivos organizacionais de longo prazo do próprio centro. A autora destaca que independente da automatização ou não dos centros de informação estes devem orientar seus usuários para o uso dos serviços/produtos oferecidos, transmitindo assim confiança e assegurando uma oferta de qualidade. Salienta, ainda, que é necessário conhecer os usuários como consumidores de informação, buscando atendê-los de forma satisfatória; destacando que para isto as técnicas de marketing podem ser uma alternativa para a otimização dos recursos disponíveis na busca pelos resultados almejados.

Miyagi (2001) traduz para os centros de informação os 4 P's ou *Marketing mix* ou composto de marketing – produto, preço, promoção e praça – da seguinte forma:

- I. **produto bem tangível ou intangível** – no caso são os serviços/produtos que se oferecem, que devem possuir características e atributos distintos;
- II. **preço** – é o valor a ser cobrado pelos serviços/produtos prestados, no caso da informação a maioria dos serviços são gratuitos, sendo que quem os paga é a instituição;
- III. **praça** – são os canais por onde chega os serviços/produtos ao usuário, sendo a própria biblioteca ou mesmo os ambientes virtuais;
- IV. **promoção** – é a comunicação dos serviços/produtos que deve ser realizada de forma sistemática. Onde se deve estabelecer se o desejado é informar, nos casos de serviços/produtos desconhecidos dos usuários; persuadir para destacar serviços/produtos conhecidos ou recordar para destacar serviços/produtos implantados e ainda sendo modificados .

A autora, Miyagi (2001), também fundamenta a aplicação das técnicas de marketing aos centros informação no fato que através da aplicação destas os profissionais da informação iram localizar seus usuários, identificar suas necessidades e desenhar produtos adequados a estas.

De acordo com Guimarães (2008) a Internet, a rede das redes, é um dos principais meios de comunicação, visto que a hipertextualidade traz uma série de desafios e provocações que culminam com a interação em um mundo de culturas, vozes, sítios e personagens. Quando em 1957 surgiu, com propósitos militares, não era possível dimensionar o que ela viria a se tornar. Hoje com os avanços da computação móvel pode-se realizar inúmeras atividades diárias por meio da rede e sem fios, independente de distâncias geográficas e de

tempo.

Já a Intranet surgiu, segundo Hills (1997), a partir do Mosaico que em 1993 inaugurou o processo de utilização dos protocolos e ferramentas da Internet para o acesso as informações internas de uma organização. Desta forma, ela é compreendida como uma Rede privada que tem sua estrutura semelhante à Internet, utilizando-se das normas e protocolos desta. Esta Rede possui um público restrito, reservado às pessoas ligadas a uma determinada organização que deseja disponibilizar serviços para seus colaboradores e ferramentas para auxiliar suas atividades no dia a dia. Seu acesso é limitado justamente para preservar e garantir a segurança de todas as informações disponibilizadas na Rede. A comunicação entre a organização e o público externo, como, por exemplo, distribuidores e fornecedores, ainda de forma segura pode ser realizada através da implantação de um *site* na *extranet*. Esta trata-se de um espaço de troca de informação onde a empresa e os parceiros externos possuem algo em comum, e trocam informações com grande velocidade, e com segurança.

Gralla (1996) destaca que na Intranet sistemas de segurança protegem, por meio de bloqueios, os acessos, restringindo as áreas onde cada usuário pode entrar. Diferenciando-se especialmente neste ponto da Internet, onde o acesso é público e ilimitado, a Intranet oferece maior segurança principalmente no que tange a informações confidenciais ou do mundo dos negócios. Esta Rede privada possibilita que os membros de uma corporação se comuniquem entre si com maior eficiência e eficácia, diminuindo distâncias e acelerando a conclusão de tarefas.

Segundo Rowley (2002, grifo nosso) a tecnologia da Internet traz os seguintes benefícios para as organizações: **interface de fácil uso** – possibilitando a utilização de formatos multimídia; **a utilização de uma única interface para todos os formatos de informação que empregam o formato aberto da Internet** – facilitando que o usuário tenha que dominar apenas esta única interface; **instalação barata** – quando comparada a outros sistemas de informação proprietários ou *groupware*; **facilidade de compartilhamento de documentos** – entre principais plataformas de Redes; **informação acessível** – independente de distâncias geográficas; **possibilidade de monitoramento dos grupos que estejam utilizando a Rede** – e, assim, a avaliação da utilidade dos serviços e recursos oferecidos e a **possibilidade de autenticação de usuários e atualização de documentos** – oferecendo em meio eletrônico sempre a versão mais recente destes.

Na Rede podem ser disponibilizadas as informações mais variadas, desde horários de funcionamento de organizações, setores etc., agendas, até o compartilhamento de documentos e pesquisas. Greer (1998) cita como atividades e informações que podem estar disponíveis na

Intranet: notícias sobre a empresa, política corporativa, gestão de projetos, gestão e fluxo de trabalho, informação de preços e serviços, dados de entrega, normas, formação *just-in-time*, processos de reclamação, benefícios, espaço para compartilhar documentos e agenda de reuniões. A Intranet está presente em toda a organização, possibilitando o acesso de seus membros 24 horas por dia, nos 365 dias do ano, sendo desta forma uma ferramenta de potencial ilimitado no que tange a questão de informação.

Os departamentos de uma empresa podem possuir suas próprias páginas na Internet - *sites*, e desta forma disponibilizar informações específicas de forma que todos possam compartilhar do que ali é realizado ou do que pode ser obtido junto a seus colaboradores. A rapidez de atualização das informações publicadas na Internet é algo que realmente merece destaque e atenção, pois possibilita acesso remoto a informações atualizadas minuto a minuto, se assim for desejado ou necessário. A utilização de diferentes suportes informacionais deve ser percebida pelos profissionais da informação – arquivista, bibliotecários, museólogos – como um elemento essencial para que se desenvolva e oferte serviços de qualidade e eficiência aos seus usuários.

Rowley (2002) salienta sobre a importância de identificar com clareza os objetivos de um *site* na Rede, pois através destes serão definidos: seu conteúdo e design. A eficácia permanente de um *site* passa por sua atualização, avaliação e manutenção. Nestas ações devem ser avaliados o alcance dos objetivos propostos e a atualização das informações, incluindo a revisão dos vínculos com outras páginas. É interessante que o conteúdo disponibilizado seja avaliado antes de sua inserção na página, sendo também importante que no caso de haver fontes externas consultadas estas sejam citadas. Outros pontos relevantes dizem respeito à apresentação da página, que envolve uma questão de estilo e estrutura, e a promoção que é a forma como serão atraídos os visitantes para o *site*.

Greer (1998) destaca a questão do conhecimento no entorno virtual da Intranet, pois os melhores cérebros para um determinado trabalho podem se reunir, em reuniões ou conferências virtuais, independente de distâncias. A gestão do conhecimento nas organizações se torna algo totalmente viável com a implantação de uma Rede, pois o fato das informações estarem expostas e armazenadas na Rede interna da organização possibilita uma gestão muito mais eficaz destas.

A evolução dos *websites* é focada por Archer (2011) destacando as ferramentas colaborativas e interativas conhecidas como *web 2.0* ou mídias sociais. Os recursos de interação possibilitam o diálogo entre usuários e instituições, podendo-se citar como exemplos destas ferramentas: *blogs*, mensagens instantâneas, redes sociais, *winks*, *You tube*.

No intuito atender as demandas dos usuários foram elaboradas “Diretrizes gerais para a construção de *websites* de instituições arquivísticas” (CONARQ, 2000) que possuem como objetivo orientar os gestores de instituições arquivísticas na construção de seus *websites*, cabendo destacar que devido a questão temporal estas diretrizes não abordavam as questões referentes a *web 2.0*, porém ainda possuem importantes elementos que devem ser considerados como:

- I. informações sobre a instituição (histórico, objetivos, competências, estrutura organizacional, quadro de diretores, programas de trabalho, endereço físico e formas de acesso;
- II. informações sobre serviços prestados; adequação da linguagem – evitando termos técnicos desconhecidos;
- III. informações sobre documentos disponíveis (relatórios, manuais);
- IV. informações sobre documentos protegidos por *copyright*;
- V. informações sobre responsável pelo conteúdo do site e contato;
- VI. *links* atualizados para instituições públicas;
- VII. informações sobre programas e/ou projetos da instituição (possibilitando *download*);
- VIII. instrumentos de pesquisa (base de dados);
- IX. estrutura de atendimento aos usuários (endereço, horário, formas de atendimento);
- X. serviços arquivísticos disponíveis (cópia, por exemplo) tanto presencial quanto via *e-mail*;
- XI. métodos de trabalho (arranjo e descrição);
- XII. legislação arquivística (normas de atendimento, restrições, privacidade);
- XIII. modalidades de atendimento com previsão de tempo de resposta;
- XIV. biblioteca virtual;
- XV. glossário de termos arquivísticos;
- XVI. perguntas e respostas;

- XVII. links e publicações arquivísticas;
- XVIII. que os sites tenham domínio .gov.br para arquivos públicos, que garantem maior segurança e identificam o serviço e órgão;
- XIX. contador de acessos;
- XX. mecanismo de busca no *site*;
- XXI. data da última atualização;
- XXII. utilização opcional de outro idioma;
- XXIII. utilização de formulários *online* para solicitação de serviços;
- XXIV. utilização de mecanismos de pesquisa *online* em dois níveis – um mais geral e outro para usuários mais especializados (por exemplo múltiplos campos e operadores *booleanos*);
- XXV. salas de *chat*;
- XXVI. opção de voltar para página anterior em todas as áreas do *site*;
- XXVII. utilização de imagens de baixa resolução e pequenas dimensões, com a opção de ampliação se assim o usuário desejar;
- XXVIII. utilização de *download* de forma compactada (RTF e/ou PDF) e informações sobre formato e tamanho do arquivo;
- XXIX. opção de navegação sem imagens ou animação (tornando o acesso mais rápido);
- XXX. opção de versão textual para caso de vídeos e sons (discursos, entrevistas etc.). Devem ser evitados nos *sites*: utilização de frases curtas para identificação dos *links*; páginas em construção; utilização de recursos gráficos que impossibilitem a impressão integral dos textos e imagens.

Archer (2011) destaca que a *web2.0* reúne elementos tradicionais e novos. Elementos tradicionais da *web1.0*, primeira geração da *web*, como: questões frequentes (FAQ), mensagens instantâneas (*chat*), correio eletrônico (*e-mail*) e videoconferências. Já a *web2.0* é mais dinâmica e interativa, com a utilização de ferramentas de interação mais ativa e colaborativa, como:

- I. *blogs* (diário virtual);
- II. *microblogging* (são os chamados *twetts*, com limite de 140 caracteres);
- III. RSS (*Rich Site Summary* que é informe sobre a atualização das páginas na *web*);
- IV. *wiki* (*site* onde os usuários tem a permissão de gerar, gerencias e disseminar conhecimento);
- V. etiquetas (*tags*, são palavras-chave que descrevem os documentos);
- VI. marcadores de favoritos (é uma ferramenta capaz de armazenar, classificar, compartilhar e pesquisar links);
- VII. sites de hospedagem e compartilhamento de documentos, gráficos, desenhos, gráficos, vídeos – *flickr e Youtube*.

A visibilidade institucional que a Internet pode ofertar para as instituições é inegável, em especial para os centros de documentação aproximando pessoas destes espaços e as atraindo para compartilhar informações e conhecimento. Com a oferta de serviços de qualidade à distância os centros podem aumentar sua capilaridade e se consolidar como legítimas instituições disseminadoras de informação e de preservação do patrimônio cultural.

4 CONTEXTUALIZAÇÃO

Esta seção apresenta a contextualização do DETRAN/RS e do Centro de Documentação e Memória, atentando para questões referentes à sua estrutura, organização e objetivos.

4.1 Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Sul - DETRAN/RS

O Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN/RS é uma autarquia, vinculada à Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos. Foi criado pela Lei n. 10.847, de 20 de agosto de 1996, dotado de autonomia administrativa e financeira e quadro de pessoal próprio, é representado pelo cargo de Diretor-Presidente e tem por finalidade gerenciar, fiscalizar, controlar e executar, em todo o território do Estado, as atividades de trânsito, nos termos da legislação própria (DETRAN, 2014).

MISSÃO:

Promover a gestão do trânsito com qualidade, ética e transparência, educando os cidadãos e fazendo cumprir as normas em defesa da vida. (DETRAN, 2014)

VISÃO:

Ser reconhecido pela excelência na gestão de trânsito e na prestação de serviços, com responsabilidade socioambiental. (DETRAN, 2014)

O DETRAN/RS está inserido no Sistema Nacional de Trânsito, o qual é composto pelos seguintes órgãos e entidades:

- **Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN)** é órgão máximo normativo e consultivo. É responsável pela regulamentação do Código de Trânsito Brasileiro e pela atualização permanente das leis de trânsito;

- **Conselhos Estaduais de Trânsito (CETRANs) e Conselho de Trânsito do Distrito Federal (CONTRANDIFE):** órgãos normativos, consultivos e coordenadores. Respondem consultas relativas à aplicação das leis;
- **Órgãos e entidades executivos de trânsito:** da União: Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN) - tem como obrigação supervisionar, coordenar, controlar e fiscalizar a política do Programa Nacional de Trânsito. Estão sob seu controle os Detrans dos Estados e do Distrito Federal; dos Estados e do Distrito Federal: Departamento Estadual de Trânsito (**DETRAN/RS**); dos Municípios: Secretarias de Transporte e, em Porto Alegre, Empresa Pública de Transporte e Circulação (EPTC); são responsáveis pela fiscalização das infrações de circulação, parada e estacionamento, assim como pela construção, manutenção e sinalização das vias urbanas;
- **Órgãos e entidades executivos rodoviários:** da União: Departamento Nacional de Estradas de Rodagem (DNER); tem a responsabilidade de construir, manter e sinalizar as rodovias federais e fiscalizar aquelas concedidas à iniciativa privada; dos Estados e do Distrito Federal: Departamento de Estradas e Rodagem (DER) e, no Rio Grande do Sul, Departamento Autônomo de Estradas e Rodagem (DAER) ; responsável pela construção, manutenção e sinalização das rodovias estaduais e tem como agentes as Polícias Rodoviárias Estaduais;
- **Polícia Rodoviária Federal:** tem a responsabilidade de fiscalizar o cumprimento das normas de trânsito pelo patrulhamento ostensivo das rodovias federais;
- **Polícias Militares dos Estados e do Distrito Federal:** são responsáveis por executar a fiscalização de trânsito. Isto a partir do momento em que é firmado convênio, e de acordo com este, como agentes do órgão ou entidades executivas de trânsito ou executivas rodoviárias, concomitantemente com os demais agentes credenciados;
- **Juntas Administrativas de Recursos e Infrações (JARIs):** são órgãos de proteção dos direitos do cidadão, possibilitando-lhes a defesa nos casos em que estes se sentirem inconformados com as infrações que lhes são atribuídas.

Atualmente o DETRAN/RS possui aproximadamente 800 (oitocentos) colaboradores, entre servidores e estagiários lotados em sua sede na cidade Porto Alegre e regionais (Pelotas, Caxias do Sul, Santa Maria, Passo Fundo, Santo Ângelo e Alegrete). E para atendimento de

aspectos específicos que lhe compete como órgão gerenciador, fiscalizador e controlador das atividades de trânsito em âmbito estadual possui centros de credenciados para: formação de condutores (CFCs), remoção e depósito e registro de veículos automotores (CRVAs), os quais totalizam 693 (seiscentos e noventa e três).

4.2 Centro de Documentação e Memória (CDM) do DETRAN/RS

O DETRAN/RS possui em seu quadro três arquivistas, lotados no Centro de Documentação – Diretoria Administrativa Financeira e duas bibliotecárias, cada uma das profissionais lotadas na Divisão de Educação e Divisão de Cassação e Suspensão de Condutores – Diretoria Institucional (ANEXO A – Organograma) ambos os cargos foram incorporados ao quadro a partir do ano de 2009, sendo os servidores nomeados entre os anos de 2009 e 2010.

O DETRAN/RS instituiu sua Biblioteca através da Portaria 456/2010 (DETRAN/RS, 2010), e a partir de então esta passou a realizar o gerenciamento do acervo bibliográfico da instituição. No ano de 2012 foi formado um grupo de trabalho para elaboração de um projeto de documentação e memória. A formação do grupo foi interdisciplinar, contando com a participação de servidores com formação nas áreas de: biblioteconomia, arquivologia, comunicação e informática.

O grupo realizou o trabalho elaborando um documento com a proposta de institucionalização de um Centro de Documentação e Memória do DETRAN/RS (CDM), o qual terá por objetivo o resgate da memória institucional do DETRAN/RS, assim como das mudanças e transformações do trânsito gaúcho; unificando a massa de documentação diariamente produzida pela instituição a um sistema de fácil acesso e disponibilização (SANTOS et al, 2012). A partir de um levantamento prévio o grupo apontou as tipologias de documentos existentes na instituição, os categorizando como segue:

- I. Comunicação Social: produzido pela Assessoria de Comunicação Social do DETRAN/RS pode ser subdividido por suas áreas de atuação, que são Relações Públicas, Publicidade e Jornalismo (exemplo: campanhas publicitárias, vídeos);

- II. Documentação Normativa: trata dos documentos gerados pelos atos normativos do DETRAN/RS (exemplo: circulares, memorandos, instruções de serviço);
- III. Documentação Arquivística: documentação gerada e acumulada organicamente pela instituição, no decorrer das funções desempenhadas pelas atividades inerentes à instituição (processos internos, CNHs recolhidas, certificados de veículos);
- IV. Documentação Bibliográfica: material colecionado que pode ser disponibilizado ou custodiado pela Biblioteca, seja para consulta pública ou como acesso restrito (exemplo: livros, produções institucionais, fotografias).

A documentação encontra-se na instituição dispersa em vários setores (ANEXO B – Desenvolvimento da Coleção do CDM) e como foi apontado pelo grupo necessitando de preservação, diferentes formas de tratamento conforme a tipologia documental (categoria), organização e disseminação. O diagnóstico do acervo foi realizado em loco, visto que como servidores da instituição foi possível o acesso as documentações e suas condições de armazenagem. Cabendo ser destacado que os documentos poderão ter seu acesso irrestrito, ou seja, aberto a todos os públicos ou também restrito por conter informações privadas, uma pré-organização foi elaborada pelo grupo de trabalho como segue na tabela abaixo:

Tabela 2 – Acesso dos documentos do CDM DETRAN/RS

Categoria	Tipos de Documento	Local atual	Software/ Organização	Responsáveis pelo tratamento catalogação	Acesso Previsto (Público interno/externo) -restrito
Comunicação Social	Relações Públicas Publicidade Jornalismo	Biblioteca, CEDOC, ACS, setores	Bibliore e banco de dados específico	Biblioteconomia	Interno e externo
Documentos Arquivísticos	CNH, docs. de veículos e de condutores etc.	setores, CEDOC	guias, inventários, catálogos e índices	Arquivologia	Alguns de acesso restrito

Documentos Normativos	Portarias, Instrução de Serviço etc.	setores, CEDOC, meio eletrônico	projeto de GED em andamento na Autarquia	Biblioteconomia	Alguns de acesso restrito
Material Bibliográfico	relatórios anuais da Autarquia; produção intelectual etc.	setores, Biblioteca	Bibliore (em parte já catalogado pela Biblioteca)	Biblioteconomia	Alguns de acesso restrito

Fonte: Santos et al.(2012)

No relatório apresentado já foram apontadas as necessidades no que tange a recursos humanos, espaço físico com adequação para conservação da documentação e mesmo ferramentas para tratamento da documentação como *softwares*.

O trabalho foi apresentado para atual Diretoria Geral, e em sequência foi publicada a Portaria 464/2014 que instituiu:

Art. 1º. Instituir, no âmbito do DETRAN/RS, Comissão Permanente de Preservação da Memória do Trânsito Gaúcho, para desenvolver a política de preservação, conservação e restauração do acervo material e documental do DETRAN/RS, incluindo a criação do Centro de Documentação e Memória – CDM, visando garantir a acessibilidade, a disponibilização e a socialização desse patrimônio para a sociedade e para pesquisadores/as, além dos/as próprios/as servidores/as e credenciados da Autarquia. (DETRAN/RS, 2014)

A Comissão conta com profissionais arquivistas e bibliotecários e demais representantes de cada diretoria (Diretoria Geral, Diretoria Institucional, Diretoria Administrativa Financeira e Diretoria Técnica) que devem iniciar as atividades de seleção, preservação, tratamento e organização da documentação. Estando em tratativas convênios com instituições de ensino e pesquisa externas, que terão importante contribuição no que tange a experiências e recursos humanos especializados, hoje não existentes no DETRAN/RS, como: museólogos, técnicos em biblioteconomia e historiadores.

Com a estruturação do CDM DETRAN/RS é buscado um canal de comunicação entre a instituição e seus colaboradores e também com a sociedade como um todo. Reforçando a identidade da Autarquia, consolidando sua missão e seus valores (SANTOS et al, 2012).

5 MARCO METODOLÓGICO

Esse estudo se classifica como um estudo de caso de característica descritiva, de natureza qualitativa por buscar ampliar a experiência do investigador em torno do problema estudado e descrever determinada realidade qualitativamente. (TRIVIÑOS, 1987). O estudo procura através da análise da realidade estabelecer generalidades e não generalizações. Desta forma, possui a preocupação de estudar profundamente esta realidade delimitada, desenvolvendo uma análise dos fatores responsáveis pela formação deste contexto.

O interesse pelo tema se deu com o fim de acompanhar o desenvolvimento para aplicação de um projeto de memória institucional na área de trânsito, no DETRAN/RS. Para realização desta pesquisa verificou-se junto às páginas na *web* de instituições públicas subordinadas ao Governo do Estado do Rio Grande do Sul práticas de divulgação da memória institucional que são utilizadas como marketing dos serviços de documentação.

O universo do estudo se compôs pelos sites institucionais de entidades públicas do Governo do Estado do Rio Grande do Sul focando em entidades que abordam a questão da memória institucional em suas páginas na *web*, utilizando esta como uma ferramenta de marketing. Realizou-se o levantamento, no período entre maio e setembro do ano de 2014, junto ao site institucional do Governo do Estado (Rio Grande do Sul, 2014) para listagem prévia e visita aos sites institucionais. No total analisou-se 87 (oitenta e sete) *sites* institucionais, com a finalidade de verificar quais instituições, de âmbito estadual, possuem CDMs difundidos em seus *sites* (APÊNDICE A - Levantamento: verificação de Espaço Memória Institucional em *sites* das Secretarias e órgãos do Governo do Estado do Rio Grande do Sul). Como critério para avaliar a presença de CDMS nas instituições públicas do Estado examinou-se quais instituições possuem *links* que remetem para memoriais ou centros de documentação que comportem questões referentes à memória institucional, independente da nomenclatura utilizada para sua denominação. Levavou-se em consideração as informações institucionais como fontes de informação histórica e cultural, como forma de consolidação da instituição internamente (entre seus servidores/colaboradores) e também para a sociedade. A partir do levantamento constatou-se que apenas o Banrisul, o Teatro São Pedro, o Poder Judiciário, Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul e Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul apresentam em seus *sites* um espaço com *links* específicos que remetem para memoriais institucionais. As demais instituições possuem *links* contendo apenas suas

histórias de forma breve e galerias de presidentes ou diretores. Desta forma este estudo deteve-se na análise e observação dos *sites* destas cinco instituições no que tange a questão de Memórias institucionais, coletando dados qualitativos (APÊNDICE B - Formulário para coleta de dados) em formulário elaborado tendo por base as diretrizes e elementos para *websites* recomendados pelos autores e descritos no referencial teórico deste trabalho (seção 3.4 Marketing de serviços e na *web* e 3.5. Marketing: centro de informação).

As informações coletadas foram analisadas com o apoio do referencial teórico levantado, apresentando elementos essenciais como alternativas de marketing *web* para o CDM do DETRAN/RS.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir do levantamento junto ao site do Governo do Estado para listagem prévia e visita aos sites institucionais com a finalidade de verificar quais instituições possuem Memoriais difundidos em seus sites levantou-se a seguinte amostra de instituições: Banrisul, Theatro São Pedro, Poder Judiciário, Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul e Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul que apresentam em seus *sites links* que remetem a memoriais institucionais. Considerou-se como instituições com CDMs na *web* a observância nos *sites de links* que remetesse a questões convergentes a memória institucional, de forma organizada e diretiva, mesmo que, no entanto, a nomenclatura dada às informações tenha sido outra, como no caso do Banrisul que designa seu espaço de memória como Museu, como se vê na imagem abaixo.



Figura 1 – Layout da página - Museu Banrisul¹

As demais instituições, não selecionadas para amostra deste estudo, possuem *links* contendo suas histórias de forma breve e galerias de presidentes ou diretores sem uma apresentação explícita destes espaços na *web*, mas apenas como segmentos de seus *sites*

institucionais. É essencial que na opção das instituições por elaborarem um *site* identifiquem com clareza seus objetivos com o uso desta ferramenta, pois como coloca Rowley (2002) é isto que irá definir seu conteúdo e design possibilitando que melhor atinja seu fim e propriamente seu público alvo. Ocorre que em muitas das instituições levantadas os *sites* se apresentam como uma relação de *links* que não se relacionam entre si, não utilizando-se da hipertextualidade disponível na Rede. Como coloca Argenti (2011) a Internet deve ser percebida como uma vitrine para as instituições e um relevante canal de comunicação, onde é possível reconhecer melhor as necessidades de seus clientes/usuários de forma a aperfeiçoar o uso que se faz desta ferramenta.

Desta forma, a análise dos dados coletados foi realizada nas subseções seguintes apresentando os pontos mais relevantes que cada uma das entidades (Banrisul, Theatro São Pedro, Poder Judiciário, Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul e Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul) de acordo com os critérios de: aspectos gerais, aspectos de CDMs e aspectos estruturais, respectivamente, citados no formulário para coleta de dados (APÊNDICE B) e segue-se com uma subseção contendo as considerações que indica-se para o CDM do DETRAN/RS.

Todas as instituições da amostra são prestadoras de serviços, embora em diferentes segmentos: financeiro, cultural e judiciário. A partir da utilização de ferramentas na *web*, por estas instituições como um canal de permanente comunicação, observa-se que estas buscam em suas atividades diárias atingir o triângulo do serviço idealizado por Albrecht (1992), o qual apresenta três fatores que influenciam na qualidade dos serviços oferecidos pelas empresas - visão estratégica do serviço oferecido, atendimento orientado para o cliente e sistemas voltados para estes - tendo como centro de suas práticas o cliente e sua satisfação.

6.1 Aspectos Gerais

As cinco instituições analisadas apresentam as informações referentes ao seus CDMs difundidas a partir de *links* em seus *sites* institucionais que remetem para espaços designados como:

¹ Fonte: <http://www.banrisul.com.br/> Acessado em 20 out. 2014.

- I. **Banrisul** – Museu Banrisul
- II. **Theatro São Pedro** – Memorial Theatro São Pedro
- III. **Poder Judiciário** – Memorial do Judiciário do Rio Grande do Sul
- IV. **Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul** – Memorial do Legislativo do Rio Grande do Sul
- V. **Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul** – Memorial do Ministério Público do Rio Grande do Sul

Embora com nomenclaturas diversas – Museu e Memorial – as instituições apresentam em seus *sites* institucionais um espaço para retratar a preocupação que possuem com suas trajetórias históricas e memória, buscando como Nassar (2011) coloca consolidar suas identidades internamente e para a sociedade. Pela organização dos espaços destinados a memória na *web* das instituições percebe-se a delimitação da área temática de atuação (bancária, cultural, judiciária e legislativa) sugerida por Tessitore (2003) como importante elemento para garantir a consolidação destes memoriais como centros de referência para estudos e pesquisas.

É importante destacar a localização dos *links* dos CDMs nos *sites* institucionais, visto que estes são um dos canais de disponibilização de informação para atendimento das disposições citadas na LAI (2011). A visibilidade que os *links* podem possuir e mesmo localização de maneira intuitiva no *site* podem em muito contribuir para que os mesmos sejam acessados e de conhecimento do público em geral. Nos *sites* Banrisul e Theatro São Pedro os *links* podem ser acessados de maneira direta, sem o usuário necessitar realizar *clicks* desnecessários. No caso do Poder Judiciário e do Ministério Público do Estado os *links* para os memoriais se localizam como submenus do *links* “institucional”, como as figuras abaixo demonstram.



Figura 2 – *Layout da página de acesso do Memorial – Memorial do Ministério Público do Rio Grande do Sul*²



Figura 3 – *Layout da página de acesso do Memorial – Memorial do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul*³

²Fonte: <http://www.mprs.mp.br/> Acessado em 20 out. 2014.

³ Fonte: http://www.tjrs.jus.br/site/poder_judiciario/historia/memorial_do_poder_judiciario/ Acessado em 20 out. 2014.

Ao realizar a busca pelo *link* de acesso ao Memorial Legislativo do Rio Grande do Sul o usuário necessita clicar no *link* história e rolar a página até o fim (rodapé) onde se localiza o *link* para o memorial. Sendo assim de pouca visibilidade e de difícil acesso, como segue na figura abaixo.



Figura 4 – *Layout* da página (adaptado pela autora) de acesso do Memorial – Memorial do Legislativo do Rio Grande do Sul⁴

Tendo como subsídio as diretrizes para *websites* de instituições arquivísticas editado pelo CONARQ (2000) segue-se a análise das informações contidas nos sites das instituições da amostra buscando pela contemplação de informações que atendam a critérios sobre: histórico, endereço, serviços prestados, documentos disponíveis, informações sobre *copyright* de documentos, responsáveis pelo conteúdo, projetos da instituição, instrumentos de pesquisa e estrutura para atendimento aos usuários.

Os sites dos memoriais do Judiciário, do Legislativo e do Ministério Público são os que melhor atendem ao critério sobre o histórico de sua constituição, trazendo nos *links* pertinentes informações sobre sua constituição, missão, equipe, objetivos e atividades desenvolvidas organizadas por ano e organograma, por exemplo. Todas as instituições apresentam informações sobre seu endereço ou forma de contato, mesmo que este último seja somente *online*, como exposto na figura a seguir.

⁴ Fonte: <http://www.al.rs.gov.br/institucional/Hist%C3%B3ria.aspx> Acessado em 20 out. 2014.

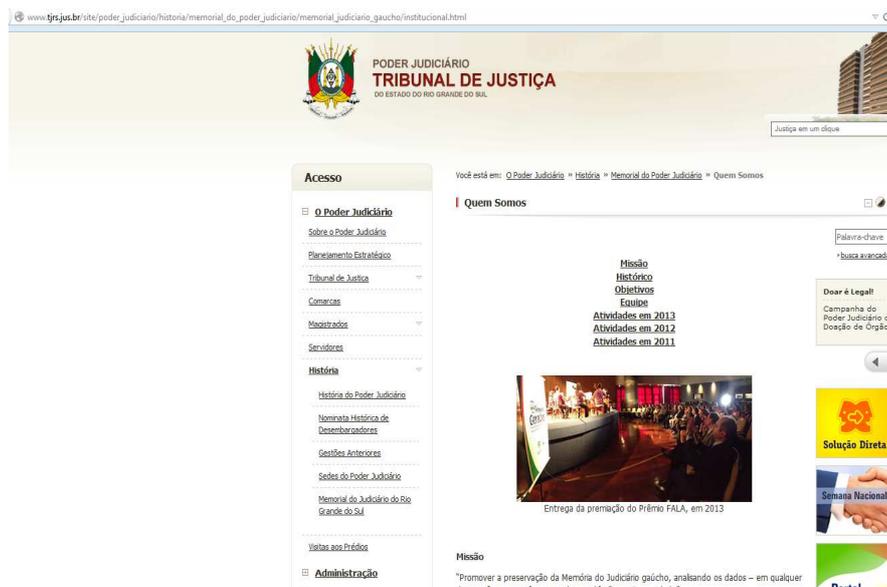


Figura 5 – Layout da página Quem Somos – Memorial do Poder Judiciário⁵

⁵ Fonte:
http://www.tjrs.jus.br/site/poder_judiciario/historia/memorial_do_poder_judiciario/memorial_judiciario_gaicho/institucional.html Acessado em 20 out. 2014.



Figura 6 – Layout da página Apresentação – Memorial do Ministério Público do Estado⁶

O Museu do Bannrisul, Memorial do Ministério Público e o Memorial do Theatro São Pedro disponibilizam em seus *sites* imagens de seus espaços e mesmo do acervo, porém não possuem base de dados disponibilizadas para acesso externo e realização de pesquisas como ocorre no Memorial do Judiciário que possui um *link* para o catálogo *online* da biblioteca institucional como pode ser visualizado na Figura 7, e o Memorial do Legislativo que oferece um *link* para catálogo em módulo experimental.

⁶ Fonte: <http://www.mprs.mp.br/memorial/pgn/id53.htm> Acessado em 20 out. 2014.



Figura 7 – *Layout da página Consulta ao Acervo da Biblioteca – Memorial do Poder Judiciário*⁷

Não são explícitas nos *sites* de duas das cinco instituições da amostra as questões sobre os serviços ofertados, sendo que o Museu do Bannrisul e o Memorial do Theatro São Pedro se apresentam como espaços para visita e mostra, não enfocando em pesquisas ao menos na *web*. Amaral (1990) destaca que independente da automatização ou não dos centros de informação estes devem orientar seus usuários para o uso dos serviços/produtos oferecidos como forma de transmitir assim confiança e assegurando uma oferta de qualidade aos seus usuários. Desta forma a presença ou ausência de *links* que remetam para os serviços ofertados pelos memoriais é um elemento relevante no que fere ao aspecto diretamente de conexão destes com seus usuários e suas necessidades, visto que sem informações estes não terão como identificar se os centros são aptos a atender suas necessidades, ou se o são, que serviço devem buscar.

Segue na figura abaixo o *layout* que caracteriza o Memorial do Theatro São Pedro como um espaço de mostra, já previamente organizado e aberto para visitas, como verifica-se abaixo.

⁷ Fonte:

http://www.tjrs.jus.br/site/poder_judiciario/historia/memorial_do_poder_judiciario/memorial_judiciario_gaucha/institucional.html Acessado em 20 out. 2014.

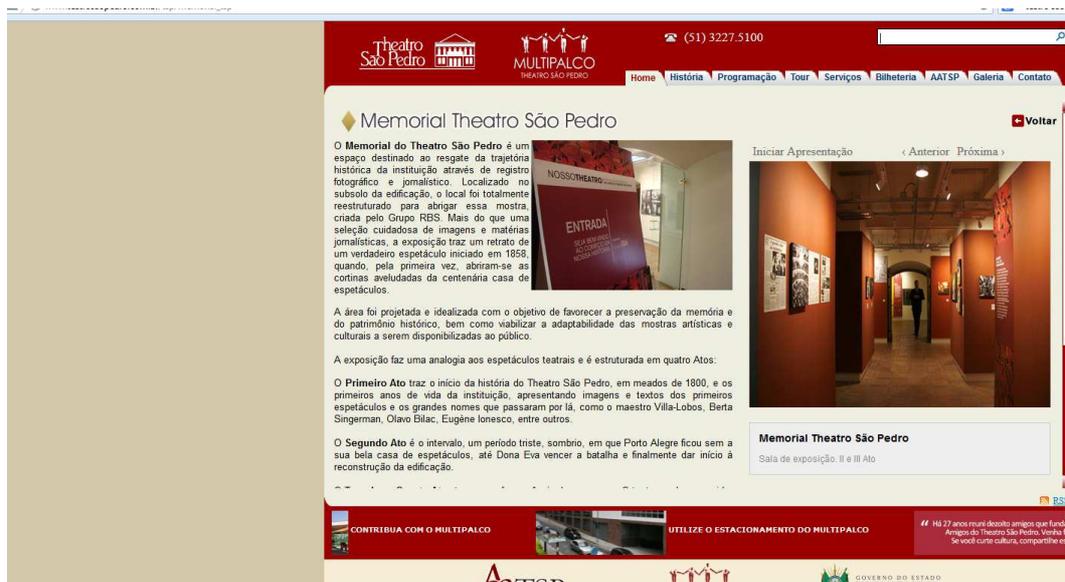


Figura 8 – Página principal do Memorial Theatro São Pedro – espaço de exposição - galeria⁸

A sala de visitas do Museu do Banrisul se encontra fechada, conforme informação disponível no *site*. O Memorial do Judiciário apresenta seus serviços na *web* através de *links* como: museu e exposições, arquivo e consulta à biblioteca, núcleo de pesquisa, núcleo de história oral, publicações científicas, centro de eventos. Assim, este Memorial, juntamente com o Memorial Legislativo e do Ministério Público são os que mais se aproximam da constituição de centros de documentação, sugerida por Bellotto (2006) como organização que se aproxima de bibliotecas, museus e arquivos por seus acervos e serviços diversificados. O Memorial do Ministério Público possui seus menus claramente estruturados, sendo que facilita a compreensão de sua organização e o acesso aos serviços ofertados (exposições e eventos, história oral, publicações, anais e acervo) por meio deste espaço na *web*, como pode ser verificado na figura a seguir.

⁸Fonte: http://www.teatrosaopedro.com.br/tsp/memorial_tsp. Acessado em 20 out. 2014.



Figura 9 – Página de Serviços – Exposições e Eventos do Memorial do Ministério Público ⁹

Em relação ao Judiciário, é importante ressaltar que os documentos de projetos institucionais são disponibilizados no *site* em formato PDF e com os devidos créditos aos seus autores. A instituição também disponibiliza um *link* de acesso para a *Intranet* intitulado como Banco de Livros, que se apresenta como um acervo de uso e consulta restrita para colaboradores da instituição, a partir de acesso limitado se torna possível garantir a preservação e segurança das informações (HILLS, 1997). O Memorial Legislativo também parece ter a preocupação em manter um espaço restrito a partir de *login*, embora não tenha maiores explicações sobre o acesso ou mesmo a quem se destina.

Nos *sites* das cinco instituições pode-se observar a utilização de uma linguagem simples, sem a utilização de termos técnicos desnecessários, sendo de fácil compreensão às

⁹Fonte: <http://www.mprs.mp.br/memorial/exposicoes>. Acessado em 20 out. 2014.

informações neles contidas. Sendo importante destacar este aspecto como um importante elemento, como cita Rowley (2002), atrativo e estimulador da promoção destes espaços. Todos os *sites*, com exceção do Memorial do Legislativo e do Ministério Público, apresentam ao final declaração de direitos reservados – *copyright*, de forma que demonstram a preocupação com a preservação dos direitos autorais.

6.2 Aspectos Técnicos: CDMs

Das instituições analisadas o Memorial do Judiciário, Memorial Legislativo, Ministério Público e o Museu do Banrisul são as que parecem compor seus acervos, como sugere Bellotto (2006), pelo aspecto híbrido – arquivístico, bibliográfico e museológico. O Memorial do Theatro São Pedro se apresenta com uma mostra para visitação, com materiais e resgate histórico realizado pelo Grupo RBS de telecomunicação, não apresentando um arranjo definido do acervo. O acervo do Museu do Banrisul se constitui de materiais categorizados em documentais, fotográficos, mobiliário, tecnologia bancária, história oral, multimídia e reconhecimento (prêmios) abrangendo uma ampla tipologia de documentos. Segue o *layout* que exemplifica esta categorização.

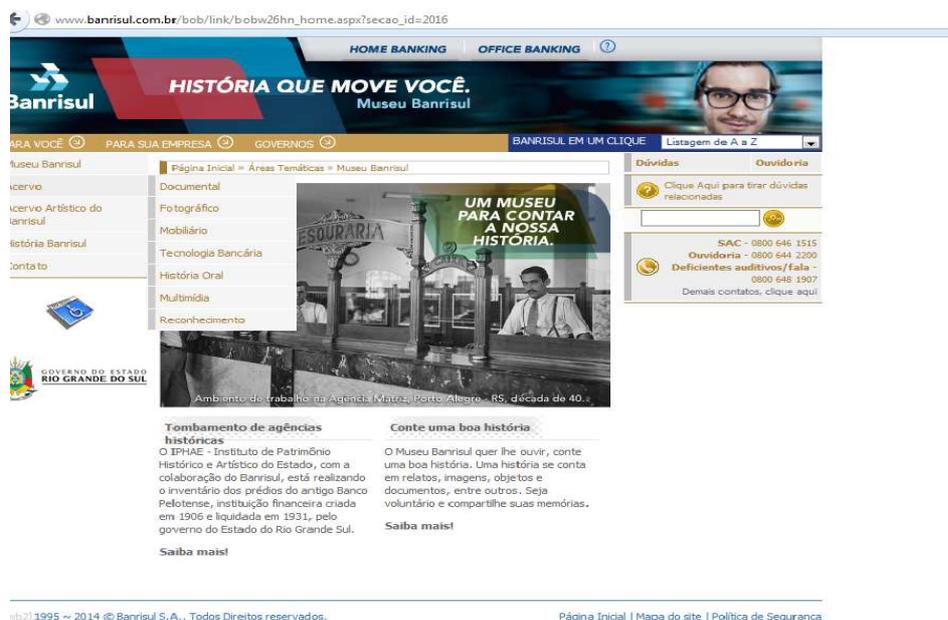


Figura 10 – *Layout da página: categorias do acervo – Museu Banrisul*¹⁰

Tessitore (2003) destaca que as entidades devem, além de ter a preocupação com a preservação e tratamento documental (registro de entradas, catalogação, arranjo e descrição de fundos), deve se orientar para ser um órgão referenciador a partir da formulação de seus próprios projetos de pesquisa e documentos. A página do Museu do Banrisul possui um *link* interessante que traz em forma de uma linha do tempo a história da instituição por meio de imagens e textos curtos, segue *layout*.

¹⁰Fonte: http://www.banrisul.com.br/bob/link/bobw26hn_home.aspx?secao_id=2016. Acessado em 21 out. 2014.



Figura 11 – *Layout da página: História Banrisul – Museu Banrisul*¹¹

O Memorial do Judiciário apresenta uma série de produções disponíveis em seu *site*, que são produtos de pesquisa e levantamentos realizados pelo Memorial, como as publicações *Cadernos de Memória* e *Histórias de Vida* com depoimentos coletados pelo Núcleo de História Oral do Memorial do Judiciário, o consolidando como um órgão referenciador. Seguindo neste aspecto é interessante destacar as publicações do Memorial do Ministério Público e do Legislativo, neste último algumas das publicações são disponibilizadas em formato *E-pub* além do PDF (facilitando a leitura em *Iphones*, *Smatphones* e *Tablets*) como segue no *layout* a seguir.

¹¹ Fonte: http://www.banrisul.com.br/bob/link/bobw26hn_historia.aspx?secao_id=2154 .Acessado em 21 out. 2014.

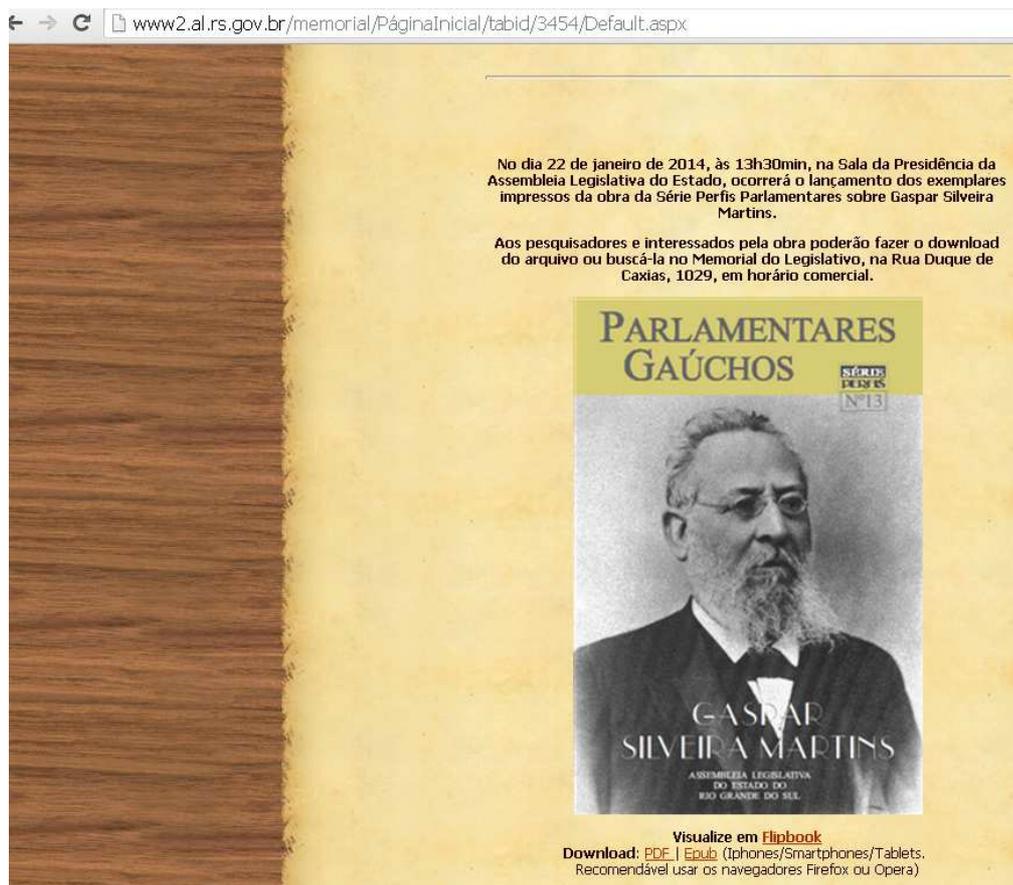


Figura 12 – *Layout da página*: página inicial publicações – Memorial Legislativo¹²

As instituições, na sua maioria, não possuem em seus *sites* itens referentes ao método de organizar seus acervos de forma explícita. O Memorial do Judiciário e o Museu do Banrisul divulgam em seus *sites* espaços para pesquisa, porém o Banrisul não informa as formas de contato e horário de funcionamento deste serviço. O Judiciário oferece uma gama de serviços desde exposições, informativos *online*, catálogos *online*, que abrangem todas as tipologias de documentos - bibliográficos, arquivísticos e museológicos com *links* atualizados e com agendas prévias de eventos. Nos diversos *links* do Memorial do Judiciário é possível localizar *links* para documentos da área de história sobre o judiciário com a devida citação de fontes externas, porém não se organizam em forma de uma biblioteca virtual. O Memorial Legislativo é o que melhor explícita a forma de organização de seu acervo, inclusive utilizando a ferramenta ICA-ATOM que segue padrões arquivísticos e apresenta a divisão de seu acervo arquivístico nos seguintes fundos: Conselho Geral da Província; Assembleia

¹² Fonte: < <http://www2.al.rs.gov.br/memorial/P%C3%A1ginaInicial/tabid/3454/Default.aspx>>. .Acessado em 21 out. 2014.

Provincial, Assembleia dos Representantes, Assembleia Legislativa e Assembleias Constituintes, além das coleções: hemeroteca e fototeca.

Em nenhuma das instituições há a constituição de glossários de termos arquivísticos e perguntas e respostas.

6.3 Aspectos Estruturais

As instituições Museu Banrisul e Memorial do Theatro São Pedro possuem seus *sites* com domínio “.com.br”, o Memorial do Judiciário se encontra com “.jus.br” que remete aos órgãos do judiciário, o Memorial do Ministério Público “mp.br” remetendo aos Ministérios Públicos e o Memorial do Legislativo “gov.br” como órgão do governo. Não há, em nenhum dos espaços na *web* de memória das instituições: contadores de acessos, data da última atualização, utilização opcional de outro idioma, salas de *chat*, formulários *online* para solicitação de serviços, palavras-chave que descrevem os documentos, marcadores de favoritos, *wiki*; ou sites de hospedagem e compartilhamento de documentos, gráficos, desenhos, mas todos possuem mecanismos de busca no *site*, e apenas o do Museu Banrisul e do Memorial Legislativo não possuem a opção de voltar para página anterior em todas as áreas do *site*. Venetianer (1999) aponta como um item importante para a manutenção do fluxo de acessos de um *site* a aplicação de uma interface amigável com linguagem objetiva e que evite desperdiçar o tempo de navegação dos usuários, aspecto que parece ter sido observado pelas instituições.

Em relação a ferramentas *web.2.0*, o Memorial do Judiciário parece ser a instituição, dentre as estudadas, que melhor explora seus recursos, disponibilizando *links* para suas páginas nas redes sociais e mesmo produzindo informativos sobre as diversificadas atividades que realiza como: Palavra do memorial e Jornal da Exposição Caminhos da Comarca de Porto Alegre.

Apenas duas das instituições, Banrisul e Poder Judiciário, apresentam nos seus *sites* a disponibilização de acessibilidade, como ampliação da fonte e alteração das cores das páginas, garantindo assim o acesso universal a todos os usuários independente de serem portadores de necessidades especiais.

O catálogo *online* do acervo arquivístico e bibliográfico do Judiciário se apresenta como um mecanismo que oferece a possibilidade de pesquisas *online* explorando diferentes níveis de pesquisa – básica e avançada e mesmo com o uso de operadores *booleanos* (*and*, *not* e *or*). A instituição, assim como o Memorial Legislativo e o do Ministério Público, oferecem documentos para *download*, estes na maioria das vezes estão em forma compactada, porém sem informações sobre o formato e tamanho dos arquivos.

O Museu do Banrisul é a única instituição que apresenta a opção de ampliação de imagens disponibilizadas nos *sites* com baixa resolução e pequenas dimensões, como segue na figura 13. Porém, nenhum dos *sites* possui a possibilidade de navegação sem imagens.

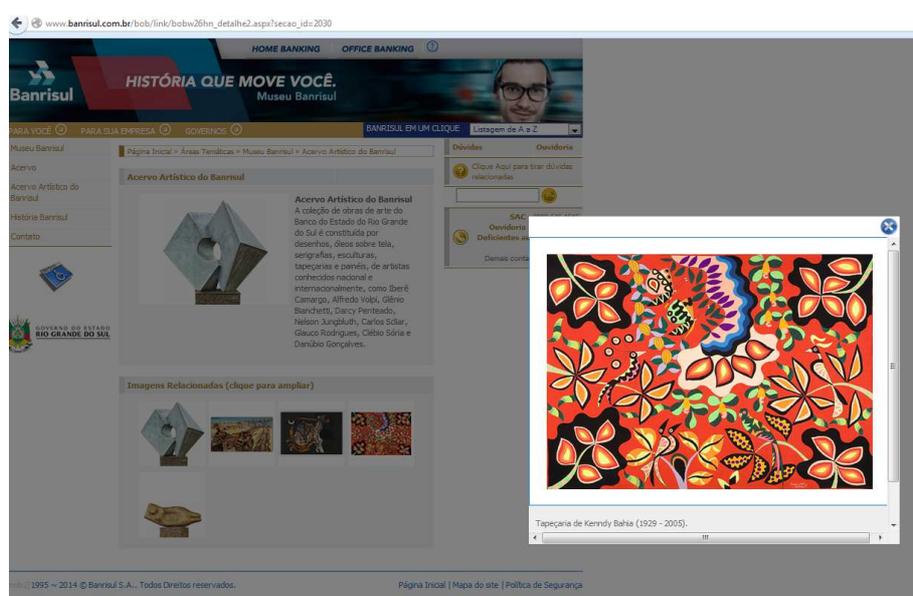


Figura 13 – *Layout da página*: Opção de ampliação de imagens – Museu Banrisul¹³

Apesar deste aspecto, ausência da possibilidade de navegação no *site* sem imagens, por exemplo, a navegação em todos os *sites* se dá de maneira ágil e sem maiores dificuldades quanto a apresentação gráfica.

O Memorial do Judiciário se utiliza das redes sociais como uma importante ferramenta de aproximação e divulgação junto aos seus usuários, se utilizando de *microblogging*, RSS

¹³Fonte: http://www.banrisul.com.br/bob/link/bobw26hn_detalle2.aspx?secao_id=2030 .Acessado em 21 out. 2014.

(*Rich Site Summary*) e outras redes sociais, como exemplifica a figura 14. O Memorial do Theatro São Pedro apresenta apenas o RSS.



Figura 14 – *Layout da página: Redes sociais – Memorial do Poder Judiciário*¹⁴

A presença dos principais elementos recomendados pelas diretrizes do CONARQ (2000) em conjunto com os elementos da *web2.0* demonstram que as instituições analisadas retratam a preocupação destas de se aproximarem de seus usuários enquanto fontes produtoras de informação e constituidoras da história do Rio Grande do Sul. A utilização da Rede como meio de difusão de suas memórias retrata o interesse de aproximação, consolidação e promoção que estas instituições possuem junto à sociedade, tendo especial atenção em se tornarem centros de pesquisa e referência em suas áreas temáticas. Destaca-se assim, como Marques (2007) coloca, a preocupação com a potencialização dos CDMs como fontes de informação primária para pesquisadores, além de serem importantes organismos para a construção das trajetórias institucionais e mesmo tomadas de decisões gerenciais.

¹⁴ Fonte: http://www.tjrs.jus.br/site/poder_judiciario/historia/memorial_do_poder_judiciario/. Acessado em 21 out. 2014.

6.4 Considerações para o CDM do DETRAN/RS

É importante que o CDM do DETRAN/RS tenha delineado claramente sua missão e objetivos e disponibilize estes no seu *site*, que se sugere que desenvolva como importante ferramenta para fortalecer sua identidade junto à sociedade gaúcha. É essencial que este se sustente nas diretrizes do CONARQ (2000) com a contemplação de aspectos gerais, técnicos e estruturais de um *site* arquivístico possibilitando aos gestores destes espaços maior interação e difusão de seus acervos e serviços aos usuários.

É vital que as ações de marketing projetadas para o CDM do DETRAN/RS sejam constantemente avaliadas e atualizadas, como forma de não tornarem-se obsoletas e mesmo desinteressantes no cumprimento de seus objetivos principais que são de difundir seu acervo e preservar a memória institucional e do trânsito gaúcho.

Como elementos gerais para um *website* do CDM do DETRAN/RS sugere-se: breve relato de seu histórico, constituição, equipe, endereço e outras formas de contato, missão, visão, tipologia do acervo e serviços ofertados. Nos aspectos técnicos é relevante que seja ofertado o acesso a catálogos, assim como formulários específicos para solicitação de serviços *online*, assim como o prazo para retorno destes. A especificação dos horários, locais e formas de solicitação dos diferentes serviços, se torna essencial se o CDM prosseguir com o enfoque de se constituir como um espaço de preservação de memória com um acervo híbrido – arquivístico, bibliográfico e museológico. Tendo assim espaço para pesquisas e consultas em documentos físicos e digitais, espaço de exposições, coleta e disponibilização de memória oral dentre outros serviços aos moldes dos que são ofertados pelo Memorial do Poder Judiciário, Assembleia Legislativa e Ministério Público.

Quanto aos aspectos técnicos é importante que o CDM do DETRAN tenha a preocupação de manter espaço *web* com acesso restrito – mediante *login* e senha – como se utiliza o Memorial Legislativo e do Poder Judiciário, como forma de garantir acesso restrito a informações confidenciais e que devem ser disponibilizadas somente a alguns tipos de usuários, como no caso dos credenciados (por exemplo CFCs). Porém é essencial que haja informações sobre as formas de acesso a esse espaço e a quem se direciona. É interessante que seja buscada a utilização e disponibilização de uma ferramenta como o ICA-ATOM utilizado pelo Memorial Legislativo, mesmo que inicialmente esta utilização seja parcial e se amplie com o desenvolvimento do projeto de estruturação do CDM do

DETRAN/RS, de organização dos documentos e fundos.

Quando da estruturação do espaço na *web* para marketing do CDM do DETRAN/RS é relevante que seja exposta a forma como estão sendo tratadas as diferentes tipologias de documentos quanto ao aspecto informacional e de armazenagem. O respeito aos direitos autorais, e o cuidado com o formato e tamanho dos arquivos disponibilizados também deve ser levado em consideração visto que estes aspectos podem ser prejudiciais durante a navegação dos usuários e para a imagem da instituição.

O aspecto estrutural sobre a acessibilidade universal embora não apontado pelas diretrizes do CONARQ (2000) e demais autores estudados, porém observado neste estudo, é um aspecto importante que deve ser considerado. Aspecto este que não deve ser esquecido quando da estruturação de um *site* para o CDM, tendo como foco a abrangência da totalidade de usuários independente de suas necessidades especiais. No que tange aos aspectos estruturais é importante também que o *site* ofereça serviços de pesquisa – simples e avançados - para atendimento das diferentes necessidades dos usuários e graus de especificidades das pesquisas. A exploração das redes sociais como ferramenta de projeção do CDM é altamente recomendável, visto a abrangência que estas hoje possuem entre todos.

O CDM do DETRAN/RS deve buscar o desenvolvimento de pesquisas, publicações e outras ferramentas para que se solidifique como um centro referenciador na sua área de especialidade: o trânsito.

É possível que o CDM do DETRAN/RS nesta fase inicial de estruturação tenha algumas dificuldades para estruturação de ferramentas de marketing na *web*, porém a partir deste estudo pode-se verificar que independente da fase em que se encontra o projeto de um CDM é essencial que este estabeleça canais de comunicação com seus usuários como forma de firmar-se como um centro de documentação de referência. Acredita-se que este estudo atingiu seu objetivo de apontar alternativas de marketing na *web* para o CDM do DETRAN/RS, sendo que a estruturação das mesmas devem ter como foco os usuários a que o centro se voltará, sendo que se sugere que após a estruturação do CDM seja realizado um estudo de usuários e periodicamente pesquisas de opinião para que se possa aprimorar seus serviços e ferramentas de difusão dos mesmos. Em relação aos aspectos dos *sites* dos CDMs analisados neste estudo, considera-se que o CDM do DETRAN/RS pode ao constituir suas ferramentas de marketing na *web* se utilizar dos pontos elencados e analisados de forma a explorar as melhores experiências e formas de divulgação utilizadas pelas diferentes

instituições. E também buscar com estas experiências evitar alguns pontos negativos que possam de alguma forma impactar na comunicação com seus usuários.

7 CONCLUSÕES

A constituição de Centros de Memorial deve ser observada pelas instituições como uma ferramenta de gestão e de atendimento ao que é proposto na LAI (2011), além de ser um elemento solidificador da identidade institucional interna e externamente. É essencial para as instituições a consciência da gestão documental enquanto economia e eficácia, pois será a partir da gestão documental que se reduzirá a massa documental tornando mais viável sua administração e guarda de forma mais eficaz dos documentos que possuem real valor administrativo, jurídico e/ou cultural.

O CDM do DETRAN/RS encontra-se em fase de estruturação, porém percebe-se como relevante que já inicialmente se comece a pensar e estruturar estratégias de marketing na *web* para sua difusão. Por meio da análise dos *sites* de memoriais de instituições igualmente públicas e de nível estadual, buscou-se levantar as alternativas mais viáveis e difundidas para sugerir opções para o CDM do DETRAN/RS. Tendo como exemplo, o caso do Memorial Legislativo, é possível que se perceba que a utilização de ferramentas *online* para divulgação dos memoriais em fase de elaboração podem auxiliar para que estes se estrutrem já focados nas necessidades e desejos de seus usuários. As ações de marketing em centros de documentação necessitam focar-se em seus usuários, utilizando-se de diversas ferramentas para que suas necessidades informacionais sejam supridas.

Foi possível verificar que de forma geral a utilização de ferramentas na *web* para divulgação e disponibilização de serviços dos CDMs de instituições públicas, ao menos em nível estadual, não é algo amplamente utilizado, visto que obteve-se uma amostra de apenas cinco instituições de um universo de oitenta e sete analisadas. Pode-se considerar que da amostra obtida há alguns aspectos ainda pouco explorados como as redes sociais e disponibilização de serviços online, ferramentas da *web* 2.0 em geral. É relevante que se perceba o uso de *websites* como um destacável canal de comunicação entre memoriais e usuários, mas que ainda é pouco explorado na grande maioria das instituições públicas do Estado do Rio Grande do Sul.

A partir dos resultados obtidos observa-se que atingiu-se com os objetivos propostos por este estudo, porém verifica-se a necessidade estudos futuros no intuito de estruturar as ferramentas a serem aplicadas para difusão do CDM do DETRAN/RS na *web*. Como o

memorial do DETRAN/RS ainda esta em fase implantação não foi possível a realização de um estudo de usuários estruturado para verificação das necessidades informacionais dos mesmos, o que destaca-se que será necessário assim que o CDM se estruturar com o objetivo de melhor delinear as ações de marketing a serem empregadas. Este estudo corrobora para que o CDM do DETRAN/RS já inicie desde sua implantação focado na difusão de seu acervo e serviços, de maneira a prestar aos seus usuários serviços de qualidade.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos Serviços:** como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. 2.ed. São Paulo: Pioneira, 1992.

AMARAL, Sueli. Marketing e Gerência de Biblioteca. **Revista de Biblioteconomia de Brasília.** Brasília, v.18, n.2, p.311-318, jul./dez. 1990. Disponível em: <http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCgQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.brapci.ufpr.br%2Fdownload.php%3Fdd0%3D17716&ei=I mvzUrS_JLLKsQTDnoCQDw&usg=AFQjCNELZpWQgEXUq_mGI_Tza53vV9X4hA&bv m=bv.60799247,d.cWc>. Acesso em: 06 de fev. 2014.

ARCHER, Lyvia. Os arquivos públicos estaduais brasileiros e o relacionamento com seus usuários através da web. In: SIMPÓSIO BAIANO DE ARQUIVOLOGIA, 3, 2011, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: ABA, 2011. Disponível em: <<http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Archer.pdf>>. Acesso em 29 set. 2014.

ARGENTI, Paul A. **Comunicação empresarial:** a construção da identidade, imagem e reputação. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes:** tratamento documental. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

BRASIL. **Lei n. 12.527 de 18 de novembro de 2011.** Brasília: Senado Federal, 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em 01 out. 2014.

CARDOSO, J. C.;LUZ, A. R. **Os arquivos e os sistemas de gestão de qualidade.** Rio de Janeiro: Arquivística.net, v.1, n.1, p.51-64, jan./jun. 2005. Disponível em:http://nte.ufsm.br/moodle2_UAB/pluginfile.php/112239/mod_resource/content/1/Arquiv%C3%ADstica_net-1%281%292005-os_arquivos_e_os_sistemas_de_gestao_da_qualidade%20%281%29.pdf>. Acesso em: 25 set. 2014.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas.** [São Paulo]: Conarq. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/diretrizes_para_a_construo_d_e_websites.pdf>. Acesso em: 26 set. 2014.

DEPARTAMENTO Estadual de Trânsito do Rio Grande do Sul - DETRAN/RS. **Institucional**. Porto Alegre: DETRAN/RS, 2014. Disponível em: <<http://www.detran.rs.gov.br/conteudo/1114/o-detran/rs>>. Acesso em: 01 out. 2014.

_____. **Portaria DETRAN/RS n.464 - 2014**. Disponível em: <<http://www.detran.rs.gov.br/conteudo/31399/464>>. Acesso em 20 out. 2014.

_____. **Portaria DETRAN/RS n.489 - 2014**. Disponível em: <<http://www.detran.rs.gov.br/conteudo/31648/489>>. Acesso em 20 out. 2014.

GRALLA, Preston. **Como Funcionam as Intranets**. Emeryville, Ca. Ziff-Davis, 1996.

GREER, Tyson. **Así son las Intranets**. Emeryville, Ca., Ziff-Davis, 1996.

GUIMARÃES, Angelo de Moura. Internet. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo da Terra (org.). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2008, p.159-181.

HILLS, Mellanie. **Intranet and Groupware**. New York: John Wiley & Sons, 1997.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudo de usuário em arquivos: em busca de um estado da arte. **Data Grama Zero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, n. 5, v. 5, out. 2004. Disponível em: <http://dgz.org.br/out04/Art_04.htm>. Acesso em: 11 set. 2014.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

KOTLER, Philip; BLOOM, P. N. **Marketing para Serviços Profissionais**. São Paulo: Atlas, 1988.

KOTLER, Philip; LEE, Nancy. **Marketing no Setor Público**: um guia para um desempenho mais eficaz. Porto Alegre: Bookman, 2008.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de Serviços**. São Paulo : Atlas, 1991.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LLANSÓ SANJUAN, Joaquim 1993. **Gestion de documentos**: definicion y analisis de modelo. Bergara, 1993.

MARQUES, Otacílio Guedes. **Informação histórica**: recuperação e divulgação da memória do poder judiciário brasileiro. 2007. 133 f. Dissertação (Pós Graduação)-Universidade de Brasília, Brasília, 2007. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1563/1/Dissertacao_Otacilio_Guedes_Marques.pdf>. Acesso em 05 fev. 2014.

MCCARTHY, E. Jerome. **Marketing Básico**: uma visão gerencial. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

MIYAGI, Flora. **Marketing en Unidades de Información y Afines**: ¿sólo una moda?. SEMINARIO VIRTUAL DE INFORMACIÓN PARA ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y MUSEOS, 2001. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/161/16110304.pdf>>. Acesso em: 17 abr. 2014.

NASSAR, Paulo. **A Mãe de todas as responsabilidades**. 18 ago. 2007. Disponível em: <<http://terramagazine.terra.com.br/interna/0,,OI1837029-EI6786,00-A+mae+de+todas+as+responsabilidades.html>>. Acesso em: 01 out. 2014.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

RIO GRANDE DO SUL. **Institucional**: secretarias e órgãos, instituições vinculadas. Disponível em: <<http://www.rs.gov.br/institucional>>. Acesso em: 03 set. 2014.

_____. **Assembleia Legislativa**: memorial do legislativo do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://www2.al.rs.gov.br/memorial/>>. Acesso em 20 out. 2014.

_____. **Banrisul**: museu Banrisul. Disponível em: <<http://www.banrisul.com.br/>>. Acesso em 20 out. 2014.

_____. **Ministério Público Estado do Rio Grande do Sul**: memorial. Disponível em: <<http://www.mprs.mp.br/memorial/pgn/id53.htm>>. Acesso em 20 out. 2014.

_____. **Poder judiciário**. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/>>. Acesso em 20 out. 2014.

_____. Memorial **Theatro São Pedro**. Disponível em: <http://www.teatrosaopedro.com.br/tsp/memorial_tsp>. Acesso em 20 out. 2014.

ROWLEY, Jennifer. **A Biblioteca Eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.

RUEDA, V. M. S.; FREITAS, A.; VALLS, V. M. Valls Memória Institucional: uma revisão de literatura. São Paulo: **Revista DigitalCRB8**, v. 4, n. 1, p. 78-89, abr. 2011. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/62/64>>. Acesso em: 05 fev. 2014.

SANTOS, Carlos Alberto Lucena dos et al.. **Projeto Memória Institucional – DETRAN/RS**. Porto Alegre: DETRAN/RS, 2012.

SOUSA, Sara Barbosa de. **Memória empresarial: interesse utilitarista ou responsabilidade histórica?**. 2010. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-29102010-131012/>>. Acesso em: 06 fev. 2014.

TESSITORE, Viviane. **Como implantar centros de documentação**. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2003. (Projeto Como Fazer, 09).

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 2003.

VENETIANER, Tom. **Como Vender seu Peixe na Internet: um guia prático de Marketing e comércio eletrônicos**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Levantamento: verificação de Espaço Memória Institucional em *sites* das Secretarias e órgãos do Governo do Estado do Rio Grande do Sul

Secretaria/Órgão <i>Site</i>		Data de Acesso	Espaço Memória Institucional no <i>site</i>	
			Sim	Não
Casa Civil	http://www.casacivil.rs.gov.br/	23/05/2014		X
Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social - CDESRS	http://www.cdes.rs.gov.br/	23/05/2014		X
Procuradoria Geral do Estado	http://www.pge.rs.gov.br/	23/05/2014		X
Secretaria de Comunicação	Sem localização de <i>site</i>	24/05/2014		X
Secretaria de Desenvolvimento e Promoção do Investimento	Sem localização de <i>site</i>	24/05/2014		X
Agência Gaúcha de Desenvolvimento e Promoção do Investimento (AGDI)	www.agdi.rs.gov.br	24/05/2014		X
Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul (BRDE)	http://www.brde.com.br/	24/05/2014		X
Secretaria de infraestrutura e logística	Sem localização de <i>site</i>	24/05/2014		X
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem (DAER)	http://www.daer.rs.gov.br/site/index.php	24/05/2014		X
Secretaria do Gabinete dos Prefeitos e Relações Federativas	Sem localização de <i>site</i>	03/06/2014		X
Secretaria Geral de Governo	Sem localização de <i>site</i>	03/06/2014		X
Secretaria de Planejamento, Gestão e Participação Cidadã	Sem localização de <i>site</i>	03/06/2014		X
Fundação de	http://www.fee.rs.gov.br/	03/06/2014		X

Economia e Estatística (FEE)	sobre-a-fee/			
Secretaria da Agricultura, pecuária e agronegócio	http://www.saa.rs.gov.br/	03/06/2014		X
Fundação Estadual de Pesquisa Agropecuária (Fepagro)	http://www.fepagro.rs.gov.br/	07/06/2014		X
CESA	http://www.cesa.rs.gov.br/novosite/	07/06/2014		X
IRGA	http://www.irga.rs.gov.br/inicial	07/06/2014		X
Secretaria da Administração e recursos humanos	http://www.sarh.rs.gov.br/	07/06/2014		X
CORAG	http://www.corag.rs.gov.br/inicial	07/06/2014		X
IPE	http://www.ipe.rs.gov.br/	07/06/2014		X
FDRH	http://www.fdrh.rs.gov.br/	07/06/2014		X
DETRAN	http://www.detran.rs.gov.br/inicial	07/06/2014		X
Arquivo Histórico do RS (APERS)	http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php	07/06/2014		X
Secretaria da Ciência, Inovação e Desenvolvimento Tecnológico	http://www.scit.rs.gov.br/	07/06/2014		X
UERGS	http://www.uergs.edu.br/	07/06/2014		X
Fundação de Ciência e Tecnologia (Cientec)	http://www.cientec.rs.gov.br/	07/06/2014		X
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul (Fapergs)	http://www.fapergs.rs.gov.br/	07/06/2014		X
Secretaria da Cultura	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/	07/06/2014		X
Instituto Estadual do Livro	Sem localização de <i>site</i>	07/06/2014		X
Instituto Estadual de Artes Cênicas	Sem localização de <i>site</i>	07/06/2014		X
Instituto Estadual de Artes Visuais	Sem localização de <i>site</i>	07/06/2014		X

Instituto Estadual de Música	Sem localização de <i>site</i>	07/06/2014		X
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado	http://www.iphae.rs.gov.br/Main.php?do=paginaInicialAc	07/06/2014		X
Instituto Estadual de Cinema	Sem localização de <i>site</i>	07/06/2014		X
Casa de Cultura Mario Quintana	http://www.ccmq.com.br/	07/06/2014		X
Cinemateca Paulo Amorim	http://www.ccmq.com.br/institutos/cinemateca-paulo-amorim/	07/06/2014		X
Discoteca Pública Natho Henn	http://www.ccmq.com.br/espacos-da-casa/espacos-da-discoteca-publica-natho-henn/	07/06/2014		X
Memorial do Rio Grande do Sul	http://www.memorial.rs.gov.br/	07/06/2014		X
Teatro de Arena	http://www.teatrodearena.com/	03/06/2014		X
Fundação Instituto Gaúcho de Tradição e Folclore	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/instituto-16/	03/06/2014		X
Fundação Theatro São Pedro	http://www.teatrosaoopedro.com.br	03/06/2014	X Memorial	
Orquestra Sinfônica de Porto Alegre	http://www.ospa.org.br/	03/06/2014		X
Museu Antropológico do Rio Grande do Sul	http://museuantropologico.blogspot.com.br/	03/06/2014		X
Museu Arqueológico do Rio Grande do Sul	http://www.cultura.rs.gov.br	03/06/2014		X
Museu da Comunicação Hipólito José da Costa	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/	03/06/2014		X
Museu de Arte Contemporânea do Rio Grande do Sul	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/	03/06/2014		X
Museu de Arte do Rio Grande do Sul	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/	03/06/2014		X
Museu Estadual do Carvão	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/	03/06/2014		X
Museu Histórico Farroupilha	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/	03/06/2014		X

	sedac/			
Museu Julio de Castilhos	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/	03/06/2014		X
Parque Histórico General Bento Gonçalves	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/	03/06/2014		X
Biblioteca Lucília Minssen	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/	03/06/2014		X
Biblioteca Pública do Estado	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/	03/06/2014		X
Biblioteca Pública Leopoldo Boeck	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/	03/06/2014		X
Biblioteca Pública Lígia Meurer	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/	03/06/2014		X
Biblioteca Pública Romano Reif	http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/	03/06/2014		X
Secretaria de Desenvolvimento Rural, Pesca e Cooperativismo	http://www.sdr.rs.gov.br/	07/06/2014		X
CEASA – Centrais de Abastecimento do Rio Grande do Sul	http://www.ceasars.com.br/	07/06/2014		X
EMATER - Associação Riograndense de Empreendimentos de Assistência Técnica e Extensão Rural	http://www.emater.tche.br/site/	07/06/2014		X
Secretaria da Economia Solidária e Apoio à Micro e Pequena Empresa	Sem localização de <i>site</i>	07/06/2014		X
Junta Comercial do Rio Grande do Sul (Jucergs)	http://www.jucergs.rs.gov.br/index.asp#	07/06/2014		X
Secretaria da Educação	http://www.educacao.rs.gov.br/pse/html/educa.jsp	07/06/2014		X
Secretaria do Esporte e Lazer	http://www.sel.rs.gov.br/	07/06/2014		X
Secretaria da Fazenda	https://www.sefaz.rs.gov.br/Tesouro/Servicos.aspx	07/06/2014		X

Secretaria de Habitação e Saneamento	http://www.sehabs.rs.gov.br/	25/08/2014		X
Corsan	http://www.corsan.com.br/	25/08/2014		X
Superintendência de Portos e Hidrovias (SPH)	http://www.sph.rs.gov.br/sph_2006/content/home/index.php	25/08/2014		X
Superintendência do Porto de Rio Grande (SUPRG)	Sem localização de <i>site</i>	25/08/2014		X
Secretaria de Justiça e Direitos Humanos	Sem localização de <i>site</i>	25/08/2014		X
Programa Estadual de Defesa dos Consumidores (PROCON)	http://www.procon.rs.gov.br/portal/index.php	25/08/2014		X
Fundação de Atendimento Sócio-Educativo do Rio Grande do Sul - fase-rs	http://www.fase.rs.gov.br/	25/08/2014		X
Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência e Pessoas com Altas Habilidades (Faders)	http://www.faders.rs.gov.br/	25/08/2014		X
Secretaria Estadual de Saúde	Sem localização de <i>site</i>	25/08/2014		X
Fundação Estadual de Proteção Ambiental (Fepam)	http://www.fepam.rs.gov.br/	25/08/2014		X
Secretaria Trabalho e Desenvolvimento Social	Sem localização de <i>site</i>	25/08/2014		
Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social (FGTAS)	http://www.stds.rs.gov.br/	25/08/2014		X
Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano e Regional (METROPLAN)	http://www.metroplan.rs.gov.br/	25/08/2014		X
Fundação Cultural	http://www.fcp.rs.gov.br/	25/08/2014		X

Piratini – Rádio e Televisão (FRTVE)				
Secretaria da Segurança Pública	http://www.ssp.rs.gov.br/	03/09/2014		X
Brigada Militar	https://www.brigadamilitar.rs.gov.br/	03/09/2014		X
Instituto Geral de Perícias	http://www.igp.rs.gov.br/	03/09/2014		X
Polícia civil	http://www.policiacivil.rs.gov.br/inicial	03/09/2014		X
SUSEPE	http://www.susepe.rs.gov.br/capa.php	03/09/2014		X
Poder Judiciário – Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul	http://www.tjrs.jus.br/site/ - http://www.tjrs.jus.br/site/poder_judiciario/historia/memorial_do_poder_judiciario/	25/08/2014	X X(Memorial Judiciário do Rio Grande do Sul)	
Banrisu	http://www.banrisul.com.br/	03/09/2014	X (Museu Banrisul)	
Assembléia Legislativa	http://www2.al.rs.gov.br/memorial/	03/09/2014	X (Memorial)	
Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul	http://www.mprs.mp.br/memorial/pgn/id53.htm	03/09/2014	X (Memorial)	

APÊNDICE B – Formulário para coleta de dados

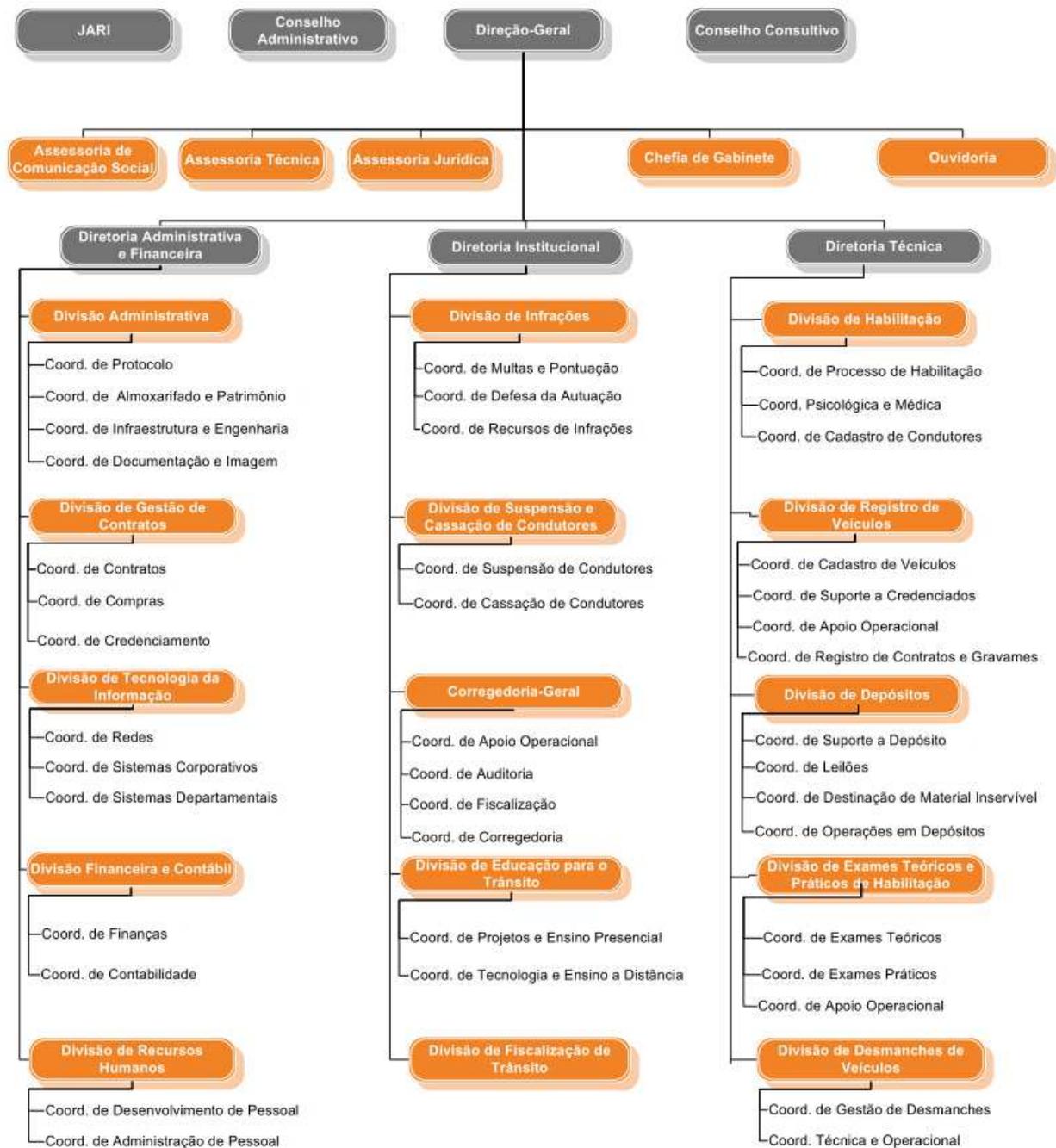
Informações	Sim	Não	Observações
Aspectos Gerais			
histórico, objetivos, competências, estrutura organizacional, quadro de diretores, programas de trabalho, endereço físico e formas de acesso;			
serviços prestados; adequação da linguagem – evitando termos técnicos desconhecidos;			
documentos disponíveis (relatórios, manuais);			
informações sobre documentos protegidos por <i>copyright</i> ;			
responsável pelo conteúdo do site e contato;			
<i>links</i> atualizados para instituições públicas;			
programas e/ou projetos da instituição (possibilitando <i>download</i>);			
instrumentos de pesquisa (base de dados);			
estrutura de atendimento aos usuários (endereço, horário, formas de atendimento);			
Aspectos Técnicos - CDMs			
serviços disponíveis (presencial e via <i>e-mail</i>);			
métodos de trabalho (arranjo e descrição);			
legislação arquivística (normas de atendimento, restrições, privacidade)			
modalidades de atendimento com previsão de tempo de resposta;			
biblioteca virtual;			
glossário de termos arquivísticos;			
perguntas e respostas;			

links e publicações arquivísticas;			
Aspectos Estruturais			
domínio .gov.br			
contador de acessos;			
mecanismo de busca no <i>site</i> ;			
data da última atualização;			
utilização opcional de outro idioma;			
utilização de formulários <i>online</i> para solicitação de serviços;			
utilização de mecanismos de pesquisa <i>online</i> em dois níveis			
salas de <i>chat</i> ;			
opção de voltar para página anterior em todas as áreas do <i>site</i> ;			
imagens de baixa resolução e pequenas dimensões, com a opção de ampliação se assim o usuário desejar;			
utilização de <i>download</i> de forma compactada (RTF e/ou PDF) e informações sobre formato e tamanho do arquivo;			
opção de navegação sem imagens ou animação (tornando o acesso mais rápido);			
questões frequentes (FAQ), mensagens instantâneas (<i>chat</i>), correio eletrônico (<i>e-mail</i>) e videoconferências. Já a <i>web2.0</i> é mais dinâmica e interativa, com a utilização de ferramentas de interação mais ativa e colaborativa, como:			
<i>blogs</i> (diário virtual);			
<i>microblogging</i> (são os chamados <i>twetts</i> , com limite de 140 caracteres);			
RSS (<i>Rich Site Summary</i> que é informe sobre a atualização das páginas na <i>web</i>);			
<i>wiki</i> (<i>site</i> onde os usuários tem a permissão de gerar,			

gerencias e disseminar conhecimento);			
etiquetas (<i>tags</i> , são palavras-chave que descrevem os documentos);			
marcadores de favoritos (é uma ferramenta capaz de armazenar, classificar, compartilhar e pesquisar links);			
sites de hospedagem e compartilhamento de documentos, gráficos, desenhos,			
Acessibilidade Universal (portadores necessidades especiais)			

ANEXOS

ANEXO A – ORGANOGRAMA DO DETRAN/RS



ANEXO – B – DESENVOLVIMENTO DA COLEÇÃO DO CDM DO DETRAN/RS

Tipo de Documento	Locais onde possivelmente se encontram
Estudos/relatórios administrativos – comprovações de ações e subsídios a futuros planejamentos, como perfis e relatórios anuais	Presidência, Diretorias, Recursos Humanos, Administrativo, Centro de Documentação.
Estudos/relatórios técnicos e projetos (concretizados ou não) – referentes ao desenvolvimento de ações da Autarquia	Diversas Coordenadorias e Divisões, Centro de Documentação.
Peças publicitárias – em papel e outras mídias	Assessoria de Comunicação, Biblioteca, Centro de Documentação, terceiros (agência contratada)
Peças de campanhas de Relações Públicas – referentes às ações voltadas a relações institucionais, de comunicação interna e com os diversos públicos de interesse da Autarquia, como publicações internas	Assessoria de Comunicação, Recursos Humanos, Biblioteca, Centro de Documentação, terceiros (agência ou empresas contratadas)
Clipping físico e virtual – matérias publicadas na mídia referentes à Autarquia e a trânsito	Assessoria de Comunicação e Centro de Documentação
Relatórios estatísticos – subsídios para os gestores, estudiosos, jornalistas, autoridades de trânsito	Assessoria Técnica da Presidência, Presidência, Centro de Documentação.
Fotografias registrando atuação dos gestores, eventos e a evolução da Autarquia	Todos os setores, em especial Assessoria de Comunicação, funcionários antigos, Biblioteca, Centro de Documentação.
Correspondência	Presidência, Diretorias, Chefes de Divisão, Coordenadores, Centro de Documentação.
Certificados, diplomas, troféus e premiação em geral	Presidência, Diretorias, Assessoria de Comunicação, setores afins ao tipo de premiação, Centro de Documentação.
Curiosidades como registro do primeiro servidor, primeira habilitação expedida pelo DETRAN/RS, primeiro documento de veículo expedido etc.	Centro de Documentação – geralmente nos arquivos se guardam não apenas documentos de prescrição legal. Secretárias, assessores, funcionários antigos são guardiões da memória oral da empresa.

Fonte: Santos et al, (2012)