

**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 ELETRÔNICO: ANÁLISE DOS
WEBSITES DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS
DA REGIÃO SUDESTE DO BRASIL**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Fabiana Hennies Brigidi

Restinga Sêca, RS, Brasil

2012

**MARKETING ELETRÔNICO: ANÁLISE DOS *WEBSITES* DOS
ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DA REGIÃO SUDESTE
DO BRASIL**

Fabiana Hennies Brigidi

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 grau de
Especialista em Gestão de Arquivos

Orientador: Prof. Dr. André Zanki Cordenonsi

Restinga Sêca, RS, Brasil

2012

**Universidade Federal de Santa Maria
Universidade Aberta do Brasil
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Especialização *Lato Sensu* Gestão em Arquivos**

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

**MARKETING ELETRÔNICO: ANÁLISE DOS *WEBSITES* DOS
ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DA REGIÃO SUDESTE DO
BRASIL**

elaborada por
Fabiana Hennies Brigidi

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

COMISSÃO ORGANIZADORA:

André Zanki Cordenonsi, Dr. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Luiz Patric Kayser, Ms. (UFSM)

Carlos Blaya Perez, Dr. (UFSM)

Restinga Sêca, 22 de dezembro de 2012.

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 ELETRÔNICO: ANÁLISE DOS *WEBSITES* DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DA REGIÃO SUDESTE DO BRASIL

AUTORA: FABIANA HENNIES BRIGIDI

ORIENTADOR: ANDRÉ ZANKI CORDENONSI

Data e Local da Defesa: Restinga Sêca, 22 de dezembro de 2012.

Essa pesquisa teve como objetivo principal a análise dos *websites* dos arquivos públicos estaduais da Região Sudeste do Brasil, bem como as formas de divulgação de seus produtos e serviços através de ações de marketing arquivístico. Foram selecionados os arquivos dos estados do Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo devido ao elevado índice de desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) nessas capitais. Órgãos públicos, como as instituições arquivísticas selecionadas para essa pesquisa, tem o compromisso social de divulgar e disseminar as informações retidas em seus acervos. Esse trabalho privilegiou a disseminação da informação realizada através dos *websites* dos arquivos selecionados. A metodologia empregada configura-se numa investigação exploratória e descritiva de caráter qualitativo realizada através de pesquisa documental e bibliográfica para a construção do referencial teórico. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um formulário com base nas Diretrizes gerais para a construção de *websites* de instituições arquivísticas do Conselho Nacional de Arquivo (CONARQ). Além disso, analisou-se a presença das funções desempenhadas por *websites* propostas por Amaral e Guimarães (2008) denominadas informacional, promocional, instrucional, referencial, de pesquisa e de comunicação. A pesquisa teve resultados limitados, visto que os *websites* analisados não atendem a totalidade das recomendações do CONARQ, bem como, as funções citadas acima. Entretanto, é possível enriquecer o conteúdo desse tipo de *website*, atendendo o restante dessas recomendações e funções, além de fazer uso da variedade de ferramentas disponíveis na internet, como por exemplo, as redes sociais.

Palavras-chave: Marketing arquivístico. Arquivos públicos estaduais. *Websites* arquivísticos.

ABSTRACT

Monograph Specialization
Post-graduate Course of the distance
Specialization *Lato Sensu* in Archives Management
Opened University of Brazil
Federal University of Santa Maria

MARKETING ELETRÔNICO: ANÁLISE DOS WEBSITES DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DA REGIÃO SUDESTE DO BRASIL

AUTHOR: FABIANA HENNIES BRIGIDI

ADVISER: ANDRÉ ZANKI CORDENONSI

Defense Place and Date: Restinga Sêca, December 22nd, 2012.

This research's main goal was to analyze the Southeast of Brazil's websites of the state public records, as well as the marketing campaigns of their products and services through archival actions marketing. I selected the archives of the states of Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro and São Paulo due to the high rate of development of informational technology and communication (ICT) in these capitals. These public institutions such as the archival ones selected here hold the social commitment to disclose as well as disseminate the information in their collections. My project focused on the dissemination of information conducted through the websites of the selected archive institutions. The methodology was an exploratory and qualitative description accomplished through archival research as well as theoretical literature. The data was collected through a form based on the General Guidelines for building websites of archival institutions of the National Archives (CONARQ). In addition, I analyzed the functions of informational, promotional, instructional, reference, research and communication, performed by websites and proposed by Amaral and Guimarães (2008). The results of the research are limited due to the website's gap in following the CONARQ requirements as well as the functions mentioned above. However, my project recommends the enrichment of the content of such website, once these requirements and functions are met besides of making of the variety of tools available on the Internet, such as social networks.

Keywords: Marketing archival. State public records. *Websites* archival.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	–	Atual Sede do APEES.....	20
Figura 2	–	Atual Sede do APM.....	22
Figura 3	–	Atual sede do APERJ.....	23
Figura 4	–	Atual sede do Arquivo Público do Estado de São Paulo.....	25
Figura 5	–	Estados da Região Sudeste do Brasil e <i>websites</i> de seus arquivos públicos.....	37
Figura 6	–	Análise do conteúdo: aspectos gerais – ES	40
Figura 7	–	Análise do conteúdo: aspectos gerais – MG	40
Figura 8	–	Análise do conteúdo: aspectos gerais – RJ	41
Figura 9	–	Análise do conteúdo: aspectos gerais – SP	41
Figura 10	–	Análise do conteúdo: aspectos arquivísticos – ES	44
Figura 11	–	Análise do conteúdo: aspectos arquivísticos – MG.....	44
Figura 12	–	Análise do conteúdo: aspectos arquivísticos – RJ.....	45
Figura 13	–	Análise do conteúdo: aspectos arquivísticos – SP.....	45
Figura 14	–	Análise do desenho e estrutura – ES.....	48
Figura 15	–	Análise do desenho e estrutura – MG.....	49
Figura 16	–	Análise do desenho e estrutura – RJ.....	49
Figura 17	–	Análise do desenho e estrutura – SP.....	49

LISTA DE SIGLAS

APEES	Arquivo Público do Espírito Santo
APERJ	Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro
APM	Arquivo Público Mineiro
CEDAE	Companhia Estadual de Águas e Esgoto
CETIC	Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação
CODEARQ	Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
ES	Espírito Santo
FAQ	<i>Frequently Asked Questions</i>
FHT	Fundação Histórica Tavera
NIC.br	Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR
NOBRADE	Norma Brasileira de Descrição Arquivística
MG	Minas Gerais
PDF	<i>Portable document format</i>
RAMP	Revista do Arquivo Público Mineiro
RJ	Rio de Janeiro
SEC-MG	Secretaria de Estado e Cultura do Estado de Minas Gerais
SIA/APM	Sistema Integrado de Acesso do APM
SINAR	Sistema Nacional de Arquivos
SP	São Paulo
TIC's	Tecnologias de Informação e Comunicação
URL	<i>Uniform resource locator</i>

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A – CODEARQ: Arquivo Público do Estado do Espírito Santo.....	60
ANEXO B – CODEARQ: Arquivo Público Mineiro.....	61
ANEXO C – CODEARQ: Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro.....	62
ANEXO D – CODEARQ: Arquivo Público do Estado de São Paulo.....	63

LISTA DE APÊNDICE

APÊNDICE A – Formulário para coleta de dados.....	65
---	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Problema.....	11
1.2 Objetivos.....	11
1.2.1 Objetivo geral.....	12
1.2.2 Objetivos específicos.....	12
1.3 Justificativa.....	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 Arquivos públicos estaduais.....	14
2.1.1 Arquivo Público do Estado do Espírito Santo.....	19
2.1.2 Arquivo Público Mineiro.....	21
2.1.3 Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro.....	22
2.1.4 Arquivo Público do Estado de São Paulo.....	24
2.2 Marketing.....	26
2.2.1 Marketing arquivístico.....	28
2.2.2 Websites arquivísticos.....	31
3 METODOLOGIA.....	36
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	38
4.1 Conteúdo: aspectos gerais.....	38
4.2 Conteúdo: aspectos arquivísticos.....	42
4.3 Desenho e estrutura.....	45
4.4 Funções.....	50
5 CONCLUSÃO.....	52
REFERÊNCIAS.....	55
ANEXOS.....	59
APÊNDICE.....	64

1 INTRODUÇÃO

Atualmente a internet pode ser considerada um dos instrumentos mais eficientes e eficazes na transmissão de informações por parte das organizações para qualquer tipo de público. Incluídas nesse universo destacam-se as instituições públicas municipais, estaduais e federais, que tem a obrigação e o compromisso social de divulgar seus produtos e serviços de diversas formas, inclusive em meio eletrônico.

Pertencentes a essa categoria, encontram-se os arquivos públicos estaduais que são instituições responsáveis pela preservação do patrimônio documental, considerados repositórios da memória histórica e social (LAUX, 2010). Essas instituições arquivísticas devem estar atentas às formas pelas quais fazem esse tipo de divulgação.

A legislação brasileira conceitua os arquivos públicos como os

[...] conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias. (BRASIL, 1991).

Relacionado ao caráter público dessas unidades de informação, a Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991 prevê ainda o acesso à documentação pertencente a esses órgãos à toda sociedade brasileira ao dizer que

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

Através da publicação legislativa nacional referente ao acesso às informações de cunho público, é possível perceber a necessidade de ampla divulgação dos produtos e serviços oferecidos por instituições públicas, inclusive arquivos públicos estaduais. Existem diversas maneiras de expor esse tipo de informação, como por exemplo, através dos meios de comunicação como rádio, televisão e jornal.

Entretanto, nos dias de hoje, o meio mais eficiente e de menor custo para realizar essa tarefa é através da internet.

Apoiados nas novas tecnologias, muitos arquivos públicos estaduais utilizam o marketing eletrônico¹ para divulgar seus produtos e serviços. Esse estudo pretende analisar os *websites* dos arquivos públicos dos Estados da Região Sudeste do país devido ao seu elevado índice de desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC's), a fim de verificar e comparar os mecanismos de marketing empregados, bem como sugerir ações de melhoria.

1.1 Problema

Considerando o teor público dos arquivos a serem analisados e o marketing eletrônico utilizado por seus *websites*, são feitos os seguintes questionamentos:

A divulgação dos produtos e serviços dos arquivos públicos estaduais da Região Sudeste do Brasil através de seus *websites* está de acordo com as ações de marketing contidas no referencial teórico desse trabalho representados por autores como Amaral (2008), Blaya Perez ([2011]), Kotler e Armstrong (2007)? A estrutura desses *websites* condizem com as “Diretrizes gerais para a construção de *websites* de instituições arquivísticas” contidas na Resolução n. 13 de 9 de fevereiro de 2001 do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ)?

1.2 Objetivos

Os objetivos desse trabalho subdividem-se em geral e específicos.

¹ Marketing eletrônico ou e-marketing é o conjunto de ações de marketing intermediadas por canais eletrônicos, como a internet, em que o cliente controla a quantidade e o tipo da informação recebida. (LIMEIRA, 2007, p. 10). Diversos autores utilizam outros sinônimos para o termo como: marketing digital, *web marketing*, marketing online etc.

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar os *websites* dos arquivos públicos estaduais da Região Sudeste do país com base nas informações coletadas sobre marketing dispostas no referencial teórico desse trabalho bem como nas diretrizes do CONARQ para a construção de *websites* arquivísticos.

1.2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos desse trabalho são os seguintes:

- a) Examinar os *websites* dos arquivos públicos estaduais da Região Sudeste do Brasil;
- b) comparar as informações disponibilizadas por esses *websites* entre si e com as diretrizes do CONARQ;
- c) sugerir ações de marketing eletrônico para aplicação em *websites* de arquivos estaduais do Brasil.

1.3 Justificativa

Unidades de informação como arquivos, bibliotecas e museus, públicos ou privados, contam com um enorme potencial cultural, histórico e educativo inserido em seus acervos. Entretanto, grande parte da população desconhece seus produtos e serviços, geralmente causado pela escassez na sua divulgação. A internet é um dos meios utilizados para realizar essa atividade que, muitas vezes não é suficientemente desenvolvida, podendo ser melhor explorada, auxiliando na divulgação e promoção de instituições arquivísticas.

Além disso, a recente Lei n. 12.527 de 18 de novembro de 2011, também conhecida como Lei Geral de Acesso à Informação Pública, dá suporte aos cidadãos no serviço disponibilizado pelos órgãos públicos da administração direta dos três poderes, do Ministério Público, das autarquias, das fundações públicas, das

empresas públicas, das sociedades de economia mista, além de demais entidades controladas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios (BRASIL, 2011).

Apesar da obrigatoriedade da aplicação da referida lei, o Brasil ainda conta com muitas barreiras tecnológicas bem como na seleção da informação a ser disponibilizada. “Com a nova regra, todo cidadão poderá obter dados de interesse coletivo sem a necessidade de justificativa.” (BUBLITZ, 2012). Esses deverão ser alguns dos obstáculos a serem vencidos para que a legislação seja cumprida.

O interesse pelas novas tecnologias aliado às ações desenvolvidas pelo marketing foram primordiais na escolha do tema dessa pesquisa. Além disso, ao analisar alguns *websites* de arquivos públicos, se percebe certa deficiência na exploração de seus potenciais. Por essa razão, torna-se útil a realização de uma pesquisa voltada para a divulgação dessas instituições para a sociedade, principalmente devido ao seu caráter público. Com relação à escolha dos arquivos da Região Sudeste, levou-se em consideração dados relevantes sobre as TIC`s que possuem índices elevados nos Estados do Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo, fundamentais para o desenvolvimento de pesquisas relacionadas à internet.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A fim de proporcionar um melhor entendimento do universo da pesquisa, esse capítulo faz um levantamento de informações referentes aos arquivos públicos estaduais, destacando os da Região Sudeste que são o foco desse estudo, bem como fornece um panorama geral sobre marketing com ênfase na área dos arquivos, finalizando com informações sobre *websites* arquivísticos.

2.1 Arquivos públicos estaduais

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística define arquivo como o “Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 27). E complementa ao informar que um arquivo também se configura numa instituição ou serviço que custodia, processa tecnicamente, conserva e permite o acesso aos documentos por ele retidos (ARQUIVO NACIONAL, 2005).

Com relação aos arquivos públicos, a legislação brasileira é clara ao dizer que estes se configuram na reunião da documentação produzida e recebida pelos órgãos federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal em função de suas atividades administrativas, legislativas e judiciárias (BRASIL, 1991).

Os arquivos públicos estaduais encaixam-se nessa definição e devem obedecer as recomendações impostas pela Lei n. 8.159 de 8 de janeiro de 1991 que trata da política nacional de arquivos públicos e privados. De acordo com a lei citada, os arquivos públicos estaduais são representados pelos arquivos dos poderes executivo, legislativo e judiciário (BRASIL, 1991). Os critérios de organização, vínculo, gestão e acesso a documentos devem ser definidos através de legislação estadual, observado o disposto na Constituição Federal e na referida lei (BRASIL, 1991).

A Constituição Federal em vigor não dispõe orientações explícitas sobre os arquivos públicos estaduais, no entanto, fornece subsídios relacionados à informação contida em documentos, subentendendo-se uma ligação direta com instituições arquivísticas e demais centros de documentação. O artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal esclarece que todo cidadão

[...] tem o direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do estado. (BRASIL, 1988).

Essa informação pressupõe o dever dos arquivos públicos em disponibilizar a documentação solicitada pela sociedade brasileira, respeitando-se o caráter sigiloso de documentos que possam vir a afetar a segurança nacional, além de configurar um elemento “[...] essencial à cidadania, democracia, transparência do Estado e potencial constituição de uma memória coletiva.” (BELÉM, 2009, p. 9). Jardim (1999) salienta ainda o disposto no artigo 216, parágrafo 2º da Constituição Federal de 1988 que responsabiliza a “[...] administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências de franquear sua consulta a quantos dela necessitem.” (BRASIL, 1988) evidenciando o dever de viabilização de acesso à informação, direito de todo cidadão (JARDIM, 1999).

Além das disposições contidas na Constituição Federal, texto que está acima de qualquer outra lei, a área arquivística conta com muitas outras leis, decretos, medidas provisórias, resoluções, portarias, instruções normativas e atos dos poderes judiciário e legislativo (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, [20--]) que devem ser seguidos fielmente pelos profissionais arquivistas.

O CONARQ é o órgão colegiado, vinculado ao Arquivo Nacional criado através do artigo 26 da Lei n. 8.159 e regulamentado pelo Decreto n. 4.073, de 3 de janeiro de 2002 que tem por finalidade definir “[...] a política nacional de arquivos públicos e privados, como órgão central de um Sistema Nacional de Arquivos (Sinar).” (BRASIL, 1991). Além disso, é de sua competência estabelecer normas que visem à gestão documental e à proteção especial de documentos de arquivo (SIQUEIRA, 2010).

Devido aos poderes delegados ao CONARQ pela legislação citada, cabe aos arquivos públicos e privados obedecer as diretrizes impostas por esse órgão através de suas resoluções, incluindo-se aqui os da esfera estadual.

Com relação aos arquivos públicos estaduais mais especificamente, destaca-se o Decreto n. 82.308 de 25 de setembro de 1978 que instituiu o SINAR e despertou, inicialmente, a atenção dos governos dos estados do Rio Grande do Norte, Pará, Sergipe e Espírito Santo para a importância dos arquivos na administração pública, motivando-os a criarem seus sistemas estaduais de arquivos (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, [20--]). A partir daí, foram criados ou encontram-se em estudos, outros sistemas arquivísticos estaduais e municipais (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, [20--]). Compete ao SINAR realizar atividades de integração entre esses sistemas, estimulando estados e municípios na criação de seus sistemas próprios de arquivo (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, [20--]).

A situação dos arquivos públicos brasileiros, inclusive os estaduais, tem sido objeto de estudo de diversos eventos da área de Arquivologia (JARDIM, 1999) e frequentemente diagnosticada pelas próprias organizações nas últimas duas décadas, levantando dados referentes ao acúmulo de documentos na fase de produção, bem como a precariedade organizacional, tecnológica e humana (OHIRA, 2004). Com relação a essa afirmativa, Jardim (1999, [p. 5]) salienta que no período de 1979 a 1999, diversos diagnósticos denunciavam “[...] a progressiva corrosão da situação arquivística, desde os acervos acumulados em fase de produção, passando pela precariedade organizacional, tecnológica e humana relacionada a esse quadro.”

Além disso, alguns autores, preocupados com essa questão, realizaram levantamentos que permitem uma avaliação concreta da situação dos arquivos nas últimas décadas, como os realizados em 1999, pelo Doutor em Ciência da Informação, José Maria Jardim e outro em 2004, pela especialista em gestão de arquivos públicos e empresariais, Maria Lourdes Blatt Ohira.

Ambos estudos realizados, levantam dados referentes aos arquivos públicos estaduais trazidos, essencialmente, através da dissertação de mestrado de Maria Regina Peresechini Armond Cortês de 1996 e do Relatório da Fundação Histórica Tavera (FHT) com dados do período de 1999 a 2000. Foram identificadas informações referentes aos aspectos de infraestrutura, acervo, acesso, recuperação, pesquisa e recursos tecnológicos (OHIRA, 2004).

Os edifícios utilizados para instalação dos arquivos públicos estaduais brasileiros foram construídos, em sua maioria, no período anterior ao ano de 1900 (OHIRA, 2004), ou seja, devido à antiguidade desses prédios, problemas referentes à sua estrutura são frequentes. Entretanto, com relação aos controles de temperatura, umidade, sinistros e agentes biológicos, constatou-se uma maior preocupação por parte dos arquivos públicos estaduais em relação aos municipais (OHIRA, 2004).

O acervo dessas organizações conta com “[...] um rico patrimônio documental, que se destaca, não só pela qualidade e antiguidade da documentação, como também pelo volume de seus fundos [...]” (OHIRA, 2004), localizado inclusive em bibliotecas. Referente à gestão documental, em 1996 apenas seis arquivos públicos estaduais possuíam uma tabela de temporalidade, indicando certo descaso com relação ao tratamento técnico de uma pequena parcela do universo da pesquisa que trazia vinte e cinco arquivos analisados (OHIRA, 2004).

O instrumento mais utilizado nos arquivos públicos estaduais para acesso, recuperação e pesquisa é o inventário (OHIRA, 2004), enquanto que apenas 50% utilizam guias, representando uma dificuldade de acesso devido à falta de padronização na descrição ou por não abrangerem todo o acervo arranjado (JARDIM, 1999). Levantou-se diferentes dados relacionados a problemas de acesso à documentação existente nesses arquivos como a inexistência de recolhimentos periódicos a essas instituições, gerando um acúmulo de documentos em depósitos da administração pública, impossibilitando a consulta por qualquer cidadão (JARDIM, 1999). Além disso, “67% das instituições analisadas não possuem instrumento administrativo que normalize o acesso ao público.” (JARDIM, 1999, [p. 7]) e a sua maioria apresenta restrições referentes também ao estado de conservação e a falta de processamento técnico da documentação, entre outros problemas.

Na maioria dos arquivos públicos, o pesquisador acadêmico é o usuário mais frequente, “[...] seguido do estudante universitário e do cidadão em busca de documentos probatórios.” (JARDIM, 1999, [p. 7]). Além desses, os arquivos públicos estaduais também recebem funcionários estaduais; autoridades públicas; estudantes de ensino fundamental, médio e universitários; religiosos, redes de televisão e imprensa (JARDIM, 1999). Embora não esteja citado nos trabalhos apresentados, presume-se que historiadores também integrem o público desses arquivos, devido à

sua significativa representação em instituições arquivísticas nacionais e internacionais relativa ao caráter documental de grande parte de suas pesquisas.

Referente aos recursos tecnológicos, em 1996 apenas 40% desses arquivos contava com a informatização de seu acervo (OHIRA, 2004). De acordo com o Relatório da FHT, a quantidade de computadores é um aspecto fundamental relacionado ao desenvolvimento arquivístico de um país por auxiliar em projetos de catalogação e ordenação de documentos (JARDIM, 1999). Entretanto, Jardim (1999) enfatiza que, apesar desse ser um indicador a ser considerado, o mesmo depende da dimensão do serviço ou da instituição, pois cada organização possui suas próprias políticas e limitações tecnológicas. Esses dados remetem à precariedade relacionada ao acesso à internet nessas instituições, bem como a criação de *websites*, considerada atualmente umas das formas mais comuns de divulgação de produtos e serviços de informação.

Com relação à sua posição na estrutura governamental, verifica-se que a maioria dos arquivos públicos estaduais está vinculada às secretarias de cultura e educação, constatando-se uma exclusão dessas instituições com os órgãos básicos da administração (OHIRA, 2004).

Outro estudo realizado sobre o tema foi a pesquisa exploratória desenvolvida pela arquivista Lyvia Archer e indica que até março de 2011, o Brasil contava com vinte e cinco arquivos estaduais mais o do Distrito Federal e, apenas o estado do Tocantins ainda não possuía um arquivo. Entretanto, está tramitando na Assembléia Legislativa do estado do Piauí, a construção de um arquivo público estadual (ARCHER, 2011). Esse levantamento pressupõe um avanço na área arquivística brasileira, visto que a administração pública do país tem se preocupado com a criação de arquivos estaduais para posterior retenção, preservação e divulgação da documentação gerada por seus órgãos à sociedade.

Entre todos os arquivos públicos estaduais brasileiros e do Distrito Federal listados no Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos² (CODEARQ) disponível no site do CONARQ, o presente estudo se deteve aos órgãos da Região Sudeste do país, descritos nas seguintes subseções, devido ao

² “O Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos foi instituído pela Resolução nº 28 do CONARQ, com o objetivo de fornecer o código previsto na Norma Brasileira de Descrição Arquivística - NOBRADE, denominado Código de Entidade Custodiadora de Acervos Arquivísticos - CODEARQ, tornando possível a identificação de cada entidade custodiadora de acervos arquivísticos no Brasil.” (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, [20--]).

alto índice de desenvolvimento TIC's nesses locais, fundamental para a análise do objeto desse estudo: seus *websites*.

2.1.1 Arquivo Público do Estado do Espírito Santo³

A criação do Arquivo Público do Estado do Espírito Santo (APEES) data de 18 de julho de 1908 através do Decreto n. 135 do Presidente do Estado, Dr. Jerônimo de Souza Monteiro, denominado *Archivo Público Espírito-Santense*, funcionando inicialmente como um anexo à Biblioteca Pública. A repartição foi regulamentada pela Lei n. 559 de 02 de dezembro de 1908 tornando-a dependente da Secretaria Geral do Governo. Nessa época, o acervo estava dividido em quatro fundos: Legislativo e Administrativo, Judiciário, História e Geografia e Literário e Artístico.

Em 1909 o arquivo nomeou seu primeiro diretor, o Dr. Henrique Alves de Cerqueira Lima, que ocupou o cargo até 1923 quando foi substituído pelo Coronel Augusto Calmon Nogueira da Gama. A direção-geral foi ocupada em 1988 por Maria Inês Ribeiro Pupa, seguida em 1995 pelo sociólogo e escritor, Agostino Lazzaro, atual diretor.

Durante quase um século, o APEES contou com a criação de cargos como o de Chefe de Seção regulamentado pela Lei n. 1.448 de 10 de julho de 1923, que teve como primeiro ocupante o Sr. Moysés de Medeiros Accioly, exercendo o cargo até 1938. Além desse, em 1987 foi criado o cargo de Diretor de Órgãos de Regime Especial através da Lei n. 3.932 de 14 de maio.

O tratamento técnico do acervo foi marcado pela criação de uma comissão específica incumbida de classificar e catalogar a documentação do APEES no ano de 1927, até então desorganizada. Em julho de 1972, uma reorganização documental foi chefiada pela professora Gilda Rocha, através de uma cooperação entre o Governo do Estado e o Departamento de História da Universidade Federal do Espírito Santo. Esse trabalho foi realizado até janeiro de 1975 e pode ser considerado o responsável pelo ressurgimento do APEES. A partir de 1944 o arquivo iniciou suas publicações, das quais destacam-se o “Catálogo” referente a

³ Fonte: *Website* do APEES. Disponível em: <<http://www.ape.es.gov.br/index2.htm>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

uma série documental integrante do Fundo Governadoria; a transcrição do “Livro de Tombo de Nova Almeida”; a obra “Constituições do Estado do Espírito Santo”; o “Guia Preliminar do Arquivo Público Estadual”; entre outros.

O arquivo esteve vinculado administrativamente à biblioteca pública desde ano de sua criação em 1908 até 1943, quando o interventor federal Jones dos Santos Neves realizou uma reforma administrativa, na qual o APEES permaneceu na Secretaria do Interior e Justiça e a biblioteca passou a integrar a Secretaria de Educação e Saúde (denominada posteriormente de Secretaria de Educação e Cultura). No ano de 1979 a biblioteca pública passou a ser sediada na Praia do Suá, separando-se também fisicamente do arquivo, que passou a ocupar a totalidade da sede.

A Lei Complementar n. 76, de 23 de janeiro de 1996 manteve a natureza jurídica do APEES, mas transferiu seu vínculo para a estrutura básica da Secretaria do Estado da Cultura e Esportes. Em 2003, o arquivo passou a ser vinculado à Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão através do Decreto n. 1.128-R de 03 de fevereiro.

De 1908 a 2005 o arquivo esteve sediado em diferentes locais, passando por diversas reformas estruturais, estabelecendo-se definitivamente em maio de 2005 no Edifício Getúlio Rezende, localizado à Rua Sete de Setembro no bairro centro da capital capixaba (Figura 1).



Figura 1 – Atual Sede do APEES.

Fonte: *Website do APEE*. Disponível em: <<http://www.ape.es.gov.br/>>. Acesso em 12 abr. 2012.

Atualmente oferece serviços de atendimento ao público de segunda à sexta-feira das dez horas às dezessete horas e trinta minutos. Disponibiliza reproduções e transcrições de originais, com restrições referentes apenas aos documentos em estado precário de conservação. Com relação ao acervo, o APEES custodiava “[...] fundos documentais originários do Poder Executivo e de órgãos a ele vinculados, como Agricultura, Educação, Fazenda, Governadoria, Polícia e Tribunal Regional Eleitoral.” (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, [20--]).

2.1.2 Arquivo Público Mineiro⁴

O Arquivo Público Mineiro (APM), superintendência da Secretaria de Estado e Cultura (SEC-MG) e instituição cultural mais antiga de Minas Gerais, foi criado em 1895 no município de Ouro Preto através da Lei n. 126 de 11 de julho, “[...] procedente de um projeto apresentado à Câmara dos Deputados pelo Dr. Levindo Ferreira Lopes” (MEDEIROS; ARAÚJO, 2007, p. 29) durante a gestão do Presidente do Estado Chrispim Jacques Bias Fortes, “[...] ficando o órgão recém criado subordinado à Secretaria do Interior, que tinha então como titular Henrique Augusto de Oliveira Diniz.” (PAULA, 2007, p. 55).

Compete ao APM a gestão patrimonial arquivística produzida e acumulada pelo Poder Executivo do Estado e dos documentos privados de interesse público e social, bem como o planejamento e a coordenação do recolhimento, a recepção, a preservação, a autorização de eliminação e a disponibilização dessa documentação à sociedade. Seu acervo é composto por documentos datados do século XVIII ao século XXI.

A atual sede do APM foi construída em 1897 em Belo Horizonte para, originalmente, servir de residência do secretário das finanças, que em 1910 passou a pertencer à prefeitura da capital mineira destinada a repartições públicas. Somente em 1938 a edificação passou a ser ocupada pelo APM permanecendo até os dias atuais (Figura 2).

⁴ Grande parte das informações sobre o APM foi retirada do *Website* da SEC-MG. Disponível em: <<http://www.cultura.mg.gov.br/arquivo-publico-mineiro>>. Acesso em: 12 abr. 2012.



Figura 2 - Atual Sede do APM.

Fonte: *Website* da SEC-MG. Disponível em: <<http://www.cultura.mg.gov.br/arquivo-publico-mineiro>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

A estrutura organizacional está dividida em quatro diretorias: de gestão de documentos, de conservação de documentos, de arquivos permanentes e de acesso à informação e pesquisa. Assim como o APEES, o APM também conta com uma biblioteca pública anexa, que disponibiliza cerca de doze mil títulos informatizados oferecendo suporte e atendimento para pesquisas institucionais e para o público em geral (ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO, [201-]). Os instrumentos de pesquisa e grande parte da documentação do arquivo também podem ser consultados via internet, através da base informatizada denominada Sistema Integrado de Acesso do APM (SIA/APM) criada para este fim com o intuito de facilitar e ampliar o acesso ao acervo do APM (ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO, [201-]).

O arquivo está aberto ao público de segunda à sexta-feira das nove às dezessete horas e oferece serviços de reprodução e transcrição de originais limitando o acesso àqueles documentos em estado precário de conservação (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, [20--]).

2.1.3 Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro⁵

⁵ Fonte: *Website* do APERJ. Disponível em: <<http://www.aperj.rj.gov.br/>>. Acesso em: 13 abr. 2012.

A criação do Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro (APERJ) se deu através do Decreto n. 2.638, de 25 de agosto de 1931, denominado inicialmente Arquivo Geral do Estado, sediado no município de Niterói e subordinado à Diretoria do Interior e Justiça do Governo do Estado. Em 1933 foi renomeado, passando a se chamar Arquivo Público e Biblioteca Universitária, sendo desmembrado da biblioteca em 1938. Em 1958 ficou subordinado à Secretaria de Administração, passando à Secretaria da Justiça em 1975, seu vínculo atual.

Com relação à sua localização, em 1989 a sede do APERJ foi transferida para o prédio do Tribunal de Contas de Niterói, permanecendo lá por seis anos. Em 1995 mudou-se novamente, entretanto, dessa vez para a capital, ocupando um edifício de propriedade da Companhia Estadual de Águas e Esgoto (CEDAE). Apenas três anos depois, o arquivo foi transferido para uma sede própria localizada na Praia de Botafogo, ainda no Rio de Janeiro (Figura 3). Atualmente, conta com um projeto de expansão que pode ser acessado virtualmente através do *website* do arquivo (<http://www.aperj.rj.gov.br/album/novoaperj/index.html>).



Figura 3 – Atual sede do APERJ.

Fonte: *Website* do APERJ. Disponível em: <<http://www.aperj.rj.gov.br/historico.htm>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

O acervo abrange a documentação histórica e social fluminense originária de órgãos do Poder Executivo estadual e de arquivos privados, datados da metade do século XVIII. Os documentos podem ser pesquisados através dos instrumentos de pesquisa disponíveis a todos os cidadãos. Assim como os arquivos citados

anteriormente, APEES e APM, o APERJ também conta com uma biblioteca anexa que disponibiliza obras sobre legislação, história e arquivologia.

O APERJ tem por finalidade implementar a política estadual dos arquivos, através da gestão, do recolhimento, do tratamento técnico, da preservação e da divulgação do patrimônio documental do estado do Rio de Janeiro, garantindo o pleno acesso à informação aos cidadãos e órgãos governamentais, contribuindo com o fortalecimento da cidadania. O atendimento ao público ocorre de segunda a sexta-feira das dez às dezessete horas e restringe o acesso aos documentos em fase de organização (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, [20--]).

2.1.4 Arquivo Público do Estado de São Paulo⁶

O ano de 1721 marca o início da história do Arquivo Público do Estado de São Paulo logo após seu desmembramento do território de Minas Gerais. Neste ano, Rodrigo César de Meneses, capitão-general e governador da capitania de São Paulo, se deparou com a ausência de documentos ao assumir seu cargo, e solicitou ao vice-rei “cópias das ordens mais modernas que há de haver”. O arrolamento dos papéis oficiais ficou a cargo do secretário de governo, Gervásio Leite Rebelo, marcando o início da formação do acervo da instituição.

A primeira tentativa de formalizar a atividade ocorreu somente em 1842, com a Lei n. 20, de 8 de março que criava um Arquivo Provincial, que não chegou a ser executada. A atividade foi institucionalizada apenas em 1891⁷, ano da criação da *Repartição de Estatística e do Archivo do Estado*, subordinada à Secretaria do Interior, sendo de sua competência a guarda formal de toda documentação administrativa estadual. A partir dessa época, o arquivo passou a receber documentos provenientes das Secretarias de Estado, do Poder Judiciário, de cartórios, de municípios e de entidades privadas, criando um acervo rico e diversificado.

⁶ Fonte: *Website* do Arquivo Público do Estado de São Paulo. Disponível em: <<http://www.arquivoestado.sp.gov.br/>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

⁷ Segundo o CODEARQ, o Arquivo Público do Estado de São Paulo foi criado em 1892.

Em 1938, a repartição foi desmembrada e o Departamento de Arquivo do Estado passou a ser diretamente subordinado à Secretaria de Educação e Saúde Pública. Desde sua criação, o arquivo passou por subordinações de diferentes Secretarias de Estado, tornando-se umas das unidades da Casa Civil a partir de julho de 2007, a qual mantém o vínculo atualmente.

Assim como os arquivos já citados, o Arquivo Público do Estado de São Paulo também teve sua sede em diferentes locais, porém, todos na capital paulista. Desde o ano de sua criação até 1906, ocupou o pavimento térreo da Igreja e Convento do Colégio numa edificação dos jesuítas datada de 1673, que também servia de sede ao Palácio do Governo desde a época das capitanias, sediando também várias outras repartições governamentais. Durante os próximos seis anos esteve situado no prédio da igreja Nossa Senhora dos Remédios, construído no século XVIII. Em 1912 foi transferido para um edifício na Rua Visconde do Rio Branco, permanecendo nesse endereço até 1949, ano de desapropriação do prédio pela prefeitura. Nesse período o acervo da instituição foi dividido e realocado para três depósitos diferentes, limitando as atividades administrativas do arquivo, bem como impossibilitando o atendimento ao público.

Em 1951, o arquivo passou a ocupar um edifício no Largo General Osório e restabeleceu seu funcionamento normal. Dois anos depois, o arquivo foi transferido para a Rua Dona Antônia de Queirós, permanecendo até 1997 quando finalmente recebeu seu próprio edifício situado à Rua Voluntários da Pátria (Figura 4), fixando-se até os dias atuais.



Figura 4 – Atual sede do Arquivo Público do Estado de São Paulo.

Fonte: Website do arquivo. Disponível em:

<http://www.arquivoestado.sp.gov.br/ins_historico.php>. Acesso em: 20 abr. 2012.

As atribuições do arquivo estão diretamente relacionadas à atuação junto à administração pública garantindo a preservação de documentos de valor histórico ou probatório-legais através da regulamentação e sistematização dos processos de protocolo e gestão arquivística dos órgãos do Poder Executivo de São Paulo. O atendimento do arquivo conta com um diferencial por realizar atendimentos aos sábados ao invés da segunda-feira, no horário das nove às dezessete horas (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, [20--]).

Tanto o Arquivo Público do Estado de São Paulo, como as demais instituições mencionadas anteriormente, utilizam diferentes recursos de marketing para a divulgação de seus produtos e serviços, conforme delimitado na subseção seguinte.

2.2 Marketing

O marketing é uma abordagem do processo gerencial (AMARAL, 2008) que cria valores a fim de satisfazer as necessidades e os desejos dos clientes, independente do tipo de organização que o utiliza. A American Marketing Association o define como

[...] uma função social e um conjunto de processos que envolvem a criação, a comunicação e a entrega de valor para os clientes, bem como a administração do relacionamento com eles, de modo que beneficie a organização e o seu público interessado (AMERICAN MARKETING ASSOCIATION, 2004 *apud* AMARAL, 2008, p. 31).

Para Kotler e Armstrong (2007), de uma maneira sucinta, sua principal função é lidar com os clientes administrando relacionamentos lucrativos. Os autores salientam que os principais objetivos do marketing são a atração de novos clientes com a promessa de valorização superior, bem como a fidelização dos clientes atuais, propiciando satisfação (KOTLER; ARMSTRONG, 2007). “De uma maneira geral, marketing é o processo administrativo e social pelo qual indivíduos e organizações obtêm o que necessitam e desejam por meio da criação e troca de valor com os outros.” (KOTLER; ARMSTRONG, 2007, p. 4).

“O bom marketing é essencial para o sucesso de toda organização.” (KOTLER; ARMSTRONG, 2007, p. 3). Essa afirmativa é válida tanto para empresas

que visam o lucro, como para as organizações sem fins lucrativos, pois ambas tem como foco sua clientela. Os arquivos públicos enquadram-se nessas últimas, pois oferecem como produto a informação, através de serviços prestados aos cidadãos visando sua satisfação sem que haja uma troca financeira envolvida.

Voltando-se mais especificamente para unidades de informação, os profissionais do marketing arquivístico, por exemplo, devem entender as necessidades e os desejos de seus clientes, bem como o mercado em que atuam (KOTLER; ARMSTRONG, 2007). Para conquistar os usuários do arquivo, após a compreensão e análise dessas informações, é recomendável fazer um planejamento e posterior criação de um plano de marketing voltado especificamente para essa clientela a fim de satisfazer seus anseios, cativando-os e fidelizando-os.

Um planejamento ou programa de marketing transforma a estratégia em ação, desenvolvendo relacionamentos com o cliente (KOTLER; ARMSTRONG, 2007). Atualmente, é comum a utilização do mix de marketing também conhecido como composto de marketing, composto mercadológico, marketing mix ou mix mercadológico (AMARAL, 2008), que consiste na reunião de quatro grandes grupos, chamados de 4Ps do marketing que são: produto, preço, praça e promoção.

O produto abrange bens tangíveis e intangíveis com o objetivo de satisfazer as necessidades e/ou desejos do consumidor que está disposto a adquiri-los em função dos recursos que dispõe (BLAYA PEREZ, [2011]). Preço é o “[...] valor agregado que justifica a troca.” (BLAYA PEREZ, [2011], p. 8). Deve ser estipulado em função dos objetivos do marketing relativo ao produto ou serviço. Praça ou distribuição é o local ou a forma como o produto é oferecido. Relaciona-se à administração e planejamento da logística empregada para disponibilizar o produto no mercado. Por fim, a responsabilidade pela visibilidade fica a cargo da promoção que reúne as formas de comunicação para divulgação dos produtos e serviços de uma organização (BLAYA PEREZ, [2011]).

Entre os elementos do mix de marketing, a distribuição é o menos visível pelos clientes, embora as decisões tomadas a seu respeito influenciem diretamente nos demais elementos. Um programa integrado de marketing considera todos os instrumentos do composto de comunicação que abrange a propaganda, a promoção de vendas, as relações públicas, a venda pessoal e o atendimento ao cliente (BLAYA PEREZ, [2011]), itens relativos ao quarto elemento, promoção.

No caso dos arquivos, de modo geral, o produto é a informação disponibilizada através dos documentos contidos em seus acervos; o preço relaciona-se aos “[...] recursos alocados para o funcionamento da instituição [...]” (LAUX, 2010, p. 12); a praça, ponto de venda ou distribuição é o local para disponibilização do produto, ou seja, o próprio arquivo⁸; e a promoção abrange as formas de divulgação de produtos e serviços através de diversos veículos informativos, como materiais impressos e internet, por exemplo. A próxima subseção tratará mais especificamente do marketing em arquivos.

2.2.1 Marketing arquivístico

O uso do marketing em unidades de informação

[...] pode ser entendido como uma filosofia administrativa na qual os esforços convergem em promover, com a máxima eficiência possível, a satisfação de quem precisa e de quem utiliza produtos e serviços de informação. É o ato de intercâmbio de bens e satisfação de necessidades. (OTTONI, 1995, p. 1).

Isso ocorre devido ao fato da informação ser algo necessitado por todas as pessoas em todos os momentos de suas vidas, ou seja, o mercado da informação é vasto (OTTONI, 1995). Além disso, Amaral (1996) sugere a informação como tema para estudos aprofundados, em decorrência da sua importância também no desenvolvimento e na transformação da sociedade. Esse é um dos motivos que impulsionam instituições, que tem como produto a informação propriamente dita, engajarem-se na divulgação de seu negócio. Uma das formas mais eficientes de realizar essa tarefa é a utilização das ações de marketing empregadas em grandes organizações.

Amaral (2008) utiliza a expressão *marketing da informação* para abranger diversos tipos de unidades de informação que utilizam os mecanismos do marketing como forma de disseminação de seus produtos e serviços e posterior conquista de usuários.

⁸ No caso dos arquivos que disponibilizam a documentação de seus acervos através da internet, a praça também pode ser representada pelo *website* da organização.

A referida autora salienta que, embora o marketing seja uma área essencial para o desenvolvimento de uma organização, ainda há grande resistência na sua aplicação (AMARAL, 2008). Entretanto, apesar dessa rejeição de uma parcela dos cientistas da informação, estudos constatam que alguns profissionais da área “[...] buscam ensinamentos de marketing para aplicá-los na gestão da informação e do conhecimento [...]” (AMARAL, 2008, p. 31) a fim de assegurar melhores condições de desempenho e sucesso. “Muitas são as razões que podem explicar esse comportamento, mas a principal delas é a limitação do marketing à promoção.” (AMARAL, 2008, p. 31), mencionado na subseção anterior. “A promoção é a parte visível do marketing [...]” (AMARAL, 2008, p. 31), por isso merece especial atenção. Não basta divulgar a unidade de informação através de métodos tradicionais como cartazes e *folders* informativos. É preciso ir além. E o marketing permite isso.

Além dessa resistência de determinada parcela de profissionais da área com relação ao marketing de informação, no Brasil, são poucos os trabalhos que tratam desse assunto (AMARAL, 2008), limitando ainda mais sua aplicação no dia-a-dia de unidades informacionais. Percebe-se que arquivistas, bibliotecários, museólogos, bem como demais profissionais que lidam com informação, também deveriam se dedicar a essa área de estudo. Contudo, Amaral (2008) salienta que muitos dados relativos ao tema podem estar dispersos na literatura de outras áreas como a Administração ou ainda, em publicações internas das organizações mantenedoras de centros de informação.

Outra resistência encontrada é a questão da falha na comunicação. Apesar dos grandes avanços tecnológicos existentes, que permitem uma disseminação da informação com maior rapidez e agilidade, “[...] ainda nos deparamos com problemas primitivos relacionados com a comunicação.” (AMARAL, 2008, p. 33). Esse problema se deve ao desconhecimento relativo ao “negócio” da unidade de informação, definido através da ótica mercadológica (AMARAL, 2008).

Quando são conhecidas e empregadas as técnicas mercadológicas de análise e segmentação de mercado, análise do consumidor, organização de um sistema de informações de marketing, realização de auditoria de marketing, tudo fica mais fácil. Isto acontece porque, quando é adotada a orientação mercadológica, as atividades são desenvolvidas com base na realização de trocas e do efetivo conhecimento do mercado, interesses, necessidades, expectativas e desejos dos públicos desse mercado. (AMARAL, 2008, p. 33).

Essa orientação de mercado precisa ser conhecida e disseminada a fim de consolidar o marketing da informação, fazendo com que a unidade informacional seja vista como um negócio, como qualquer outro.

O estabelecimento de uma ação de marketing em unidades de informação requer o conhecimento prévio sobre diversos aspectos da instituição. É preciso coletar informações sobre a entidade mantenedora; a própria unidade de informação; análise e segmentação de mercado; monitoramento dos concorrentes; análise do ambiente e do cliente; planejamento de produtos; composição de serviços e produto *versus* serviços (OTTONI, 1995). Somente após o levantamento dessas informações se recomenda a aplicação dos conhecimentos da área do marketing aplicado aos arquivos e demais unidades de informação.

Otoni (1995) recomenda diferentes ações de marketing aplicáveis aos arquivos a fim de efetivar a venda⁹ de seus produtos e serviços. Uma delas é o marketing direto que consiste no uso de uma ou mais mídias de propaganda a fim de obter uma resposta ou transação. Esse mecanismo subdivide-se em resposta direta e telemarketing. A resposta direta é um instrumento utilizado para um público específico que apresenta flexibilidade e permite criatividade quanto ao *design*, estimulando a clientela. Em unidades de informação, Otoni (1995) recomenda a cuponagem¹⁰ e a discagem direta gratuita¹¹. O telemarketing utiliza o telefone com a finalidade de interligar clientes, produtos e serviços. Deve ser realizado por profissionais treinados com habilidades em comunicação interpessoal (OTTONI, 1995).

As outras ações recomendadas por Otoni (1995) são: marketing integrado; marketing mix, já citado nesse trabalho; auditoria de marketing e infomarketing. Como o próprio nome diz, o marketing integrado reúne os diferentes setores de uma mesma instituição de maneira integrada. É preciso haver harmonia organizacional para que as informações repassadas sejam coerentes, independente do profissional que as disponibiliza. Otoni (1995) salienta que em unidades de informação; consideradas por muitas instituições, setores que desenvolvem apenas atividades

⁹ Nesse caso, entende-se por venda a divulgação e posterior conquista do usuário de unidades de informação, estabelecendo uma relação de fidelidade entre consumidor e organização.

¹⁰ “O uso de cupons com postagem gratuita para encaminhamento de pedidos de produtos e/ou avaliação de seus resultados. São impressos em jornais e revistas técnicas, boletins técnicos e informativos e demais produtos de informação gerados por unidades de informação.” (OTTONI, 1995, p. 6).

¹¹ “Oferecida aos clientes pela unidade de informação, com o objetivo de captação de serviços e solicitação de produtos.” (OTTONI, 1995, p. 6).

meio sem fins lucrativos; tendem a ter uma participação reduzida na aplicação desse recurso. E enfatiza que

O esforço para desenvolver o marketing integrado deve ser realmente efetivo, consistindo na criação de contínuo espaço para participação no universo institucional, conhecendo os pontos fortes e fracos da instituição, tentando contribuir com os setores considerados produtivos (os que desenvolvem atividades-fim), oferecendo informação estratégica e especializada ao negócio da instituição. (OTTONI, 1995, p. 7).

A auditoria de marketing avalia o desempenho das atividades e da equipe de trabalho através de um estudo. Deve ser conduzida por uma pessoa ou grupo sem vínculo com a instituição para garantir fidelidade nos resultados. Seu emprego auxilia a administração na avaliação de mercados, produtos e serviços, programas de marketing e eficiência operacional, financeira e administrativa. “É o melhor instrumento para recomendar procedimentos e redirecionar os rumos futuros da unidade da informação para os caminhos do sucesso.” (OTTONI, 1995, p. 9).

Já o infomarketing, também chamado de marketing direto total, é uma extensão do marketing direto aliado ao uso intensivo do computador. Compreende atividades amparadas nas novas tecnologias da informática, como por exemplo, o correio eletrônico e a mala direta (OTTONI, 1995). Os *websites* arquivísticos podem ser enquadrados nesse tipo de instrumento e serão analisados a seguir.

2.2.2 *Websites* arquivísticos

Conforme abordado na subseção anterior, o marketing permite a utilização de suas ferramentas de diversas maneiras, sendo uma das mais eficientes, através da internet. A construção de *websites* é uma das formas de realizar essa atividade, independente do tipo de instituição e do produto e/ou serviço que disponibiliza.

A constante evolução tecnológica trazida pela internet atinge diretamente a concepção de muitas organizações, inclusive as arquivísticas (ARCHER, 2011). É fato que

Nos últimos anos temos vivenciado, em diversos níveis e realidades sociais, vários aspectos resultantes da ampliação do uso das tecnologias da informação e da comunicação. Esse processo vem moldando novas dimensões às relações políticas, econômicas, culturais entre indivíduos,

grupos sociais e Estados. A emergência de práticas inéditas de produção, transferência e uso da informação abrem possibilidades ilimitadas para seu uso e oferta, envolvendo um conjunto cada vez mais amplo e "anônimo" de indivíduos. (JARDIM; FONSECA, 2004).

Archer (2011) enfatiza o uso da internet aliado à evolução das tecnologias da informação e comunicação que causam forte impacto em todos os níveis da atividade humana. Caracteriza-se pela interatividade proporcionada pelas comunidades virtuais com o objetivo de “[...] construir e disseminar informações e compartilhar conhecimento.” (ARCHER, 2011, p. 2).

A internet permite a efetiva troca de informações entre organização, público-alvo e demais instituições, sendo frequente o uso de *websites* que, inicialmente eram vistos como um espaço estático, representando “[...] um canal de via única de comunicação instituição-usuário.” (ARCHER, 2011, p. 2). Entretanto, com a constante evolução dos recursos tecnológicos, essa visão tem se modificado continuamente, principalmente devido ao surgimento das ferramentas interativas e colaborativas como a *web 2.0* ou mídias sociais (ARCHER, 2011). Os *websites* representam a imagem da organização ou da pessoa a qual estão vinculados e por isso necessitam de extremo cuidado e atenção no momento de sua criação.

Uma nova realidade trazida pela internet se refere ao termo “lugar” que passa a ter uma importância secundária para arquivistas e usuários da informação, abrindo espaço para o acesso à informação (JARDIM; FONSECA, 2004; ARCHER, 2011). Além disso, o tempo torna-se relativo e “[...] a instantaneidade passa a ser a palavra de ordem.” (JARDIM; FONSECA, 2004). Ou seja, o importante agora é *como* se dará o acesso à informação.

No caso dos *websites* arquivísticos, uma Comissão Especial designada pelo CONARQ elaborou um documento denominado “Diretrizes gerais para a construção de *websites* de instituições arquivísticas” através da Resolução n. 13¹² de 2001 com a finalidade de orientar os gestores de arquivos na construção e elaboração desse instrumento (ARCHER, 2011). Entretanto, esse documento encontra-se desatualizado no que se refere às novas possibilidades tecnológicas de utilização das mídias sociais ou recursos da *web 2.0*. Apesar disso, muitas instituições arquivísticas fazem uso dessas ferramentas a fim de interagir cada vez mais com

¹² A Resolução n. 13 do Conselho Nacional de Arquivos “Dispõe sobre a implantação de uma política municipal de arquivos, sobre a construção de arquivos e de *websites* de instituições arquivísticas.” (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2001).

seus usuários. Archer (2011) enfatiza a necessidade da ampliação das competências na exploração dos recursos da internet por parte das instituições arquivísticas bem como de seus profissionais, a fim de ampliar o acesso às informações contidas em seus acervos permitindo a colaboração com usuários e demais organizações semelhantes.

Além dos tradicionais recursos da *web*, os arquivos públicos estaduais podem contar com os demais recursos de colaboração e interação online disponíveis na internet (ARCHER, 2011). É possível utilizar recursos das duas gerações da *web*, denominadas *web 1.0* e *web 2.0*. Durante a primeira geração, os *websites* eram vistos como vitrines das organizações e não dispunham de mecanismos interativos com o usuário. Entretanto, alguns dos recursos disponibilizados nesse período ainda podem ser utilizados, como por exemplo, o correio eletrônico, as mensagens instantâneas, as questões frequentes¹³ e as videoconferências (ARCHER, 2011).

A segunda geração tem como sinônimos os termos *web social*, mídias sociais ou *web 2.0*, e permite interação e colaboração entre instituições e usuários em ambientes virtuais (ARCHER, 2011). “A liberdade de comunicação interativa, combinada à facilidade de uso das ferramentas, somada a uma arquitetura participativa em redes, forma a base da inserção das mídias sociais no cotidiano dos usuários.” (ARCHER, 2011, p. 4). Essas mídias popularizaram-se de tal forma que hoje não é possível imaginar um *website* que não disponha de pelo menos um dos recursos oferecidos pela *web 2.0*.

No caso dos *websites* arquivísticos, entre os exemplos da *web 2.0* que podem ser utilizados, destacam-se os seguintes: *blogs*; microblogging, tendo como pioneiro o *Twitter*; RSS; *wiki*; etiquetas (*tags*); marcadores de favoritos (*social bookmarking*), redes sociais; *mashups* e sites de hospedagem e compartilhamento de arquivos como o *Flickr* e o *Youtube* (ARCHER, 2011). É preciso estabelecer uma relação de confiança entre os colaboradores de algumas dessas ferramentas, pois a participação e o envolvimento dos usuários devem ocorrer espontaneamente através de um espaço de troca de experiências, ideias e informações (CUNNINGHAM, 2006 *apud* ARCHER, 2011).

Nem todas as ferramentas descritas, tanto da *web 1.0* como da *web 2.0*, são utilizadas pelos *websites* de arquivos públicos estaduais. Estudos sobre o tema

¹³ Ou FAQ's, sigla proveniente da expressão em língua inglesa *Frequently Asked Questions*.

concluem que as instituições arquivísticas não aproveitam as ferramentas disponibilizadas de maneira adequada. É preciso capacitação e motivação dos profissionais responsáveis pela criação e manutenção de *websites* arquivísticos. As ferramentas estão disponíveis, basta utilizá-las.

Ao analisar a literatura internacional, Amaral e Guimarães (2008) identificaram autores que classificam as funções desempenhadas por *websites* de bibliotecas, aplicáveis a outras unidades de informação, como os arquivos. Com base nas classificações levantadas, as autoras criaram um esquema classificatório que categoriza essas funções conforme a seguir:

- a) função informacional: compreende informações sobre a unidade de informação disponibilizadas no seu *website*, como o nome da mantenedora e da unidade, missão, seções, equipe, notícias e novidades, eventos, *e-mail*, telefones, número de fax, endereço, histórico, horário de funcionamento, normas e regulamentos, dados sobre informações físicas, estatísticas, fotos dos ambientes, relação de produtos e serviços oferecidos;
- b) função promocional: consiste no uso das ferramentas de promocionais da internet como: logotipo da instituição e da unidade, janelas *pop up* com informações sobre a unidade e seus recursos informacionais, animações, *banner*, *webcasting* e *hot site*;
- c) função instrucional: orientação quanto uso dos recursos informacionais oferecidos pela unidade de forma tradicional e através de seu *website*, através de tutoriais, FAQs, modo de utilização dos produtos e serviços oferecidos, mapa e instruções de pesquisa no próprio *website*;
- d) função referencial: uso do hipertexto através de *links* para outras fontes de informação contidas no *website*, mecanismos de busca, *websites* de outras unidades de informação, “[...] glossários de termos arquivísticos e instrumentos de gestão de documentos” (OHIRA et al., 2005, p. 62), materiais de referência e periódicos eletrônicos;
- e) função de pesquisa: produtos e serviços oferecidos online através do *website*, como instrumentos de pesquisa (guias de fundos, catálogos, índices etc.), periódicos institucionais, instrumentos de gestão documental (plano de classificação, tabela de temporalidade etc.), legislação arquivística, exposição e/ou galeria virtual de documentos iconográficos, arquivos virtuais (documentos textuais digitalizados) (OHIRA et al., 2005);

f) função de comunicação: mecanismos de relacionamento com os usuários como formulários para cadastro de usuários, coleta de opiniões, sugestões e críticas e *link* para contato com a unidade.

As funções descritas, aliadas às diretrizes do CONARQ e aos recursos disponibilizados pelas duas gerações da *web*, contribuem para a efetiva promoção de uma instituição arquivística através de seu *website*. Independente da esfera em que a instituição se encontra, pública ou privada, é possível fazer uso dessas ferramentas a fim de promover e disseminar produtos e serviços oferecidos, bem como criar laços de relacionamento com usuários e outras instituições arquivísticas.

3 METODOLOGIA

Esse estudo se classifica como uma investigação exploratória e descritiva, pois busca a abordagem de um “[...] fenômeno pelo levantamento de informações que poderão levar o pesquisador a conhecer mais a seu respeito.” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 67) com o intuito de descrever suas características. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Sua realização tem como base teórica pesquisas documentais e bibliográficas. Foram utilizados, essencialmente, documentos eletrônicos e livros impressos.

Segundo Marconi e Lakatos (2009, p. 176), a pesquisa documental caracteriza-se pela coleta de dados através de documentos escritos ou não, denominados fontes primárias. Essas fontes resumem-se em documentos oficiais, jurídicos ou particulares; publicações parlamentares e administrativas; fontes estatísticas; iconografias ou fotografias, objetos, canções folclóricas, vestuário e folclore. No caso específico desse estudo, foram utilizados somente os primeiros itens citados representados por leis referentes ao tema da pesquisa.

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, etc., até os meios de comunicação orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto [...]. (MARCONI; LAKATOS, 2009, p. 185).

O universo da pesquisa restringe-se ao ambiente dos *websites* dos arquivos públicos estaduais da Região Sudeste do Brasil devido ao amplo desenvolvimento desses Estados no acesso às TIC's conforme pesquisas realizadas pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Documentação (CETIC)¹⁴.

Algumas informações sobre os arquivos selecionados para essa pesquisa, como os endereços eletrônicos, por exemplo, foram retiradas do CODEARQ (ANEXOS A, B, C e D), disponível no *website* do CONARQ. Essa consulta se deu

¹⁴ “Criado em 2005, o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br) é o departamento do NIC.br responsável pela coordenação e publicação de pesquisas sobre a disponibilidade e uso da Internet no Brasil. Esses estudos são referência para a elaboração de políticas públicas que garantam o acesso da população às Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), assim como para monitorar e avaliar o impacto socioeconômico das TICs.” (SOBRE..., 2012).

principalmente devido ao seu caráter oficial. Portanto, os Estados e os endereços eletrônicos dos *websites* dos arquivos estaduais analisados foram os seguintes:

- Espírito Santo: <<http://www.ape.es.gov.br/>>;
- Minas Gerais: <<http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/#>>;
- Rio de Janeiro: <<http://www.aperj.rj.gov.br/>>;
- São Paulo: <<http://www.arquivoestado.sp.gov.br/>>.

Figura 5 – Estados da Região Sudeste do Brasil e *websites* de seus arquivos públicos.

Realizou-se uma observação direta extensiva para o preenchimento do instrumento de coleta de dados de caráter qualitativo, denominado formulário (APÊNDICE A), com os tópicos recomendados pelas “Diretrizes gerais para construção de *websites* de instituições arquivísticas” do CONARQ. Os aspectos analisados foram os seguintes:

- a) Conteúdo: aspectos gerais;
- b) conteúdo: aspectos arquivísticos;
- c) desenho e estrutura.

Além disso, procurou-se verificar a existência das funções propostas por Amaral e Guimarães (2008) descritas no referencial teórico desse trabalho (seção 2.3 *Websites* arquivísticos) que complementam as diretrizes do CONARQ. Essas funções classificam-se em: informacional, promocional, instrucional, referencial, de pesquisa e de comunicação

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção tem por finalidade expor e analisar os dados obtidos através do instrumento de coleta de dados (APÊNDICE A) elaborado a partir das recomendações do CONARQ dispostas nas “Diretrizes Gerais para a Construção de *Websites* de Instituições Arquivísticas” do ano de 2000 (inclusas na Resolução n. 13 de 9 de fevereiro de 2001) aliadas às funções desempenhadas por *websites* de unidades de informação propostas por Amaral e Guimarães (2008) citadas anteriormente.

Vale lembrar que foram analisados os *websites* dos arquivos públicos estaduais da Região Sudeste do Brasil (Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo) devido ao seu elevado índice de desenvolvimento das TIC's.

4.1 Conteúdo: aspectos gerais

De acordo com o CONARQ (2000), são necessários alguns cuidados na elaboração do *website* a fim de facilitar a navegação do usuário. Entre eles, destacam-se os aspectos gerais que, juntos totalizam dez itens conforme a explanação logo abaixo. Analisou-se a existência ou não desses tópicos bem como detalhes significativos sobre eles.

Os itens foram os seguintes:

- a) Objetivos do website: apenas os arquivos de MG e SP trazem essas informações. No caso de SP não é explícita, mas informa que o *website* fornece dados sobre o acervo auxiliando o pesquisador. O arquivo de MG enfatiza a disponibilização do acervo através da internet;
- b) informações sobre a instituição: todos os *websites* atenderam esse requisito, principalmente com relação ao histórico da instituição e o horário de atendimento do arquivo. Entretanto, o de MG é bastante sucinto, ao contrário dos arquivos de SP, RJ e ES que são ricos em detalhes;

- c) serviços prestados: os arquivos pesquisados fornecem essas informações de diferentes formas nos seus *websites*. Somente o arquivo de SP possui um item específico denominado “Serviços” que, além de informar sobre a prestação de serviços locais, também atende pedidos de filmagem do acervo via e-mail. O arquivo do ES realiza agendamentos de visitas via e-mail e seus serviços são presumidos através das normas dispostas no *website*. Além disso, assim como o APERJ, o APEES disponibiliza suas normas de acesso. Salienta-se que os dois últimos e o APM não expõem de maneira explícita a totalidade dos serviços prestados, embora muitos constem no decorrer de suas páginas;
- d) adequação da linguagem utilizada: todos os *websites* possuem uma linguagem simples, evitando termos técnicos, auxiliando o entendimento de seus usuários;
- e) informações sobre a existência de conteúdos do *website*: nenhum arquivo dispõe informações específicas através de manuais ou relatórios, por exemplo, referentes ao próprio *website*;
- f) informações sobre material protegido por *copyright*: apesar da importância relativa aos direitos autorais, esse item não é explícito em nenhum dos *websites* pesquisados;
- g) informações sobre o responsável pelo conteúdo da página: apenas o arquivo de MG disponibiliza o nome do responsável, mas não informa seu e-mail. No *website* do arquivo do ES presume-se que o mesmo está sob a responsabilidade da Coordenação de Tecnologia e Informação, devido aos dados constantes no rodapé da página. Os demais arquivos não fornecem esses dados;
- h) *links* atualizados, relacionados à administração pública na qual se insere a instituição arquivística: todos os *websites* pesquisados possuem esse tipo de *link*;
- i) informações sobre programas, planos, projetos e relatório anual da instituição: apenas o *website* do arquivo do ES não atende esse item, os demais apresentam projetos e relatórios anuais com a possibilidade de *download*, exceto o de MG;

- j) utilização de normas técnicas de citação vigentes: nenhum *website* faz citações no decorrer de suas páginas, dispensando o atendimento a esse item.

Os gráficos a seguir (Figuras 6 a 9) representam a porcentagem de itens com respostas positivas e negativas relativas aos aspectos gerais de conteúdo dos *websites* descritos acima.

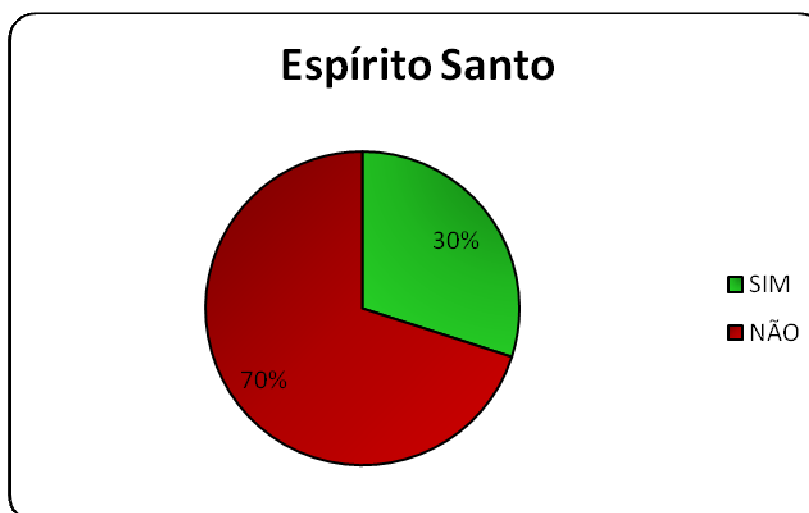


Figura 6 – Análise do conteúdo: aspectos gerais – ES

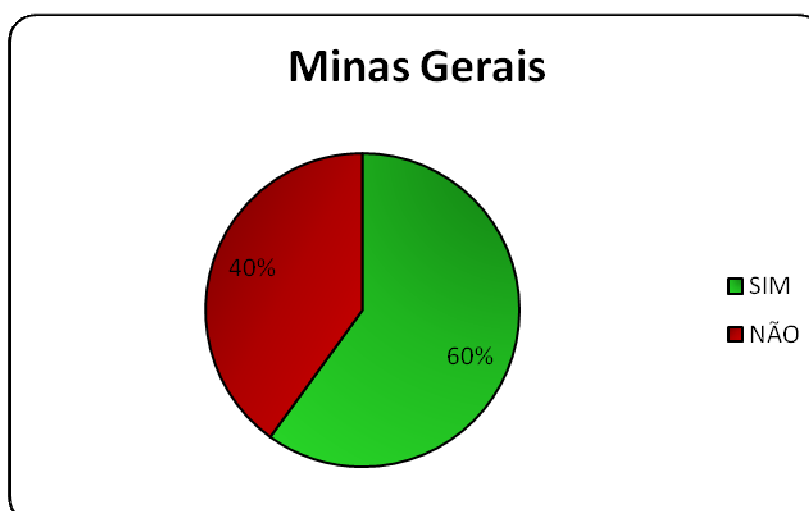


Figura 7 – Análise do conteúdo: aspectos gerais – MG

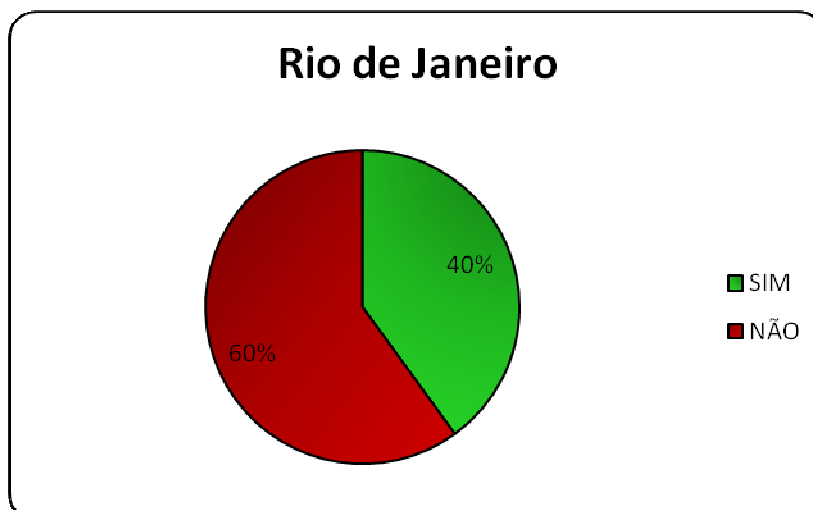


Figura 8 – Análise do conteúdo: aspectos gerais – RJ

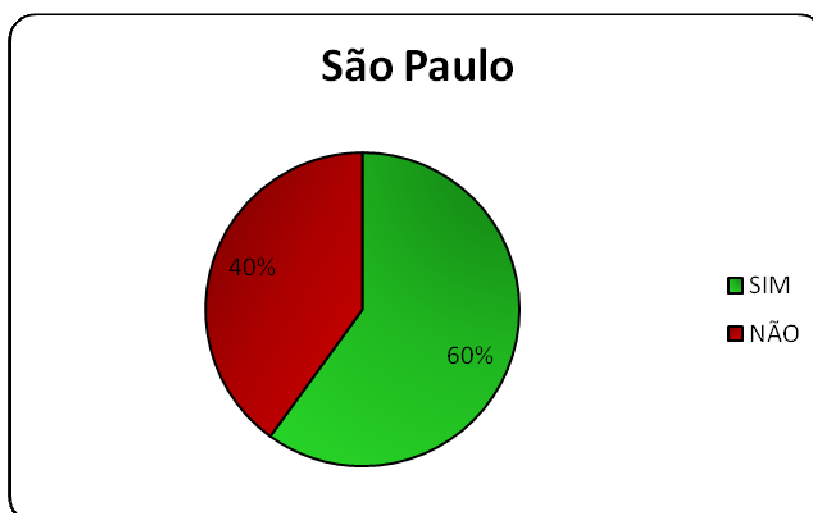


Figura 9 – Análise do conteúdo: aspectos gerais – SP

Constatou-se que os aspectos gerais sobre o conteúdo dos *websites* recomendados pelo CONARQ dos arquivos analisados ainda não foram plenamente atendidos, chegando a pouco mais da metade no caso de MG e SP. Já os arquivos do ES e RJ possuem um número maior de itens não atendidos chegando a 70% e 60% respectivamente.

4.2 Conteúdo: aspectos arquivísticos

Os aspectos arquivísticos do conteúdo dos *websites* de arquivos desempenham papel fundamental para o enriquecimento da área da Arquivologia, bem como à pesquisa e consulta por profissionais da área e população em geral. A elaboração das diretrizes para a construção de *websites* do CONARQ preocupou-se com esses quesitos organizados conforme as alíneas abaixo. Os resultados da pesquisa foram os seguintes:

- a) Acervo: todos os arquivos pesquisados trazem informações completas referentes à documentação pertencente ao seu acervo com características gerais, datas-limites, quantidade e tipologia;
- b) instrumentos de pesquisa: presentes em todos os *websites* dos arquivos pesquisados que assemelham-se no formato dos catálogos on-line organizados conforme os fundos documentais dos acervos. O arquivo do ES não segue um padrão, pois permite o *download* de parte de sua documentação através do catálogo on-line, direciona os itens “Imigrantes” e “Imprensa Capixaba” para uma página específica pertencente ao APEES, além de informar sobre a disponibilização de instrumentos de pesquisa para consulta presencial. O APM fornece uma pesquisa avançada localizada no cabeçalho do *website* e permite o *download* de parte de sua documentação. Além disso, disponibiliza inventários por fundos em formato PDF. No caso de SP, parte de seu acervo está digitalizado e disponível on-line. O APERJ cita os instrumentos de pesquisa existentes, bem como orienta o usuário na sua utilização para posterior consulta ao acervo físico;
- c) estrutura de funcionamento do atendimento ao usuário: apenas o APM não fornece informações precisas sobre o horário de funcionamento e formas de atendimento. Entretanto, conta com um formulário designado para o contato entre usuários e a equipe do arquivo em “Fale Conosco”. Os demais *websites* atendem satisfatoriamente esse item;
- d) serviços arquivísticos prestados: todos os *websites* divulgam de maneiras diferentes os serviços disponibilizados. Contudo, a respeito

da obtenção de reprodução de documentos, somente o APEES não é específico deixando claro que algumas normas e procedimentos devem ser consultadas junto a seus atendentes;

- e) métodos de trabalho arquivístico: os arquivos de SP, RJ e ES atendem esse item disponibilizando informações sobre gestão documental com informações relevantes, planos de classificação e tabelas de temporalidade (essas, somente nos Estados de SP e ES). O APM disponibiliza informações sobre métodos arquivísticos em seu tópico de “Ajuda” junto a outros tipos de informações, mas não esclarece aqueles utilizados em seu acervo;
- f) legislação arquivística: os *websites* dos arquivos de SP, RJ e ES disponibilizam *links* relativos à legislação arquivística que direcionam o usuário para o *website* do CONARQ, enquanto que o APM apenas cita esse tema em algumas perguntas e respostas contidas no tópico “Ajuda”;
- g) biblioteca virtual¹⁵: nenhuma das bibliotecas pertencentes aos arquivos pesquisados possui bibliotecas virtuais, somente catálogo on-line para pesquisa e posterior consulta física. O arquivo de SP diferencia-se dos demais, pois separa a biblioteca da hemeroteca (jornais e revistas) possibilitando o *download* de parte desse último acervo;
- h) glossário de termos arquivísticos: nenhum dos arquivos satisfaz esse item de maneira explícita, apenas trazem informações gerais da terminologia arquivística no decorrer de suas páginas;
- i) perguntas e respostas (FAQ): apenas o APM reserva um espaço denominado “Ajuda” reservado às perguntas freqüentes denominadas FAQ’s;
- j) *links* arquivísticos: todos os *websites* disponibilizam *links* da área da arquivologia para consulta;
- k) publicações arquivísticas: somente o APM não disponibiliza informações sobre publicações próprias, embora possua a Revista do Arquivo Público Mineiro (RAMP) na íntegra através do *website* da

¹⁵ Rowley (2002) difere a biblioteca virtual da biblioteca eletrônica a partir do conceito de lugar, pois na primeira o acesso se dá através das redes de comunicações independente do local do seu armazenamento e a segunda pode ser freqüentada fisicamente.

Secretaria da Cultura do Estado (<http://www.cultura.mg.gov.br>). Além disso, se pressupõe outras publicações devido às perguntas referentes a aquisições em “Ajuda”. Os demais arquivos disponibilizam publicações próprias com possibilidade de *download*.

Essas constatações podem ser visualizadas mais claramente nos gráficos a seguir (Figuras 10 a 13).

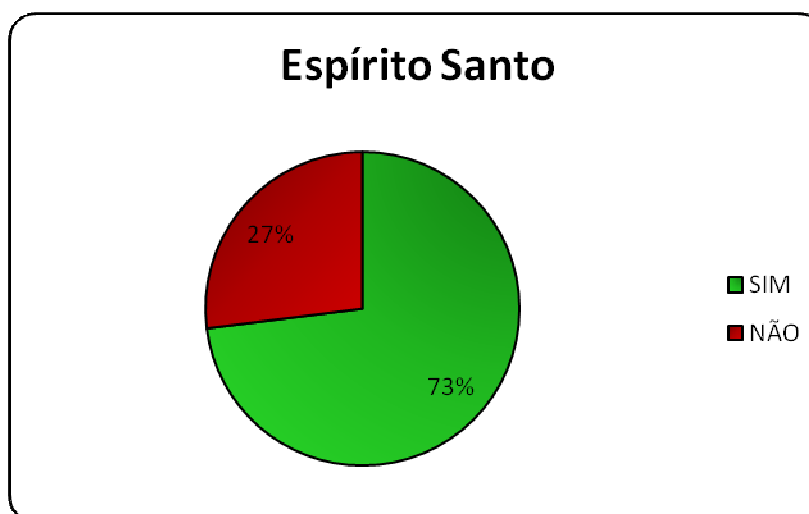


Figura 10 – Análise do conteúdo: aspectos arquivísticos – ES

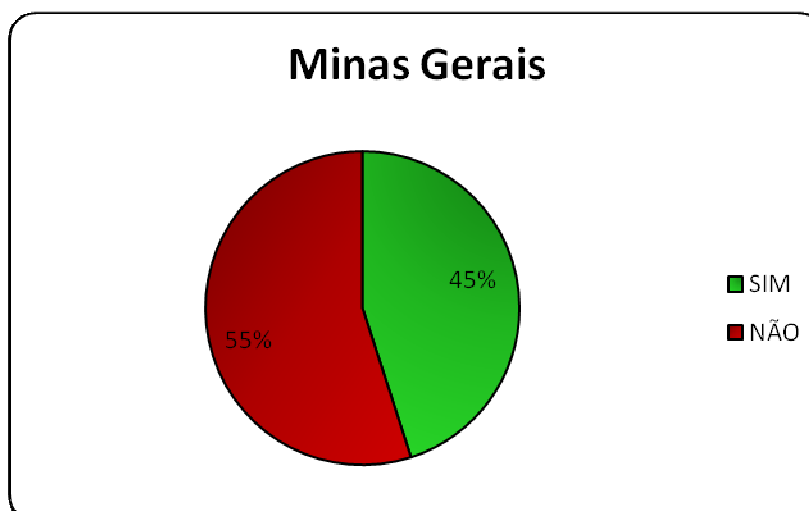


Figura 11 – Análise do conteúdo: aspectos arquivísticos – MG

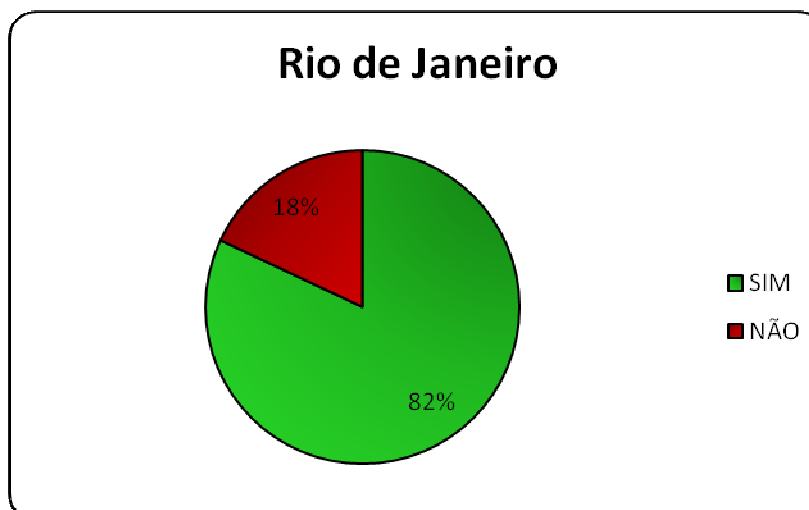


Figura 12 – Análise do conteúdo: aspectos arquivísticos – RJ

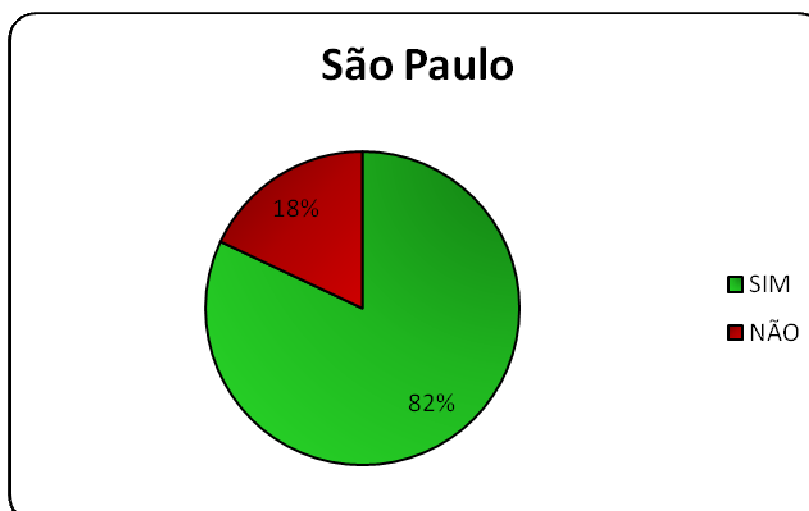


Figura 13 – Análise do conteúdo: aspectos arquivísticos – SP

A partir da análise gráfica (Figuras 10 a 13) aliada às observações descritas acima é possível perceber que a maioria dos arquivos pesquisados atende ao item sobre aspectos arquivísticos do conteúdo recomendado pelo CONARQ. Somente o arquivo de MG atende pouco mais de 40% dessas recomendações.

4.3 Desenho e estrutura

O desenho e a estrutura do *website* merecem atenção especial, visto que o CONARQ recomenda privilegiar a acessibilidade e a facilidade de navegação oferecendo ao usuário mecanismos e informações sobre:

- a) Domínio: todos os *websites* pesquisados atendem a sugestão do CONARQ e utilizam o domínio *.gov.br* aliado ao nome de fácil identificação da instituição em seu endereço eletrônico;
- b) mecanismo de busca do *website*: os arquivos de MG, SP e ES disponibilizam mecanismos de busca para pesquisa no *website*, entretanto o APEES apresenta falhas em seu funcionamento. Somente o arquivo do RJ não dispõe desse tipo de mecanismo;
- c) contador de acessos: nenhum dos *websites* dos arquivos apresenta um contador de acessos em tempo real, entretanto, o arquivo de SP disponibiliza dados estatísticos denominado “Arquivo em números” com o somatório de acessos por semestre;
- d) data de criação do *website*: o APEES apresenta sua data de *copyright* localizada no rodapé da página inicial e, apesar de não estar explícita, se presume a data de criação de seu *website* no item “Apresentação”. Os demais *websites* não fornecem essa informação;
- e) mudanças na URL (endereço da página) do *website*: esse item não é atendido pelos arquivos pesquisados. Entretanto, o *website* do arquivo de SP informa sobre uma reformulação em suas páginas sem fornecer datas ou outros dados relevantes;
- f) indicação de responsável pelo *website*: esse item é semelhante à alínea “g” da subseção “4.1 Conteúdo: aspectos gerais” desse trabalho e portanto dispõe dos mesmos resultados, ou seja, somente o APM fornece o nome do responsável pela criação do *website*;
- g) utilização, opcional, de outro idioma: somente o APM atende essa recomendação e permite o uso da versão do *website* em língua inglesa;
- h) utilização de um menu de navegação em todo o *website*: somente o APEES não fornece essa facilidade. Nos demais arquivos pesquisados é possível acessar o menu de navegação com facilidade. Cabe salientar que o arquivo de SP não segue um padrão, pois algumas páginas possuem aparência diferenciada;

- i) utilização de instrumentos de pesquisa on-line em dois níveis: somente o APM oferece as opções de pesquisa básica e avançada no catálogo on-line. O catálogo do arquivo de SP dispõe de campos pré-definidos limitando a pesquisa enquanto que o APERJ e APEES contam com catálogos em formato PDF e listagem de fundos, respectivamente;
- j) utilização de formulários eletrônicos para solicitação de serviços: somente o APERJ oferece essa possibilidade. Os arquivos de MG e SP possuem somente um formulário eletrônico no item “Fale conosco” para contato direto com os arquivos. O APEES não atende essa recomendação;
- k) utilização de imagens de baixa resolução com opção de ampliação: o APEES disponibiliza uma exposição virtual com duas possibilidades de visualização explícitas, entretanto, percebe-se uma terceira ao fazer a sobreposição do cursor na imagem. Nesse caso, a imagem seria maior, mas no momento da pesquisa, nenhuma das tentativas foi bem sucedida, direcionando para uma página não encontrada. Os arquivos de SP e MG disponibilizam imagens com diversas opções de visualização. Apenas o APERJ não fornece imagens em seu *website*;
- l) utilização de *download* para disponibilizar documentos institucionais: somente o arquivo de MG não disponibiliza documentos da instituição para *download*, o formato mais comum dos demais é o PDF;
- m) instruções para facilitar o *download*: somente o APEES fornece instruções desse tipo no item “Biblioteca digital”;
- n) utilização de recurso gráfico visível na menção da URL dos *links* citados: os arquivos de SP, RJ e MG disponibilizam logotipos vinculados aos *links* disponibilizados em seus *websites* enquanto o arquivo do ES apresenta uma listagem *linkada* sem qualquer recurso gráfico visível.

As recomendações do CONARQ referentes ao desenho e a estrutura de *websites* arquivísticos totalizam vinte e oito itens. As quatorze alíneas acima apresentam dados com informações expressivas sobre essa pesquisa, pois o restante dos itens foram atendidos ou não pelos *websites* analisados.

Os itens atendidos por todos os arquivos foram os seguintes:

- a) Precisão gramatical e tipográfica;

- b) legibilidade de gráficos e outras imagens;
- c) utilização de leiautes de fundos simples;
- d) adequação do uso de *frames*;
- e) adequação dos títulos das páginas;
- f) utilização de ilustrações significativas.

Entretanto, os oito itens abaixo, embora contabilizados para a análise dos resultados, não foram contemplados pelos arquivos dessa pesquisa:

- a) mapa do *website*;
- b) data da última atualização do *website*;
- c) utilização de uma seção do tipo “Novidades”;
- d) garantias de segurança no acesso;
- e) salas de *chat*;
- f) utilização da opção “Voltar” para página anterior e/ou principal;
- g) opções de navegação sem imagens ou animações, tornando o acesso mais rápido;
- h) opção de versão textual no caso de uso de som.

Após análise dos *websites* é possível verificar que a maioria dos itens recomendados pelo CONARQ não foram plenamente atendidos. Os gráficos abaixo (Figuras 14 a 17) representam as porcentagens de itens contemplados e não contemplados.

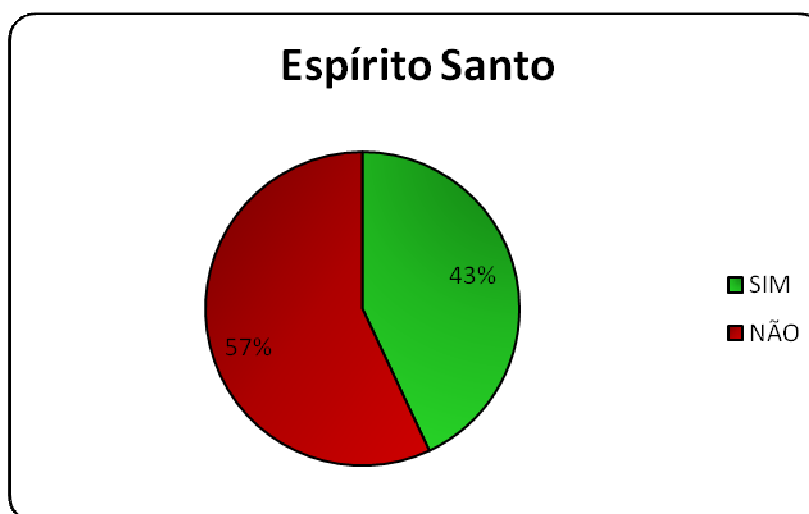


Figura 14 – Análise do desenho e estrutura – ES

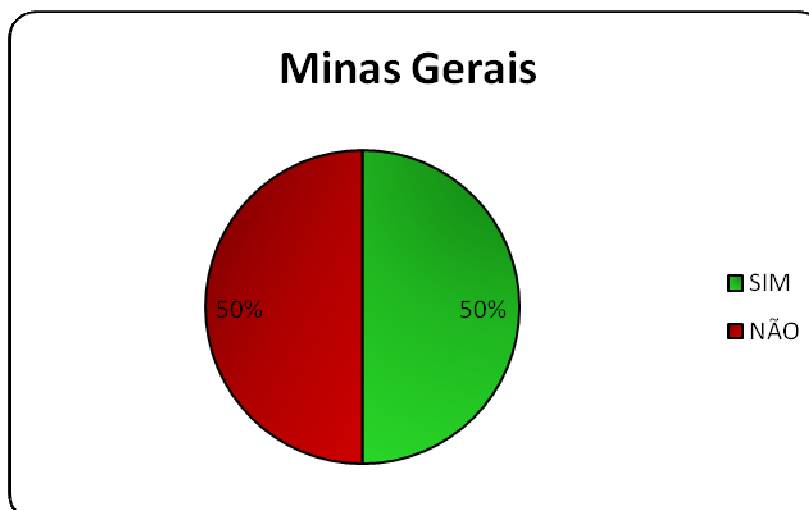


Figura 15 – Análise do desenho e estrutura – MG

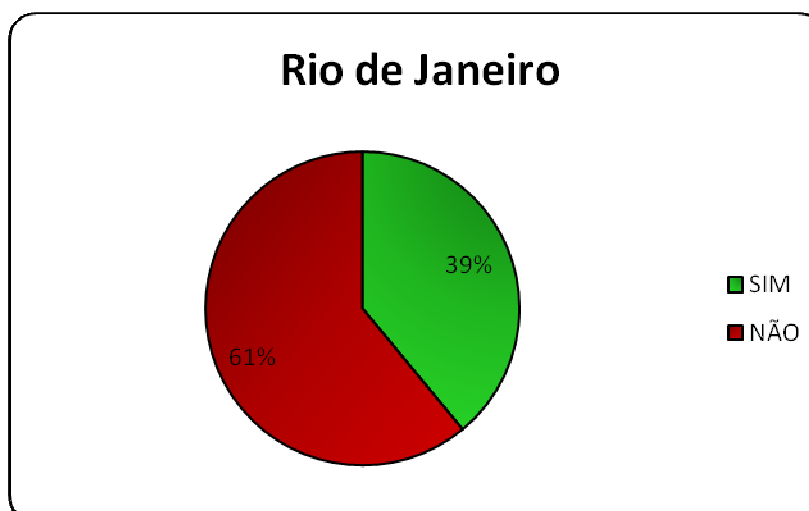


Figura 16 – Análise do desenho e estrutura – RJ

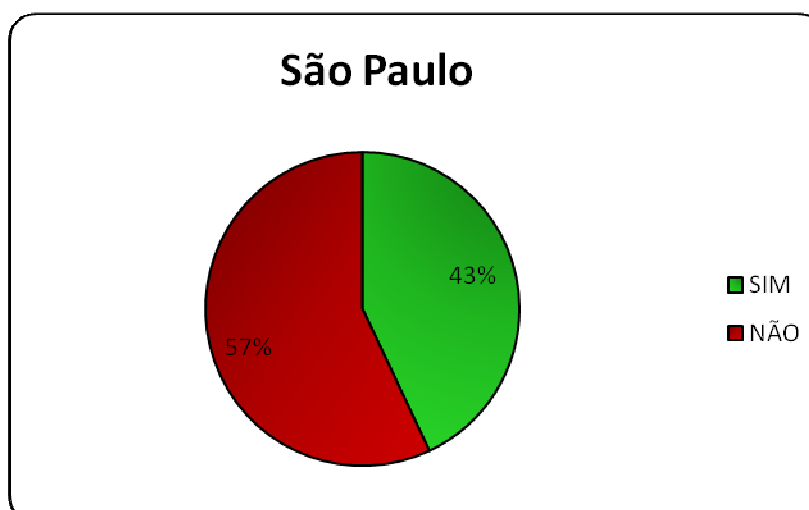


Figura 17 – Análise do desenho e estrutura – SP

Somente o arquivo de MG atende quatorze dos vinte e oito itens sobre desenho e estrutura de *websites* recomendados pelo CONARQ, o restante dos arquivos contempla menos da metade dos mesmos.

4.4 Funções

Conforme informado no início da seção quatro, as funções desenvolvidas por Amaral e Guimarães (2008); denominadas informacional, promocional, instrucional, referencial, de pesquisa e de comunicação; complementam as diretrizes do CONARQ na construção de *websites* e foram analisadas de modo geral nessa pesquisa.

A função informacional assemelha-se em alguns aspectos ao conteúdo geral dos *websites* recomendado pelo CONARQ, pois engloba informações gerais sobre a unidade de informação, nesse caso, os arquivos. Percebe-se que os arquivos pesquisados atendem esse item, pois fornecem dados referentes à instituição a qual estão vinculados, bem como outros detalhes sobre serviços, atendimento, localização etc. Vale salientar que cada arquivo analisado possui uma forma diferente de apresentação, não seguindo um padrão e nem sempre contemplando todos os itens propostos na função informacional.

A função promocional dos *websites* engloba o uso de ferramentas disponíveis na internet (AMARAL; GUIMARÃES, 2008) e está fortemente vinculada ao marketing, destacando-se como quarto elemento do marketing mix já comentado nesse trabalho. A respeito desse assunto,

são identificadas na Internet, uma gama de ferramentas, que podem ser utilizadas para promoção: *Web sites*, *banners*, selos, correio eletrônico, listas de distribuição, salas de reuniões (*chats*), fóruns de discussões, entre outros. Ainda é muito difícil elencar todas as ferramentas que podem ser utilizadas para promoção na Internet, pois algumas delas estão passando por um período de maturação, ainda não se consolidaram, ao mesmo tempo em que outras novas ferramentas estão surgindo (ARAÚJO, 1999/2000, p. 93).

Essas ferramentas compõem os recursos das duas gerações da *web* também citadas nesse trabalho, contribuindo de forma eficiente na promoção de instituições arquivísticas. Os arquivos pesquisados desempenham parcialmente a função promocional, pois não aproveitam exaustivamente as ferramentas promocionais disponíveis na internet.

Quanto à função instrucional que, fundamentalmente, orienta o usuário na utilização dos recursos informacionais oferecidos, constatou-se que os *websites* dos arquivos analisados ainda não atendem esse item de maneira satisfatória. Esse tipo de orientação aproxima o usuário que passa a compreender o uso dos recursos, divulgando-os e aproximando usuários potenciais, agindo como um promotor da unidade de informação.

A função referencial dá-se através da ligação com outras fontes de informação contidas no *website*. Pode-se dizer que os arquivos da Região Sudeste do país atendem de maneira satisfatória a função de referência, pois fazem uso do hipertexto através de *links* para outras fontes de informação, possuem mecanismos de busca, com exceção do arquivo do RJ e informam sobre os instrumentos de gestão documental.

A respeito da função de pesquisa, percebe-se um esforço significativo por parte dos quatro arquivos pesquisados, pois disponibilizam informações sobre os produtos e serviços oferecidos por seus *websites* através de instrumentos de pesquisa, exposições iconográficas e arquivos virtuais, por exemplo.

E por fim, a função de comunicação, que abrange as formas de relacionamento com os usuários, é atendida parcialmente pelos arquivos analisados. Nenhum dos *websites* oferece o cadastro on-line de usuários ou coleta opiniões, sugestões e críticas. Entretanto, satisfazem parte dessa função ao disponibilizar formas de contato através de e-mails, telefones e formulários "Fale conosco".

5 CONCLUSÃO

O desenvolvimento acelerado da informática dos últimos anos vem trazendo inúmeros benefícios à sociedade, entre eles, o desenvolvimento e a constante evolução das TIC`s que repercutem em todos os níveis da atividade humana gerando inovação nos canais e instrumentos de comunicação (ARCHER, 2011). Entre eles, destaca-se a internet, caracterizada pela interatividade capaz de construir e disseminar informações, compartilhando o conhecimento (ARCHER, 2011), através de inúmeras ferramentas disponíveis on-line, inclusive gratuitamente.

Nesse sentido, pressupõe-se que instituições públicas voltadas para o desenvolvimento da sociedade utilizem esse tipo de recurso a fim de cumprir com o compromisso social de divulgar e disseminar seus produtos e serviços. Enquadram-se aqui, os arquivos públicos, responsáveis pela guarda, conservação e divulgação do patrimônio documental de determinada região, considerados repositórios da história e memória da sociedade.

No Brasil, a legislação garante o acesso da população à documentação mantida sob a guarda dos órgãos públicos, excetuando-se aquelas em que o sigilo seja indispensável à segurança do Estado e da sociedade, “[...] bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.” (BRASIL, 1991). Portanto, não é apenas um serviço a ser prestado, mas sim um dever e um compromisso social, a divulgação e a disseminação do conteúdo informacional mantido por esses órgãos.

Entre eles, esse trabalho privilegiou os arquivos públicos da Região Sudeste do país considerando o elevado índice de desenvolvimento das TIC`s nos estados do Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo, aliados às ações de marketing eletrônico utilizadas através de seus *websites* relacionadas diretamente às diretrizes propostas pelo CONARQ para sua construção.

Embora o documento (Diretrizes gerais para a construção de *websites* de instituições arquivísticas) utilizado como base na pesquisa desenvolvida para esse trabalho necessitar ser atualizado, pois existe há doze anos, o mesmo pode ser considerado um guia, devido a sua autoridade no meio arquivístico representado pelo CONARQ e elaborado por especialistas da área. Essas diretrizes enfatizam a importância da ampliação da disponibilidade de informações arquivísticas na internet

bem como a necessidade de sua otimização por parte dos arquivos públicos brasileiros (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2000). E reforça ao dizer que o *website* de uma instituição arquivística deve ser um instrumento dinâmico e atualizável de prestação de serviços agindo como um espaço virtual de comunicação e interação com diferentes tipos de usuários.

Aliado a essa ideia, recomenda-se o uso do marketing na construção de *websites* através de ações como o marketing mix, por exemplo, enfatizando o quarto “P” denominado promoção, responsável pela visibilidade da instituição arquivística. Vale destacar que o marketing é responsável pela criação e troca de valores com o objetivo de satisfazer as necessidades e os desejos de seus clientes, portanto, configura-se um forte aliado a profissionais arquivistas no desenvolvimento de suas atividades, inclusive através da internet, enfatizadas nesse trabalho pelos *websites* arquivísticos.

A pesquisa desenvolvida constatou que, de modo geral, os arquivos da Região Sudeste do país atendem parte das recomendações do CONARQ na construção de seus *websites*. Analisando-se mais especificamente, percebe-se que o item referente aos aspectos arquivísticos do conteúdo dos *websites* teve maior êxito, pois a maioria dos arquivos preocupa-se em disponibilizar informações da área auxiliando profissionais e usuários em geral. As recomendações referentes ao desenho e a estrutura poderiam ser enriquecidas, pois muitos tópicos ainda não são contemplados por esses arquivos. Sobre os aspectos gerais de conteúdo dos *websites*, destacam-se os arquivos dos Estados do RJ e SP por atenderem com mais clareza as recomendações do CONARQ. Os *websites* do APEES e do APM ainda podem contribuir com um número maior de informações a fim de contemplar os itens vinculados a esse tópico.

Sobre as funções propostas por Amaral e Guimarães, constata-se a participação efetiva por parte dos arquivos pesquisados nas seguintes: informacional, referencial e de pesquisa. As funções promocional, instrucional e de comunicação ainda podem ser melhor trabalhadas, proporcionando maior interação com seus usuários. Cabe destacar a função promocional, primordial na área do marketing, pois age como um instrumento de disseminação da instituição arquivística englobando, inclusive, ferramentas da internet, fundamental para os *websites* arquivísticos. Vale elencar alguns exemplos dessas ferramentas como o correio eletrônico, as salas de reunião (*chats*), os fóruns de discussões, entre outros.

Sabe-se que a maioria dos órgãos públicos, e não somente os arquivos estaduais analisados nesse trabalho, deparam-se constantemente com barreiras financeiras e tecnológicas no desenvolvimento de suas atividades. Cabe aos profissionais responsáveis criar mecanismos para driblar os problemas diários e atender à sociedade de maneira satisfatória. A criação de *websites* arquivísticos também pode valer-se desses mecanismos, pois em se tratando de internet, são inúmeras as possibilidades gratuitas disponíveis.

Embora essa pesquisa tenha se baseado nas diretrizes do CONARQ aliadas às funções propostas por Amaral e Guimarães, foi possível verificar o uso de algumas ferramentas da *web 2.0* pelos *websites* pesquisados. Vale destacar a proposta do Arquivo Público do Estado de São Paulo, que além de aderir às redes sociais (*Facebook, Twitter* etc.), disponibiliza informações sobre as mesmas solicitando a opinião do usuário. Iniciativas como essa promovem a interatividade, indispensável na internet, servindo de exemplo para outras instituições arquivísticas.

Portanto, conclui-se que os arquivos da Região Sudeste do país fornecem informações limitadas referentes a seus produtos e serviços através de seus *websites*, podendo ser melhor exploradas baseando-se nas diretrizes do CONARQ aliadas às funções propostas por Amaral e Guimarães, bem como no uso das ferramentas de promoção existentes, como a *web 2.0*, por exemplo.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 18, n. 1, p. 31-44, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1636/1637>>. Acesso em: 23 abr. 2012.

_____. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 25, n. 3, 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/452/411>>. Acesso em: 23 abr. 2012.

_____; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. *Websites* de unidades de informação como ferramentas de comunicação com seus públicos. **Enc. Bibli:** revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 13, n. 26, 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p147/6642>>. Acesso em: 27 abr. 2012.

ARAÚJO, Wagner Junqueira de. Ferramentas para promoção em Web sites de unidades de informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 23/24, n.1, p. 89-108, 1999/2000.

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: 30 mar. 2012.

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO. [Website do APM]. Belo Horizonte, [20--]. Disponível em: <<http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

BELÉM, Fabiane Marques. **A gestão sistêmica de arquivos a partir da análise dos sistemas estaduais de São Paulo e Rio Grande do Sul**. 2009. 99 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)-Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/22774/000741065.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

BLAYA PEREZ, Carlos. **Marketing aplicado aos arquivos**. [2011]. [Apostila do curso de Pós-Graduação a Distância em Gestão em Arquivos da UFSM]. Disponível em: <<http://cead.ufsm.br/moodle/course/view.php?id=3584>>. Acesso em: 18 out. 2011.

BUBLITZ, Juliana. Lei de acesso à informação esbarra em limites tecnológicos. **Zero Hora**, Porto Alegre, 28 abr. 2012. Política. Disponível em: <<http://zerohora.clicrbs.com.br/rs/politica/noticia/2012/04/lei-de-acesso-a-informacao-esbarra-em-limites-tecnologicos-3742229.html>>. Acesso em: 30 abr. 2012.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 24 nov. 2011.

BRASIL. Lei n. 8.159 de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Presidência da República**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 24 nov. 2011.

_____. Lei n. 12.527 de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Presidência da República**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 30 abr. 2012.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (BRASIL). **Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas**. 2000. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/diretrizes_para_a_construo_de_websites.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2011.

_____. [Portal CONARQ]. [Rio de Janeiro], [20--]. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br>>. Acesso em 24 nov. 2011.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. (Série educação à distância).

OTTONI, Heloisa Maria. Bases do marketing para unidades de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/433/391>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

PAULA, João Antônio de. História revista e passada a limpo. **Revista do Arquivo Público Mineiro**, Belo Horizonte, v. 43, n. 1, p. 52-73, jan./jun. 2007. Disponível em: <http://www.cultura.mg.gov.br/files/Arquivo_publico/rapm4.pdf>. Acesso em: 19 out. 2012.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. Brasília: Brique de Lemos, 2002.

SIQUEIRA, Marcelo Nogueira de. A câmara técnica de documentos audiovisuais, iconográficos e sonoros do conselho nacional de arquivos. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 4, 2010, Vitória. **Anais eletrônicos...** Vitória: AARQUES, 2010. [p. 6-15]. Disponível em: <<http://www.aarques.org.br/cna2010/anais/paginas/encontros-paralelos.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

SOBRE o CETIC.br. Disponível em: <<http://www.cetic.br/sobre-ceticbr/>>. Acesso em: 19 out. 2012.

ANEXOS

ANEXO A – CODEARQ: Arquivo Público do Estado do Espírito Santo

Espírito Santo	
> Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos > Espírito Santo	
Arquivo Público do Estado do Espírito Santo	
CODEARQ	BR ESAPEES
Nome da Instituição:	Arquivo Público do Estado do Espírito Santo
Vinculação Administrativa:	Secretaria de Estado da Cultura - SECULT
Endereço:	Rua Sete de Setembro, 441 - Centro - Vitória - ES - CEP. 29001-970
Telefones:	(27) 3223-8037 / (27) 3223-7524
E-mail:	codeac@ape.es.gov.br
Site:	http://www.ape.es.gov.br/
Ano de Criação:	1908
Missão Institucional:	Conforme a lei complementar nº 370 de 29 de junho de 2006, compete ao Arquivo Público realizar a gestão de documentos produzidos e recebidos pelo Poder Executivo Estadual, bem como tratar os documentos públicos após o cumprimento das razões pelas quais foram gerados.
Caracterização do Acervo:	O APEES tem sob sua custódia fundos documentais originários do Poder Executivo e de órgãos a ele vinculados, como Agricultura, Educação, Fazenda, Governadoria, Polícia e Tribunal Regional Eleitoral. Entre os tipos de documentos sob sua guarda, encontram-se livros de registro e outros documentos manuscritos, passaportes, fichas, mapas, plantas cartográficas, fotografias, negativos fotográficos, livros raros e ainda discos, filmes e fitas de vídeo. O objetivo da instituição é zelar pela conservação dos documentos e viabilizar o acesso aos consulentes.
Condições de acesso aos documentos:	Há restrição de acesso aos documentos em precário estado de conservação
Dia e horário de atendimento:	De segunda a sexta-feira, das 10h00 às 17h30
Serviços:	Reprodução eletrostática, fotográfica, digital, videográfica e transcrição de originais

ANEXO B – CODEARQ: Arquivo Público Mineiro

Minas Gerais	
> Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos > Minas Gerais	
Arquivo Público Mineiro	
CODEARQ	BR MGAPM
Nome da Instituição:	Arquivo Público Mineiro
Vinculação Administrativa:	Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais
Endereço:	Avenida João Pinheiro, nº 372 - Funcionários - Belo Horizonte - MG - CEP. 30130-180
Telefones:	(31) 3269-1167 / (31) 3269-1151
E-mail:	apm@cultura.mg.gov.br
Site:	http://www.cultura.mg.gov.br
Ano de Criação:	1895
Missão Institucional:	Executar a gestão, o recolhimento, a guarda, a preservação e o acesso ao acervo arquivístico do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais e aos arquivos privados de interesse público e social.
Caracterização do Acervo:	Arquivos públicos e privados de interesse público e social. Além de manuscritos e impressos, reúne mapas, plantas, fotografias, gravuras, filmes, livros, folhetos e periódicos.
Condições de acesso aos documentos:	Há restrição de acesso aos documentos em precário estado de conservação
Dia e horário de atendimento:	De segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00
Serviços:	Reprodução micrográfica, fotográfica e digital, transcrição de originais e videográfica/audiográfica.

ANEXO C – CODEARQ: Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro

Rio de Janeiro	
> Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos > Rio de Janeiro	
Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro	
CODEARQ	BR RJAPERJ
Nome da Instituição:	Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro
Vinculação Administrativa:	Casa Civil do Governo do Estado do Rio de Janeiro
Endereço:	Praia de Botafogo, nº 480 - Botafogo - Rio de Janeiro - RJ - 22250-040
Telefones:	(21) 2332-1448 / (21) 2332-1432
E-mail:	aperj@aperj.rj.gov.br
Site:	http://www.aperj.rj.gov.br
Ano de Criação:	1931
Missão Institucional:	O Departamento do Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro tem por finalidade implementar a política estadual de arquivos, definida pelo Conselho Estadual de Arquivos - CONEARQ, por meio da gestão, recolhimento, tratamento técnico preservação e divulgação do patrimônio documental estadual, garantindo pleno acesso à informação, visando apoiar as decisões governamentais de caráter político-administrativo, o cidadão na defesa de seus direitos e de incentivar a produção de conhecimento científico e cultural.
Caracterização do Acervo:	O acervo da instituição reúne documentos a partir da segunda metade do século XVIII. Seus principais fundos, provenientes da Província e do antigo e novo Estado do Rio de Janeiro e do antigo Estado da Guanabara, são: Polícias Políticas (1905-1983), Instituto Médico Legal [1907-1960], Departamento de Educação [1926-1950], Presidência da Província (1786-1900), Registros Paroquiais de Terras (1854-1858), Presidência do Estado (1889-1972), Programa Estadual de Orientação e Proteção ao Consumidor do Estado do Rio de Janeiro - PROCON/RJ (1993-2001), Movimento Feminino pela Anistia e Liberdades Democráticas (1975-1999). Há ainda acervos privados, doados por militantes de movimentos sociais, como: Arquivo Ângela Borba (1964-1989), Coleção Jean Marc Van Der Weid (1963-1981), Coleção Jair Ferreira de Sá (1966-1984), Coleção Daniel Aarão Reis (1954-1985).
Condições de acesso aos documentos:	Há restrição de acesso aos documentos em fase de organização
Dia e horário de atendimento:	De segunda a sexta-feira, das 10h00 às 17h00
Serviços:	Reprodução digital e transcrição de originais.

ANEXO D – CODEARQ: Arquivo Público do Estado de São Paulo

São Paulo	
> Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos > São Paulo	
Arquivo Público do Estado de São Paulo	
CODEARQ	BR SPAPESP
Nome da Instituição:	Arquivo Público do Estado de São Paulo
Vinculação Administrativa:	Casa Civil do Governo do Estado de São Paulo
Endereço:	Rua Voluntários da Pátria, nº 596 - Santana - São Paulo - SP - CEP. 02010-000
Telefones:	(11) 2221-2850 / (11) 2221-4785
E-mail:	saesp@arquivoestado.sp.gov.br
Site:	http://www.arquivoestado.sp.gov.br/
Ano de Criação:	1892
Missão Institucional:	Formular e implementar a política estadual de arquivos, por meio da gestão, do recolhimento, da preservação e da difusão do patrimônio documental do Estado.
Caracterização do Acervo:	Documentação pública; documentação do Judiciário e cartorial; acervos privados de interesse público.
Condições de acesso aos documentos:	Há restrição de acesso aos documentos em precário estado de conservação
Dia e horário de atendimento:	De terça-feira a sábado, das 9h00 às 17h00
Serviços:	Reprodução eletrostática, fotográfica, micrográfica, digital e videográfica.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Formulário para coleta de dados

<i>ITENS</i>		<i>ARQUIVO:</i>	
1	CONTEÚDO / ASPECTOS GERAIS	Sim / Não	Dados
1.1	Informações sobre os objetivos do website		
1.2	Informações sobre a instituição: histórico, competências, estrutura organizacional, programas de trabalho, quadros diretores (e-mails e telefones), endereço físico da instituição e formas de acesso		
1.3	Informações sobre os serviços prestados via web, por correspondência ou no local		
1.4	Adequação da linguagem utilizada, evitando-se termos técnicos pouco conhecidos		
1.5	Informações sobre a existência de conteúdos do website (relatórios, manuais, normas, imagens etc.) em documentos impressos (e, nesse caso, como tais documentos podem ser obtidos)		
1.6	Informações sobre material protegido por copyright		
1.7	Informações sobre o responsável pelo conteúdo da página (incluindo seu e-mail)		
1.8	Links atualizados, relacionados à administração pública na qual se insere a instituição arquivística		
1.9	Informações sobre programas, planos, projetos e relatório anual da instituição (possibilitando o download, conforme critérios da instituição)		
1.10	Utilização de normas técnicas de citação vigentes		
2	CONTEÚDO / ASPECTOS ARQUIVÍSTICOS		
2.1	Acervo (características gerais, datas-limites, quantidade, tipologia etc.)		
2.2	Instrumentos de pesquisa (instrumentos de pesquisa on-line, instrumento de pesquisa on-line em base de dados, instrumentos de pesquisa não disponíveis on-line, outras bases de dados)		
2.3	Estrutura de funcionamento do atendimento ao usuário: horário de funcionamento, formas de atendimento		
2.4	Serviços arquivísticos prestados (obtenção de cópias de documentos, p. ex.) tanto no local como via e-mail (não se trata do e-mail do webmaster, mas sim do responsável pelo atendimento ao usuário)		
2.5	Métodos de trabalho arquivístico; arranjo e descrição dos documentos, avaliação e transferência, emprego de tecnologias da informação etc.		

2.6	Legislação arquivística (regras gerais de acesso, restrições, privacidade, possibilitando o download desses documentos, conforme critérios da instituição), modalidades de atendimento, tempo previsto de resposta etc.		
2.7	Biblioteca virtual sobre temas arquivísticos		
2.8	Glossário de termos arquivísticos		
2.9	Perguntas e respostas (FAQ – Frequently Asked Questions) sobre temas arquivísticos		
2.10	Links arquivísticos (atualizados)		
2.11	Publicações arquivísticas (possibilitando o download, conforme critérios da instituição)		
3	DESENHO E ESTRUTURA		
3.1	Domínio (sugere-se o uso do domínio .gov.br)		
3.2	Mapa do website		
3.3	Mecanismo de busca do website		
3.4	Contador de acessos do website		
3.5	Data de criação do website		
3.6	Data da última atualização do website e das suas respectivas páginas		
3.7	Mudanças na URL do website		
3.8	Indicação de responsável pelo website e seu e-mail		
3.9	Utilização de uma seção do tipo "Novidades", indicando mudanças recentes no website (de conteúdo ou formato)		
3.10	Precisão gramatical e tipográfica		
3.11	Legibilidade de gráficos com dados estatísticos e outras imagens		
3.12	Garantias de segurança no acesso quando da transmissão de dados, essencialmente os de caráter sigiloso ou aqueles relativos à privacidade do usuário		
3.13	Utilização, opcional, de outro idioma		
3.14	Utilização de menu de navegação (<i>toolbar</i>) em todo o website		
3.15	Utilização de instrumentos de pesquisa on-line em dois níveis (geral com poucos campos de preenchimento e específico para usuários mais especializados)		
3.16	Utilização de formulários eletrônicos on-line para solicitação de serviço		
3.17	Salas de <i>chat</i> , possibilitando a programação de reuniões informais sobre temas específicos com usuários de diversas áreas		
3.18	Utilização, em todas as áreas do <i>website</i> , da opção de voltar para a página anterior e/ou página principal, desvinculada das funções do <i>browser</i> utilizado pelo usuário		
3.19	Utilização de imagens de baixa resolução e pequenas dimensões (<i>thumbnail images</i>) com a opção de acesso às imagens ampliadas e com maior resolução		

3.20	Utilização de <i>download</i> para disponibilizar - de forma compactada - documentos institucionais de grande dimensão		
3.21	Instruções para facilitar o <i>download</i> : especificações sobre tamanho do arquivo, formato(s)		
3.22	Opção de navegação do website sem imagens ou animações (tornando o acesso mais rápido)		
3.23	Utilização de leiautes de fundo simples		
3.24	Adequação no uso de <i>frames</i> (com alternativa para o não uso desse recurso)		
3.25	Opção de versão textual no caso de uso de som (entrevistas, discursos etc.)		
3.26	Adequação dos títulos das páginas, facilitando a compreensão dos conteúdos		
3.27	Utilização de ilustrações que efetivamente valorizem e auxiliem os objetivos do website		
3.28	Utilização de recurso gráfico visível na menção da URL dos <i>links</i> citados		