

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIENCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
CURSO DE ARQUIVOLOGIA**

**Mateus Walker Cabreira**

**ANÁLISE DA DIFUSÃO VIRTUAL EM ARQUIVOS PÚBLICOS DA  
REGIÃO SUL DO BRASIL**

**Santa Maria, RS, Brasil**

**2016**

**Mateus Walker Cabreira**

**ANÁLISE DA DIFUSÃO VIRTUAL EM ARQUIVOS PÚBLICOS DA  
REGIÃO SUL DO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Bacharel em Arquivologia**.

Orientador: Prof<sup>o</sup>. Dr<sup>o</sup>. Carlos Blaya Perez

Santa Maria, RS

2016

**Mateus Walker Cabreira**

**ANÁLISE DA DIFUSÃO VIRTUAL EM ARQUIVOS PÚBLICOS DA  
REGIÃO SUL DO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Graduação em Arquivologia da  
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS),  
como requisito parcial para obtenção do grau de  
**Bacharel em Arquivologia.**

**Aprovado em 13 de julho de 2016:**

---

**Professor, Carlos Blaya Perez, Dr. (UFSM)**  
(Presidente/Orientador)

---

**Professor Danilo Ribas Barbiero, Dr. (UFSM)**

---

**Professora, Rosani Beatriz Pivetta da Silva, Ms. (UFSM)**

Santa Maria, RS

2016

## **AGRADECIMENTOS**

*A realização e conclusão deste trabalho ocorreu, principalmente pelo auxílio, compreensão e paciência de meu estimado orientador Carlos Blaya.*

*E em especial à minha mãe pela dedicação e carinho em todos momentos da minha vida.*

## RESUMO

### ANÁLISE DA DIFUSÃO VIRTUAL EM ARQUIVOS PÚBLICOS DA REGIÃO SUL DO BRASIL

AUTOR: Mateus Walker Cabreira

ORIENTADOR: Carlos Blaya Perez

Este trabalho apresenta os resultados de uma análise sobre a difusão virtual e acessibilidade nos websites dos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil, composta pelo Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, Arquivo Público do Estado de Santa Catarina e Arquivo Público do Estado do Paraná. Destaca-se a importância e o inestimável valor para a constituição da memória e identidade cultural para as respectivas comunidades regionais envolvidas. Nos Arquivos analisados, procurou verificar se estes estão completamente em acordo com todas as recomendações da publicação do Conarq (2000), denominada Diretrizes Gerais para a Construção de Websites em Instituições Arquivísticas.

Esta pesquisa trata de um estudo de caso, do tipo descritiva de abordagem qualitativa e cunho exploratório. A coleta de dados ocorre mediante levantamento e análise nos websites das instituições investigadas.

Os dados analisados referem-se ao período do primeiro semestre do ano de 2016 e foi estruturado através das Diretrizes Gerais para a Construção de Websites do Conarq. Os resultados obtidos permitiram identificar e verificar aspectos e conteúdos nos websites das instituições investigadas, delineando assim um perfil das instituições e sugerindo melhorias para o progresso da difusão virtual aplicada. E poderão auxiliar pesquisadores em outras pesquisas no futuro, relacionadas com a difusão de Arquivos no meio digital.

**Palavras-chave:** Arquivística, Arquivos Públicos, Políticas Públicas de Arquivo, Websites e Difusão.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF VIRTUAL BROADCAST IN PUBLIC ARCHIVES OF SOUTHERN BRAZIL**

AUTOR: Mateus Walker Cabreira

SUPERVISOR: Carlos Blaya Perez

This paper presents the results of an analysis of the virtual diffusion and accessibility on the websites of the South State Public Archives of Brazil, made by the State of Rio Grande Public Archives South, State Public Archives of Santa Catarina and Public Archives of the State Parana. It highlights the importance and invaluable to the formation of memory and cultural identity to their regional communities involved. In the analyzed files, examined whether these are fully in accordance with all recommendations of the publication of Conarq (2000), named General Guidelines for Website Construction in archival institutions.

This research is a case study of descriptive qualitative and exploratory nature approach. Data collection occurs through survey and analysis on the websites of the investigated institutions.

The data analyzed refer to the period of the first half of the year 2016 and was structured through the General Guidelines for Conarq the Website Construction. The results allowed us to identify and verify aspects and content of the websites investigated institutions, outlining a profile of institutions and suggesting improvements to the progress of the virtual diffusion applied. And may assist researchers in other research in the future, related to the files broadcast in digital.

**Keywords:** Archives, Public Archives, Public File Policies, websites and broadcast.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Página inicial do Arquivo Público do Estado do Rio Grande Do Sul.....	36
Figura 2 – Página inicial do Arquivo Público do Estado de Santa Catarina.....	41
Figura 3 – Menu do Arquivo Público do Estado de Santa Catarina.....	43
Figura 4 – Página inicial do Arquivo Público do Estado do Paraná.....	47

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - A3 Síntese e Análise nos websites dos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil.....	50
---	----



## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

APAR – Arquivo Público do Estado do Paraná

APERS – Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

APESC – Arquivo Público do Estado de Santa Catarina

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos

DBTA – Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística

DOPS – Departamento de Ordem Política Social

SIARQ – Sistema Nacional de Arquivos

SIGA – Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo da Administração Pública Federal

SINAR – Sistema Nacional de Arquivos

UFSM – Universidade Federal de Santa Maria

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	11
1.2. OBJETIVOS.....	14
1.2.1 Objetivo geral.....	14
1.2.2 Objetivos específicos.....	14
1.3 JUSTIFICATIVA.....	14
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	15
2.1 Arquivos Públicos Estaduais.....	15
2.2 O Arquivo e o Documento.....	20
2.3 Funções Arquivísticas.....	21
2.4 O Arquivo na internet e o usuário online.....	23
2.5 Diretrizes para Construção de Websites.....	24
2.6 Difusão e Marketing em Arquivos.....	25
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	29
<b>4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	32
4.1 Arquivo Público do Estado Rio Grande do Sul.....	32
4.2 Arquivo Público do Estado de Santa Catarina.....	38
4.3 Arquivo Público do Estado do Paraná.....	44
4.4 Síntese da análise dos websites nos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil.....	49
<b>5. CONCLUSÃO</b> .....	54
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	56
<b>ANEXO A - RESOLUÇÃO N°13/1991, ARQUIVO NACIONAL</b> .....	59
<b>ANEXO B - DIRETRIZES GERAIS PARA A CONSTRUÇÃO DE WEBSITES DE INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICA</b> .....	61

# 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho foi desenvolvido ao longo do último semestre da graduação do curso em Arquivologia na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e trata do estudo da difusão virtual de instituições arquivísticas públicas estaduais. Mais especificamente as instituições arquivísticas analisadas são os Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil, composta por: Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul; Arquivo Público do Estado de Santa Catarina; e Arquivo Público do Estado do Paraná.

As funções da criação e/ou recebimento, produção, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão da informação compõe o arquivo. A imagem que alguns cidadãos mais distantes do arquivo têm é o fato de talvez associar a idéia de ele apenas realiza a “guarda” da informação física nos documentos. Por outro lado a ação que pode alterar essa imagem equivocada do cidadão comum e contribuir com o acesso ao acervo é de que os arquivos atuem como agentes difusores da informação contida em seu acervo, garantindo não somente o acesso físico ao documento, mas também o acervo virtual, através de websites. Mas antes de falar em difusão é preciso falar em acesso.

Para Belloto (1989) o acesso é a finalidade maior dos arquivos, é preciso ressaltar que isso independe de idade documental e mais independe do meio arquivístico em que está inserido. Ele pressupõe garantia constitucional e os arquivistas, enquanto profissionais da informação, devem dispor de meios para este acesso, como forma de democratizar o conhecimento.

O crescente avanço das tecnologias da informação e da comunicação constituem uma nova forma de demanda através destes espaços virtuais, com a proposta de informar e propagar os serviços que colocam a disposição dos usuários. É preciso disponibilizar o acesso em meio digital.

Sendo que a difusão do arquivo em meio digital pode atingir um expressivo e promissor aumento no número de usuários, além de proporcionar um maior conforto e rápida troca de informações. Procurou-se, portanto, trabalhar a difusão virtual nos websites dos arquivos públicos da região sul do Brasil.

Na primeira parte deste trabalho tem-se a introdução que desenvolveu-se em uma abordagem sobre o objeto de estudo que é a difusão virtual nos arquivos da região sul do Brasil. A seguir, são apresentados os objetivos gerais, objetivos específicos do trabalho, e sua justificativa.

No desenvolvimento deste trabalho segue-se com estudo a revisão da literatura arquivística, e histórico dos arquivos públicos estaduais da região Sul brasileira. É importante salientar que o acesso à informação é condição básica para a construção de conhecimento, por isso ocorre neste trabalho o reconhecimento de diretrizes para a construção de websites em instituições arquivísticas no que diz respeito à difusão e acesso à informação.

No capítulo referente se descreve a metodologia onde se desenvolveu a análise e discussão dos resultados. Assim chegando até a conclusão do trabalho, citando referências teóricas utilizadas e encerrando-se. A importância deste trabalho foi o conhecimento no acesso e na difusão virtual arquivística, encontradas nos sites dos arquivos públicos da região sul. Ressaltando que este trabalho de conclusão de curso pode ser utilizado futuramente para outras pesquisas de estudo no meio acadêmico.

Neste trabalho serão verificadas as recomendações de procedimentos para a comunidade arquivística do Conselho Nacional de Arquivos (2000, anexo B), Diretrizes Gerais para a Construção de Websites. Que apresenta recomendações básicas para as instituições arquivísticas interessadas em criar ou redefinir seus websites. Estas diretrizes têm como ponto de partida a gestão da informação, sem negligenciar os conhecimentos específicos do profissional de web designer, auxiliando assim os gestores de instituições arquivísticas e profissionais arquivistas.

Ainda salienta-se que é fundamental para os profissionais que trabalham nas três instituições arquivísticas promover nos arquivos a difusão cultural em meio digital, afim de atrair, conquistar e fidelizar maior número de usuários.

Procurou-se analisar o acesso à informação no website, documentos disponíveis, exposições virtuais e demais informações do acervo que podem ser encontrados. Identificando o acesso à informação e sinalizando possíveis dificuldades que os usuários podem encontrar no site do arquivo. Também foi

elaborado um quadro síntese entre as instituições, onde destaca se algumas lacunas nos aspectos virtuais e posteriormente são sugeridas propostas para melhorias, com embasamento no referencial teórico.

Contudo, mais precisamente, esta pesquisa teve por objetivo geral analisar a difusão virtual nos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil, e identificar os aspectos arquivísticos virtuais encontradas pelo usuário online.

## **1.2 OBJETIVOS**

Pesquisar a difusão virtual desenvolvida pelos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil.

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Analisar a difusão virtual do acervo nas instituições arquivísticas públicas da região sul do Brasil.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Verificar as informações disponibilizadas no website sobre o arquivo investigado;
- Avaliar informações do website em acordo com as Diretrizes do CONARQ;
- Elaborar propostas de melhorias estudadas.

## **1.3 Justificativa**

O desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso é realizado como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Arquivologia da Universidade Federal de Santa Maria, e tem enquanto relevância acadêmica, o intuito de analisar questões relevantes ao acesso e difusão virtual das informações nos websites dos arquivos estaduais da região sul. Sabendo que atualmente é imprescindível para o sucesso de uma instituição arquivística promover a difusão de seus serviços e informações do arquivo em meio digital.

A ideia inicial da pesquisa deste trabalho partiu da indagação curiosa do pesquisador no processo de construção do website em uma instituição arquivística, e como ocorre a difusão virtual dos arquivos públicos.

Ressaltamos também a contribuição deste trabalho com à comunidade arquivística por relacionar um perfil para essas instituições e transcrever informações disponíveis ao usuário online. Para mim, como pesquisador, o que torna este trabalho interessante é o fato de conhecer os aspectos que envolvem a divulgação das informações arquivísticas nos processos de construção dos websites. Além, claro do conhecimento histórico cultural dessas instituições investigadas

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta o histórico das instituições pesquisadas e serão abordados os conceitos relacionados à arquivologia, iniciando em conceitos básicos arquivísticos, até chegar no estudo da difusão, onde este último é o foco desta pesquisa.

Este trabalho teve sua pesquisa da difusão virtual em instituições arquivísticas, e para auxiliar na argumentação dos estudos e reflexões expressos nessa pesquisa, utilizou-se um referencial teórico baseado em bibliografias e, em alguns artigos científicos já desenvolvidos nessa área da difusão virtual.

Ainda, Silva e Menezes (2005), destacam que a análise da literatura e de publicações permite a construção de um quadro teórico responsável pela sustentação do desenvolvimento da pesquisa. A conclusão resultante da pesquisa representa a produção de conhecimento de interesse para o pesquisador e comunidade acadêmica.

### 2.1 Arquivos Públicos Estaduais

#### a) Histórico do Arquivo Público Estadual do Rio Grande do Sul<sup>1</sup>

Na data de 8 de março de 1906, pelo Decreto 876, o então presidente do Estado, Antônio Augusto Borges de Medeiros, determinou a criação do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, compondo a Repartição de Arquivo Público, Estatística e Biblioteca do Estado do Rio Grande do Sul, subordinada à Secretaria do Interior e Exterior. De acordo com a definição apresentada no decreto, o Arquivo deveria: "adquirir e conservar, sob classificação sistemática, todos os documentos concernentes à legislação, à administração, à história, à geografia, às artes e indústrias do Rio Grande do Sul".

---

<sup>1</sup> Fonte 1: <http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php>,

Fonte 2: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Arquivo\\_P%C3%ABlico\\_do\\_Estado\\_do\\_Rio\\_Grande\\_do\\_Sul](https://pt.wikipedia.org/wiki/Arquivo_P%C3%ABlico_do_Estado_do_Rio_Grande_do_Sul)

Atualmente o prédio principal é destinado aos setores administrativos e técnicos, e os pavilhões anexos para a guarda dos documentos. A fachada visível da rua tem linhas retas e sem quaisquer adornos, e é dividida em quatro pavimentos com duas entradas deslocadas do centro em disposição simétrica. O primeiro piso é diferenciado, com um revestimento em imitação de pedras aparelhadas marrons e aberturas gradeadas com discreto trabalho de ornamentação. Os pavimentos restantes são revestidos de pó de pedra cinza, com pilastras retas e lisas separando as janelas quadradas, num ritmo regular. Acima do conjunto uma cornija igualmente despojada, com um frontão central onde se lê o nome da instituição. No interior dos pavilhões antigos projetados por Hebert se destacam os espaços para a guarda dos documentos, com pisos e escadarias em entramado de ferro (provendo ventilação) e prateleiras de ferro revestido de concreto armado, que constituíam uma inovação tecnológica na época e ofereciam maior segurança para o acervo. O conjunto foi tombado pelo Patrimônio Histórico do Estado em 21 de dezembro de 1992 sob o nº 67.

Localiza-se atualmente na Rua Riachuelo, número 1031, em Porto Alegre - RS. O acervo do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul é composto de documentos advindos do Poder Judiciário, Executivo, Legislativo, Tabelionatos e Registro Civil.

O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul é um Departamento da Secretaria da Modernização Administrativa e dos Recursos Humanos e é constituído pela Divisão de Gestão Documental, Divisão de Preservação, Acesso e Difusão e Seção de Apoio Administrativo. Onde conta com um grupo de trabalho formado por arquivistas, técnico em assuntos culturais, agentes administrativos, estagiários, terceirizados e cargos em comissão. A instituição preserva a memória do nosso Estado desde início do século com ações voltadas a gestão documental e a cultura e nele são desenvolvidos serviços de guarda, manutenção e consulta ao acervo. Nele ocorrem atividades como a recuperação de documentos, restauração e encadernação destes, também há o processo de microfilmagem, descrição e organização do acervo, uso e atendimento ao usuário para estudos, pesquisas ou visitas.



## b) Histórico do Arquivo Público Estadual de Santa Catarina<sup>2</sup>

Através da Lei nº 1.196 de 26 de setembro de 1918, no Governo de Felipe Schmidt, criou o Arquivo Público do Estado de Santa Catarina. Nesta ocasião, o fato de não ter sido designado um Diretor provocou sua extinção natural, pois não há registro de ações no período compreendido entre os anos de 1918 a 1931. Por meio do Decreto nº 186 de 28 de dezembro do ano de 1931, no Governo do Interventor Federal Ptolomeu de Assis Brasil, o Arquivo Público é recriado. Mas, dois anos depois, em 1933, já no Governo do Interventor Federal Aristiliano Ramos, o Arquivo Público é extinto por meio do Decreto nº 349 de 10 de maio.

Em 1960, no Governo de Heriberto Hulse, o Arquivo Público é então, mais uma vez, recriado, pela Lei nº 2.378 de 28 de junho, e subordinado à Secretaria de Estado dos Negócios do Interior e Justiça.

O arquivo se localiza na Avenida Mauro Ramos, 1264, em Florianópolis, o acervo é composto de 2500 metros lineares de documentos do Poder Executivo, do Poder Legislativo e do Poder Judiciário. Também possui documentos de arquivos privados de pessoas físicas e jurídicas, desde 1703 até a década de 1980, incluindo documentação especial, mapas, plantas, fotografias e filmes. Hoje, o Arquivo Público do Estado está subordinado à Secretaria de Estado da Administração, como um Órgão Normativo do Sistema de Gestão Documental, com a finalidade de implementar e acompanhar a Política Nacional de Arquivos, e cumpre a sua função de recolher, preservar, organizar e prestar assessoramento técnico, divulgando o patrimônio documental e colaborando com programas culturais e educativos do Estado de Santa Catarina.

O Arquivo tem o objetivo de garantir que a informação governamental esteja quando e onde seja necessária ao governo e ao cidadão e assegurar de forma eficiente a produção, administração, manutenção e destinação de documentos. No arquivo há recolher, preservar e divulgar os documentos produzidos e acumulados pela administração pública estadual e entidades ou pessoas físicas, cujos contribuam para o resgate da história do Estado de Santa Catarina. Nele há mais de 50 fundos documentais em vários suportes de informação: documentos textuais,

---

<sup>2</sup> Fonte: [http://www.sea.sc.gov.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=90&Itemid=245](http://www.sea.sc.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=90&Itemid=245)

cartográficos e iconográficos, provenientes da Administração Pública Estadual, a partir de 1703.

### c) Histórico do Arquivo Público Estadual do Paraná<sup>3</sup>

O Arquivo Público do Paraná foi criado pela Lei n.º 33, sancionada pelo 1º Presidente da Província do Paraná, Conselheiro Zacarias de Góes e Vasconcellos, em 7 de abril de 1855. Denominado "Archivo Publico Paranaense", tinha como finalidade reunir a memória impressa e manuscrita sobre a história e geografia do Paraná. Funcionou por todo o período provincial (1855-1889) junto ao Palácio da Presidência, onde foi instalada a Secretaria do Governo Provincial.

Sua primeira sede foi na Rua XV de Novembro. A segunda na Avenida Mal. Floriano Peixoto. Em terreno da Rua dos Funcionários, número 1796, em Curitiba-PR, foram edificadas e adaptadas sedes em 1960, 1978 e 2001, onde se localiza-se atualmente.

Hoje, além de reunir a documentação referente à memória do poder público, tem a responsabilidade de executar a administração da política relativa ao patrimônio documental do Estado. Por meio da organização, guarda e conservação dos documentos gerados pelo Poder Executivo, promove o acesso rápido e seguro às informações de interesse da administração pública e do cidadão. Com a finalidade de reunir a memória do poder público, gerir o patrimônio documental do Estado, através da sua organização, custódia e conservação, promoção do acesso à informação, o Arquivo Público do Paraná conta com, aproximadamente, 4000 metros lineares de documentos de caráter administrativo legal (Arquivo intermediário) e de caráter histórico cultural (Arquivo permanente).

Esta instituição também tem a responsabilidade da implantação e gerência das políticas arquivísticas em seu estado assim como as outras instituições anteriormente citadas.

---

<sup>3</sup>Fonte: <http://www.arquivopublico.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=25>

#### d) Arquivo público

Quanto a definição de arquivo público, segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística - DBTA, Arquivo Público é “Arquivo de entidade coletiva pública, independentemente de seu âmbito de ação e do sistema de governo do país. E integrante da administração pública”, (2005, p.34). E sua definição é fundamentada na Lei nº 8.159, de 08 de Janeiro de 1991:

*Dos Arquivos Públicos, Art. 7º, os arquivos públicos são 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, p.1).*

Para Belloto (2006) os arquivos públicos tem a função de recolher, custodiar, preservar e organizar fundos documentais originados na área do poder publico, e fornecem acesso a informações ao administrador, cidadão e historiador. Por isso é importante que se desenvolva serviços editoriais e de difusão cultural do arquivo, afim de atingir uma maior dimensão cultural e social dentro da sociedade. Os arquivos portanto tem o objetivo de garantir o acesso dos cidadãos à informação e a cultura, e através da difusão virtual, com o uso da internet atualmente é possível aumentar a acessibilidade ao conteúdo informacional da instituição.

Sobre o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), criado pela Lei nº 8.159 de 08 de janeiro de 1991, no artigo 26. É órgão vinculado ao Arquivo Nacional que define a Política Nacional de Arquivos públicos e privados, bem como é órgão central do Sistema Nacional de Arquivos (SINAR), que estabelece as diretrizes quanto as políticas de arquivos públicos e privados. Ainda sobre o SINAR que é uma ferramenta arquivística importante utilizada nas administrações públicas para estabelecer normas quanto às atividades de arquivo das referidas administrações, visando a gestão documental, a preservação e o acesso aos documentos públicos, em conformidade com as leis federais sobre os Arquivos Públicos. Os órgãos que integram esses sistemas de arquivos sejam eles de origem federal, estadual ou municipal, só tem a se beneficiar, pois através deles há um compartilhamento de informações, apoio na elaboração de projetos e na implementação de políticas

públicas de arquivo, parcerias em eventos, convênios, capacitação de recursos humanos, entre outras vantagens. Além de definir as políticas a serem seguidas pelos órgãos públicos detentores de acervos arquivísticos, tem como atribuição fiscalizar se os mesmos estão cumprindo com o determinado.

Nas políticas arquivísticas no que se refere a organização e administração se define, conforme o art. 17 da Lei nº. 8.159/91, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, a administração da documentação pública compete às instituições arquivísticas federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal. Portanto os arquivos estaduais são compostos pela documentação produzida, recebida e acumulada a partir das funções do Poder Executivo, Poder Judiciário e do Poder Legislativo estadual.

Na gestão, organização e vinculação dos arquivos públicos seguem a legislação estadual e municipal descrita na lei nº. 8.159/91. O acesso à documentação pública é para toda sociedade, respeitando-se as categorias de sigilo dos documentos que devem ser fixadas por decreto e respeitadas pelo órgão público que a produziu.

A documentação sob a guarda dos arquivos públicos constitui-se em importante fonte de cultura e informação, portanto, “é dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação” (BRASIL, lei nº 8.159/1991).

## **2.2 O Arquivo e o Documento**

Segundo Belloto, ( 2002). O primeiro pode ser entendido como o conjunto de documentos acumulados no decorrer das atividades de seu produtor, ou como o espaço físico onde se armazena a documentação. O segundo é o suporte em que as informações resultantes das atividades de pessoas ou instituições estão contidas. Para terem validade é indispensável que sejam imparciais, autênticos, naturais, orgânicos e únicos. Sabendo que cabe ao arquivo fornecer informações e ou

documentos para reconstituir ou escrever a história política, social ou econômica de uma nação, servindo de memória e constituindo uma importante fonte de pesquisa.

### **2.3 Funções Arquivísticas**

Para conhecimento inicial deve conhecer a gestão de documentos que conforme o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística significa o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para a guarda permanente. Para entender melhor a gestão documental descrita é preciso conhecer as funções arquivísticas, que conforme Rousseau e Couture (1998), são as seguintes: produção/criação, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão dos arquivos. A seguir é apresentado um breve conceito de todas as funções, ainda que este trabalho tenha seu enfoque na função de difusão.

**Produção:** criação ou recebimento de documentos dentro da instituição, mas deve-se evitar a criação de documentos com informações desnecessárias ou que atentam para sua veracidade e autenticidade. Já para a criação de documentos arquivísticos digitais é importante estar atento em diversas questões que possam alterar a veracidade ou autenticidade das informações ali contidas, sendo de extrema importância a elaboração de normas e regras para a produção da documentação, assim como utilizar métodos como assinatura digital, marca d'água e procedimentos padrão.

**Avaliação:** processo que consiste na atribuição de valores (primário ou secundário) para os documentos, assim como prazos de guarda e destinação final (guarda permanente ou eliminação). Os documentos devem ser devidamente avaliados também em suporte digital, pois nem toda a documentação produzida possui a necessidade de ser preservada permanentemente, garantindo assim economia de recursos materiais e financeiros.

**Aquisição:** entrada dos documentos nos arquivos corrente, intermediário e permanente. Abrange o arquivamento corrente, assim como a transferência e recolhimento da documentação. O processo de aquisição deverá ser realizado com

mais atenção e cuidado nos documentos arquivísticos digitais, pois seu controle é mais difícil de ser realizado e não possuem métodos que assegurem questões como autenticidade e veracidade.

**Conservação:** conjunto de procedimentos que visa a manutenção da integridade física do documento, desacelerando o processo de degradação. A principal questão a ser levantada em relação à conservação dos documentos digitais é sobre a constante mudança que ocorre nos aparelhos e softwares tecnológicos, tornando os equipamentos obsoletos e causando a perda de informações. O profissional responsável deve estar atento as novas tecnologias para evitar que a documentação (ou parte dela) seja perdida.

**Classificação:** criação e utilização de planos de classificação que reflitam as atividades e ações da instituição. Organiza e ordena como os documentos serão reagrupados de acordo com características comuns. A Classificação deverá ser feita dentro dos padrões estabelecidos pelos profissionais responsáveis pelo acervo, que conhecem a melhor maneira de agrupamento para realização de suas atividades. Os documentos digitais também devem ser devidamente classificados e ordenados para evitar que a documentação fique desorganizada em meio digital e para que não perca seu contexto dentro da instituição.

**Descrição:** conjunto de elementos facilitadores na recuperação e localização dos documentos. Também abrange a elaboração de instrumentos de pesquisa e meios de busca, utilizando termos específicos, palavras-chave, indexadores, dentre outros. A descrição será mais eficaz e precisa em meio digital, se realizada de forma correta, garantindo a recuperação e localização mais rápida da informação solicitada.

**Difusão:** está relacionada à divulgação do acervo, bem como a acessibilidade dos documentos, aproximando o arquivo e o usuário da informação. A difusão também será realizada de forma mais rápida, pois a maioria das pessoas possui acesso à internet e utilizam deste meio para suas pesquisas. Desta forma, o arquivo pode divulgar amplamente suas atividades, serviços e documentação, assim como disponibilizar informações com maior praticidade e eficácia.

## 2.4 O Arquivo na internet e o usuário online

O arquivo na internet está relacionado com a sociedade em rede na era da informação e o crescente avanço tecnológico, onde se desenvolvem e constituem novos espaços que visam o acesso da informação. Para tanto, os arquivistas ou profissionais da informação procuram abastecer fontes de informações em meios alternativos ao meio presencial, a partir disso a internet tem sido uma grande aliada pois permite a aproximação da instituição com usuários em qualquer lugar do mundo, atendendo o interesse social e promovendo o arquivo, por meio da difusão.

Manuel Castells descreve o ritmo cada vez mais acelerado no meio digital e de descobertas e suas aplicações. Este autor procura formular uma teoria que dê conta dos efeitos fundamentais da tecnologia da informação no mundo contemporâneo. Assim como o fato de que a economia global se caracteriza atualmente pelo fluxo e troca quase instantâneos de informação, capital e comunicação cultural. Esses fluxos regulam e condicionam a um só tempo o consumo e a produção via internet em sua maioria. As próprias redes refletem e criam culturas distintas.

Para Andrade (2007), com este avanço tecnológico é necessário lembrar que a sociedade da informação pressupõe o acesso a conteúdos por meio da internet e as instituições arquivísticas precisam considerar isso na promoção do acesso às informações contidas em seus acervos”(ANDRADE, 2007). Nessa relação é preciso que o conteúdo arquivístico virtual possibilite a comunicação entre instituição e usuários já consolidados, bem como outros que venham a ser atraídos, e que dificilmente procurariam o espaço físico da instituição.

O website de uma instituição arquivística deve ser visto como um instrumento de prestação de serviços, que liga o arquivo em um espaço virtual de comunicação com os diferentes tipos de usuários. Dado o potencial e as características da Internet, este espaço, além de redefinir as formas de relacionamento com os usuários do arquivo tradicionais, poderá atrair outros que, por várias razões, dificilmente ou raramente procurariam o Arquivo no seu local físico.

Há uma escassez de estudos que evidenciam o termo chamado de usuário online em contexto com centros de documentação. Dessa forma, defronta-se uma grande preocupação na pesquisa deste termo, se buscou um estudo sobre o tema.

Em um cenário virtual de construção de espaços para a informação e negócio, o usuário é visto simplesmente como recipiente de uma página, onde ler

tornou-se o seu principal papel, não estando apto a ter conhecimento ou autoridade no que diz respeito a editar o conteúdo informacional digital, ou seja, sendo um mero espectador de todo o contexto da página que visitava.

Conforme Meirelles & Moura (2007), os usuários da internet, anteriormente denominados “navegantes” ou internautas, transformaram-se em usuários de serviços online que, atualmente, podem dispensar a instalação de aplicativos nos computadores. Podemos perceber, desse modo, a ocorrência de modificações no papel do usuário, que passará a interagir, selecionar e controlar as informações de forma a ampliar o seu papel de agente atuante no meio digital.

Devido a novas tecnologias e maior oferta de informação e de bens de consumo potencializada pelos meios digital, recentemente a internet “aprimorou” o usuário ou internauta em usuário online, isto é, podemos dizer que todo cidadão que utiliza a internet atualmente como meio de comunicação na busca por informações quaisquer que sejam, denomina-se usuário online.

## **2.5 Diretrizes para Construção de Websites**

Conforme as Diretrizes para Construção de Websites publicada pelo CONARQ, a instituição arquivística deve informar sobre: objetivos da página institucional; histórico da instituição, sua estrutura organizacional, programas e equipe de trabalho; endereço físico, formas de acesso, e-mail, telefone; serviços prestados de maneira presencial, bem como através de e-mail, fax, correspondência e telefone; conteúdos que podem ser impressos, bem sobre materiais protegidos e sigilosos; programas e relatórios da instituição; conteúdo, quantidade, tipologia e datas-limite do acervo; instrumentos de pesquisa disponíveis online e não disponíveis online; atendimento ao usuário: horário, formas de atendimento; serviços prestados: cópias, apoio a consultas; métodos do trabalho arquivístico: arranjo, descrição, avaliação, transferência, emprego de tecnologias e classificação; o responsável pelo conteúdo da página, bem como e-mail; data de criação do sítio, data da última atualização e data em cada página; mudanças e atualizações recentes; modalidades de atendimento em meio virtual e tempo previsto para a resposta.

O Arquivo deve exibir links para outras instituições arquivísticas, órgãos governamentais e conteúdos afins; legislação arquivística: regras de acesso, restrições, sigilo e privacidade; glossário arquivístico; publicações arquivísticas;



mapa do site; mecanismo de busca de informações; opções de idiomas; uso de menu de navegação; botões “voltar” e “página inicial”; instruções para downloads; utilização de títulos nas páginas a fim de facilitar a compreensão dos conteúdos.

O arquivo deve ser cuidadoso no uso de termos estritamente técnicos e desconhecidos para a maioria da sociedade; a utilização de textos longos e excesso de imagens, bem como expressões do tipo “clique aqui” e palavras em idioma diferente do utilizado; recursos gráficos que impossibilitem a impressão integral de textos e imagens e páginas em construção.

O arquivo deve utilizar uso do domínio “gov.br” para arquivos públicos; sítios nomeados com base no nome da instituição, evitando o uso de siglas desconhecidas; precisão gramatical; legibilidade de gráficos e imagens; utilização de imagens de baixa resolução e pequenas dimensões com opção para ampliá-las e aumentar sua resolução; layouts simples e que tornem o carregamento das páginas rápido; utilização de ilustrações que valorizem as informações.

O arquivo deve oferecer garantia de segurança quando da transmissão de dados; instrumentos de pesquisa em níveis (geral e avançado); formulários eletrônicos online para solicitação de serviços; salas de chat; opção de download para conteúdos de grande dimensão; adequação para uso de frames, com alternativa para uso ou não; opção de versão em áudio no caso de existir som.

## **2.6 Difusão e Marketing em Arquivos**

A finalidade principal dos arquivos é facilitar a consulta aos documentos, para tal é preciso trabalho nas funções de aquisição, classificação, avaliação, descrição, conservação e difusão dentro da instituição arquivística. Sendo, portanto a difusão uma das funções arquivísticas, esta tem o objetivo de promover a divulgação da instituição arquivística, e também seu acervo e serviços prestados.

As atividades de difusão são a porta de entrada para mostrar o que existe referente ao uso e à acessibilidade dos recursos disponíveis nas instituições arquivísticas. Para desenvolver a difusão em arquivo é importante relacionar com atividades de gestão documental, avaliação, arranjo e descrição, na busca de

realizar um trabalho de promoção institucional de sucesso. Uma importante observação estudada é que nenhum tipo de difusão é excludente uma da outra, pois elas interagem entre si. Para Bellotto (2004), há três tipos de difusão que desenvolvem nas instituições arquivísticas, são elas:

Difusão educativa: é a comunicação desenvolvida pelos arquivos visando estimular os alunos de ensino fundamental e médio a freqüentar as instituições de pesquisa; oportunizar uma melhor interação entre aluno, professor e arquivo, iniciar o estudante na produção da pesquisa e do conhecimento científico e construir um canal de diálogo entre o arquivo e a escola. Estas atividades tendem a contribuir para o desenvolvimento do sistema educativo e da política educacional, cooperando com o programa escolar, ao oferecer fontes de pesquisa e estimulando o gosto e o prazer pela leitura e da busca a informação, proporcionando um aprimoramento cultural.

Difusão cultural: diz respeito ao desenvolvimento de atividades que utilizam a cultura como meio de comunicação, envolvendo projetos culturais que priorizam os eixos da literatura, dança, música, cinema, teatro, folclore, manifestações culturais e artísticas, por parte dos arquivos. Os investimentos nestas atividades tendem a ampliar a forma de se comunicar com o público alvo, oportunizando um incremento e manutenção dos valores culturais da sociedade.

Difusão editorial: são as publicações que disseminam os produtos e serviços dos arquivos, através de instrumentos de comunicação dirigida, como boletins, vídeos, revistas, malas-direta, jornal-mural, *portfólios*, entre outros.

Difusão digital: Embora Bellotto, não escreva sobre a difusão digital, mas com o grande desenvolvimento na área e volume de trabalhos acadêmicos, pesquisadores como Portella (2012), relata que com o avanço das tecnologias da informação a tendência é que os serviços dos arquivos passem a ser disponibilizados também em espaços virtuais, visto a seguir:

as novas tecnologias estão sendo utilizadas para auxiliar na organização, agilização, reprodução e difusão dos arquivos. Elas passam a ser usadas também para atender novas demandas decorrentes do acesso; por isso é que devemos nos beneficiar das novas tecnologias e, em especial, da Internet (BLAYA PEREZ, 2008, p. 29)

Fazem parte das ações da difusão digital, a publicação de livros, periódicos e conteúdo de internet, os quais estão ligados ao acervo e à memória que ele preserva; a estruturação de exposições, a programação de palestras e cursos; a condução de visitas monitoradas na instituição; o atendimento a grupos de alunos; a preparação de materiais didáticos; o oferecimento de oficinas pedagógicas com documentos de Arquivo, entre outras. Todas essas ações visam atingir o usuário final da informação, seja o aluno, o professor, o pesquisador, o cidadão em geral. Sua função é a de mostrar o potencial do acervo; transformar o documento bruto em pesquisa; incitar a investigação; sugerir interpretações das fontes; produzir leituras da história; dar a conhecer o universo documental com a linguagem que o usuário remoto e o usuário à distância compreenda.

Cabe aos profissionais da informação, como o arquivista, utilizar todas as formas possíveis de difusão no arquivo através dos meios de comunicação mais diversos, inclusive o meio digital com uso da internet, através de websites, blogs, redes sociais, correio eletrônico, etc. Pois a internet se destaca pelo seu alcance, baixo custo, interação e acesso rápido à informação e serviço, tudo em tempo integral e disponível para o mundo todo.

Conforme a Carta para a Preservação do Patrimônio Arquivístico Digital, publicada pelo CONARQ (2005), as organizações públicas ou privadas e os cidadãos vêm cada vez mais transformando ou produzindo documentos arquivísticos exclusivamente em formato digital, como textos, bases de dados, planilhas, mensagens eletrônicas, imagens, vídeos, gravações sonoras, material gráfico, websites da internet, dentre muitos outros formatos e apresentações possíveis 27 um vasto repertório de diversidade crescente. As facilidades proporcionadas pelos meios e tecnologias digitais de processamento, transmissão e armazenamento de informações reduziram custos e aumentaram a eficácia dos processos de criação, troca e difusão da informação arquivística.

Ainda sobre difusão, Blaya Perez (2008, p.32), o fato de disponibilizar as informações para o maior número de pessoas é o objetivo principal em um processo de difusão. Isso já está implícito nas atividades desenvolvidas dentro da maioria das instituições arquivísticas. Não basta tratar a documentação, devemos também disponibilizá-las. Quanto maior o número de usuários acessando as informações,

maior será o êxito obtido. Portanto, o arquivo há muito tempo deixou de ser um mero guardião de informações, a difusão de suas atividades, e marketing de seus produtos e serviços vem se mostrando essencial na sociedade contemporânea.

O marketing e a difusão são atividades parecidas que se dedicam a promover o que a instituição tem a oferecer à sociedade. O marketing tem como objetivo conquistar o público, para que haja uma fidelização do usuário ou cliente, possibilitando melhorar satisfatoriamente a imagem da instituição e de seus produtos, numa constante interação.

Para Ferreira (2004), o conceito de marketing fica definido como o “conjunto de estudos e medidas que provêm estrategicamente o lançamento e a sustentação de um produto ou serviço no mercado consumidor, garantindo o êxito comercial da iniciativa”, isto é, se baseia na satisfação das necessidades dos usuários ou clientes, pois são eles que irão determinar se as instituições estão tendo sucesso.

O marketing pode oferecer ao arquivo uma melhor divulgação de suas atividades, dos serviços prestados aos usuários, da qualidade da informação disponível. Além disso, pode contribuir no gerenciamento dos arquivos positivamente, promovendo uma imagem positiva da instituição, de forma a garantir o seu fortalecimento e o seu crescimento, pois atividades voltadas à satisfação dos usuários justificam a sua existência dentro da comunidade a que servem.

### 3. METODOLOGIA

Este trabalho ocorreu durante a pesquisa dos websites dos Arquivos Públicos Estaduais, nele aborda-se uma análise da difusão virtual da informação das três instituições arquivísticas da região Sul do Brasil.

Justifica-se, quanto á ausência do Arquivo Histórico do Rio Grande do Sul neste trabalho, o qual optou-se por não incluí-lo nos arquivos analisados por se idealizar e delimitar a pesquisa a unicamente um arquivo estadual em cada Estado da região sul do país.

Segundo Barros e Lehfeld (2007), na pesquisa descritiva realiza-se o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador. São exemplos de pesquisa descritiva as pesquisas mercadológicas e de opinião.

Deslauriers (1991) na pesquisa qualitativa, o cientista é ao mesmo tempo o sujeito e o objeto de suas pesquisas. O desenvolvimento da pesquisa é imprevisível. O conhecimento do pesquisador é parcial e limitado. O objetivo da amostra é de produzir informações aprofundadas e ilustrativas: seja ela pequena ou grande, o que importa é que ela seja capaz de produzir novas informações.

Para Rodrigues (2007) a pesquisa exploratória busca tornar acessível aquilo que ainda é desconhecido ou pouco conhecido e tem a finalidade de reunir informações gerais a respeito do objeto. E essa pesquisa não pretende resolver problemas, mas sim explicar fenômenos e de forma descritiva que é aquela que apresenta informações, dados, e elementos constitutivos do objeto, dizendo o que ele é e do que se compõe. E o objeto dessa pesquisa é a análise da difusão virtual nos Arquivos Públicos Estaduais.

Portanto, esta pesquisa apresenta um estudo de caso do tipo descritiva com abordagem qualitativa de cunho exploratória a qual se utilizará dos dados levantados para analisá-los e, assim, formular conclusões a respeito do estudo da difusão virtual nos websites, e tem sustentação teórica em autores relacionados na publicação do Conarq (2000). Salientamos ainda que a pesquisa não tem a necessidade de cálculos estatísticos.

Para Laville e Dionne (2007) é necessário que uma amostra seja representativa da população ou universo, isto é, que forneça dela uma imagem fidedigna, ou seja, significa que têm os atributos da população ou universo na mesma proporção e que a conclusão realizada nesta amostra serão perfeitamente compatíveis para o restante da população. Portanto se utilizando dessas definições e selecionado o universo e a amostra de pesquisa, delimitou se nos websites dos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil afim de analisar e descrever o seu conteúdo e alcance.

Para a coleta de dados utilizou-se a observação sistemática da norma pesquisada em cada um dos três websites das instituições relacionadas nesse trabalho. Também serão verificadas as recomendações da comunidade arquivística estabelecidas nas Diretrizes Gerais para a Construção de Websites, publicada pelo CONARQ(2000) e utilizado na avaliação dos websites. Os campos questionados são referentes ao Conteúdo, Desenho e Estrutura dos Websites, seguindo as determinadas recomendações do Conarq (2000, ANEXO B). E as principais características avaliadas foram as quais o arquivo deve informar, como segue abaixo:

- Objetivos do website;
- Histórico da instituição;
- Competências;
- Estrutura organizacional;
- Programas de trabalho em andamento;
- Emails e telefones;
- Endereço físico da instituição e formas de acesso;
- Serviços prestados via web;
- Serviços prestados por correspondência ou no local;
- Adequação de linguagem utilizada;
- A existência de conteúdos do website impressos;

- Existência de material protegido por copyright;
- Identificação do responsável pelo conteúdo da página e seu email;
- links atualizados relacionados a administração pública;
- Programas, planos, projetos e relatório anual da instituição;
- Informações sobre o acervo;
- Instrumentos de pesquisa;
- Horário de atendimento;
- Serviços arquivísticos prestados;
- Legislação arquivística;
- Modalidades de atendimento à distância;
- Biblioteca virtual básica ou de apoio sobre temas arquivísticos;
- Glossário de termos arquivísticos;
- Perguntas mais frequente;
- Publicações arquivísticas..

Os resultados serão apresentados na forma de questões e divididos em categorias de conteúdo geral e conteúdo de aspecto arquivístico, e após desenvolverá uma análise geral do website. Para uma melhor compreensão e clareza do trabalho foi desenvolvido um quadro síntese da análise nos websites dos Arquivos Estaduais da Região Sul do Brasil.

## **4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Neste capítulo serão apresentados os dados coletados e os resultados da pesquisa. Para melhor compreensão aos dados obtidos, deverão ser descritos e analisados através de capítulos, e ilustrado no quadro síntese das instituições arquivísticas. Participa nesta pesquisa o website do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, Arquivo Público do Estado de Santa Catarina e o Arquivo Público do Estado do Paraná.

### **4.1 Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul**

A seguir se desenvolve questões numeradas para facilitar o entendimento de cada item avaliado, obtendo-se assim uma clara e objetiva resposta.

1 - O arquivo informa os objetivos do website?

Sim. Os objetivos do website e de cada página acessada são claros, também há informações sobre os objetivos e seu conteúdo reflete o objetivo do site.

2 - O arquivo informa o histórico da instituição?

Sim. Informa o histórico da instituição.

3 - O arquivo informa as competências da instituição?

Sim. Informa as competências da instituição.

4 - O arquivo informa a estrutura organizacional da instituição?

Não.

5 – O arquivo informa programas de trabalho em andamento?

Sim. Informa programas de trabalho realizados.

6– O arquivo informa meios para contato?

Sim. Informa endereço de email e telefone.

7 - O arquivo informa o endereço da instituição e formas de acesso?

Sim. Informa o endereço e o mapa de localização.

8 – O arquivo informa serviços prestados online?

Sim. Informa serviços online como a opção do balcão virtual e fale conosco.



9 – O arquivo informa serviços prestados por correspondência ou local?

Sim. Informa serviços prestados apenas no local.

10 – O arquivo informa a adequação da linguagem utilizada?

Sim. Informa a linguagem utilizada, evitando termos técnicos poucos conhecidos.

11 – O arquivo informa a existência de conteúdos de website impresso?

Não.

12 – O arquivo informa a existência de material protegido por copyright?

Não.

13 – O arquivo informa a identificação do responsável pelo conteúdo da página?

Não.

14 – O arquivo informa links atualizados e relacionados a administração pública?

Sim. Informa links relacionados a administração pública como o ministério da cultura.

15 – O arquivo informa programas, planos, projetos e relatório anual da instituição?

Sim. Informa programas como a Associação dos Amigos do Arquivo Público.

A seguir se desenvolve questões numeradas para facilitar o entendimento de cada item avaliado, obtendo-se assim uma clara e objetiva resposta.

1 - O arquivo exhibe informações sobre o acervo?

Sim. Exhibe informações sobre o acervo, como opções de acesso á documentos do registro civil, tabelionato e dos poderes legislativo, executivo e judiciário.

2 – O arquivo exhibe instrumentos de pesquisa?

Sim. Exhibe instrumentos de pesquisa como catálogos.

3 – O arquivo exhibe horário de funcionamento e formas de atendimento presencial?

Sim. Exhibe horário de atendimento.

- 4 – O arquivo exhibe serviços arquivísticos prestados?  
Sim. Exhibe serviços prestados, como atendimento ao cidadão presencial.
- 5 – O arquivo exhibe a legislação arquivística?  
Sim. Exhibe legislação arquivística.
- 4 – O arquivo exhibe modalidades de atendimento à distância?  
Sim. Exhibe modalidades de atendimento à distância.
- 5 – O arquivo exhibe biblioteca virtual básica?  
Sim. Exhibe biblioteca virtual.
- 6 – O arquivo exhibe glossário de termos arquivísticos?  
Sim. Exhibe a opção do glossário.
- 7 – O arquivo exhibe perguntas mais frequentes?  
Sim. Exhibe a opção para perguntas mais frequentes.
- 8 – O arquivo exhibe publicações arquivísticas?  
Sim. Exhibe acesso ao manual de gestão documental e Artigos.

Na página de endereço online: [www.arquivopublico.rs.gov.br](http://www.arquivopublico.rs.gov.br), o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul foi acessado. E logo na abertura nota-se que a página (Figura 1) possui a sua interface de fácil carregamento, com poucas imagens e grande variedade de cores e diversos tamanhos na fonte de texto. Nesta página inicial se destaca quatro opções são eles: opções de *Noticias*, neste campo são publicadas notícias sobre mostras de pesquisa, ações e programas educacionais ao público interno e externo, destaca-se que há disponibilizado um link de acesso ao vídeo institucional do APERS muito bem elaborado, prossegue-se neste campo mais notícias relevantes ao arquivo; na opção de *Eventos*, é divulgado eventos sócio culturais, e inclusive campos ou links para inscrição; na opção *Agende sua visita guiada* é possível solicitar uma visita guiada no conjunto arquitetônico do APERS, informando nome do responsável, e-mail, data prevista, fone, assu <sup>35</sup> número de pessoas; na opção *Artigos publicados*, têm em seu conteúdo artigos disponível ao acesso online;

Quanto ao menu de navegação, possui opções de acesso no canto superior da página inicial, o *mapa do site*, *glossário* e *fale conosco*. Segue próximo ao menu

de navegação opção de acesso, como: *Quem somos*, onde descreve a instituição em geral com informações de apresentação, histórico, serviços, conjunto arquitetônico, mapa localização, horário de expediente, visita APERS; *Acervo*, descreve e informa sobre o conteúdo do arquivo, sua tipologia e cronologia dos documentos; *Balcão Virtual*, fornece fontes para consulta local e atende solicitações online para documentos; *Eventos e Inscrições*, lista eventos sócio culturais e também disponibiliza inscrições ; *Artigos Técnicos* disponibiliza acesso à artigos técnicos referentes ao acervo; *Notícias*, lista de notícias; *Associação Amigos APERS*, possibilita a toda comunidade se associar ao APERS, salientando que esta parceria não tem fins econômicos ; *Arquivos Municipais*, relaciona todos os arquivos municipais do estado, fornecendo sua localização; *Links*, direcionavam para o Arquivo Nacional e outros Arquivos localizados na capital do Estado, além de associações profissionais e órgãos governamentais estaduais; e *Perguntas Frequentes*, possibilita ao usuário online realizar e enviar alguma pergunta relevante ao APERS.

**ARQUIVO PÚBLICO**  
DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Home Mapa do Site Glossário Fale conosco

Quem Somos  
 Arquivo  
 Balcão Virtual  
 Eventos e Inscrições  
 Artigos Técnicos  
 Notícias  
 Associação Amigos APERS  
 Arquivos Municipais  
 Links  
 Perguntas Frequentes

**Balcão Virtual**  
 \* Certidões de Nascimento  
 \* Certidões de Casamento  
 \* Certidões de Óbito  
 \* Outros Documentos

**Notícias.....**  
**XIII Mostra de Pesquisa – Modalidade Ouvinte, inscreva-se!!!**  
 Já começamos as inscrições no

**XIII Mostra de Pesquisa – Prorrogado o prazo para envio de trabalhos**  
 Informamos que o prazo para envio de trabalhos para

**Video institucional do APERS**  
 Clique aqui e veja nosso vídeo

**Eventos.....**  
**Apresentação de resultados Projeto Preservação das Cartas de Liberdade - 19/12/2013**  
 Seminário Genealogia: História e Identidade - 15/09/2012

**Artigos.....**  
**Catálogo História das Mulheres & Relações Familiar - 30/03/2015**  
 Catálogo História das Mulheres &

**Mitos e fatos sobre os túneis subterrâneos de Port - 11/08/2015**

**Agende sua Visita Guiada.....**  
 Visita Guiada no Conjunto Arquitetônico

Responsável:   
 E-mail:   
 Data Prevista:   
 Fone:   
 Assunto:   
 Nº Pessoas:

enviar

**Mostra de Pesquisa**

**SIARQ-RS**  
 Sistema de Arquivos do Estado do Rio Grande do Sul

**MAP**  
 Sistema de Administração de Arquivos Públicos

**Blog APERS**

**RESISTÊNCIA DO ARQUIVO**

**twitter**

**Acesso à Informação**  
 Transparência para todos

**PRESERVAÇÃO das CARTAS de LIBERDADE**  
 RESGATE da CONJUNTURA HISTÓRICA do ESCRAVO no RS

Figura 1 – Página inicial do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

A parte lateral à direita da página inicial localiza-se uma coluna de opções onde consta: o *balcão virtual*, já mencionado anteriormente; *campo de busca*, onde se digita palavras-chave, mas notou-se que nem todas as informações estavam acessíveis por meio desta ferramenta; *Links de acesso*, há disponível links de acesso ilustrados por figuras que direcionam para determinados serviços e também outras instituições, tais como, mostra de pesquisa, onde disponibiliza acesso a

publicações; SIARQ-RS, direciona aos anexos das normas, listagem e termo de eliminação de documentos, editais, orientações, plano de classificação de documentos, tabela de temporalidade, e decretos; Consulta online do acervo, este item já foi mencionada anteriormente; Blog APERS, direciona acesso ao blog do arquivo, o qual possui valioso e volumoso conteúdo relacionado ao arquivo e se mantém periodicamente atualizado; Resistência em arquivo, direciona acesso ao blog da Memória e História da Ditadura; Twitter, direciona para página de acesso a rede social Twitter; Acesso à informação, direciona para página inicial da Central de Informação do RS, foi constatado que no período em que foi acessada esta página estava em manutenção; por fim encerra-se com uma lista de patrocinadores e apoio do ministério da cultura, sendo que no canto inferior da página consta o endereço do APERS e telefone para contato.

Identificou-se a falta de informações sobre a estrutura da instituição ou organograma e relação da equipe profissional, responsável pelas informações da página. Também nota-se a falta de informação sobre qual é o período que ocorre as atualizações no site, uma vez que foi encontrado muito material desatualizado, como notícias, publicações e eventos. Assim como foi detectado a ausência de opções online como campos de acesso para sugestões, reclamações ou elogios.

Após analisado o website do APERS constatamos a necessidade de ser mais completo de forma geral e contar com suportes online, também que seja atualizada periodicamente, afim de que se estabeleça uma data mensal ou semanal para esta ação, pois assim alimentará o saber e a curiosidade do usuário em potencial e abastecerá cada vez mais o site com diversas informações sobre o conteúdo do acervo, notícias, eventos e exposições do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. Contudo fica a necessidade de haver algumas alterações, pois este arquivo público não segue completamente as Diretrizes Gerais para a Construção de Websites estabelecidas pelo CONARQ.

Após verificar informações do website em acordo com as Diretrizes do CONARQ, e identificar as dificuldades encontradas pelo usuário online, realizamos uma lista de propostas e melhorias que pode ser ou não adotadas pela instituição analisada. São elas a seguir:

- informar a estrutura organizacional da instituição;

- informar a existência de conteúdos de website impresso;
- informar a existência de material protegido por copyright;
- informar a identificação do responsável pelo conteúdo da página;
- atualizar a página periodicamente e a data da atualização;
- exibir o organograma da instituição;
- exibir relação dos profissionais lotados na instituição;
- exibir opção para sugestão, reclamação ou elogios na página;
- exibir e adotar normas técnicas vigentes na legislação;
- exibir o contador de acessos ao website;
- utilizar a opção para outros idiomas;
- atualizar e otimizar software gerenciador do website;

#### **4.2 Arquivo Público do Estado de Santa Catarina**

A seguir se desenvolve questões numeradas para facilitar o entendimento de cada item avaliado, obtendo-se assim uma clara e objetiva resposta.

1 - O arquivo informa os objetivos do website?

Sim. Os objetivos do website e de cada página acessada são claros, também há informações sobre os objetivos e seu conteúdo reflete o objetivo do site.

2 - O arquivo informa o histórico da instituição?

Sim. Informa o histórico da instituição.

3 - O arquivo informa as competências da instituição?

Não.

4 - O arquivo informa a estrutura organizacional da instituição?

Sim. Informa de forma textual, e sem organograma.

5 – O arquivo informa programas de trabalho em andamento?

Não.

6 – O arquivo informa meios para contato?

Sim. Informa endereço de email e telefone.

7- O arquivo informa o endereço da instituição e formas de acesso?

Sim. Informa o endereço e o mapa de localização.

8 – O arquivo informa serviços prestados online?

Sim. Informa serviços online como a opção fale conosco.

9 – O arquivo informa serviços prestados por correspondência ou local?

Sim. Informa serviços prestados via postal e local.

10 – O arquivo informa a adequação da linguagem utilizada?

Sim. Informa a linguagem utilizada, evitando termos técnicos poucos conhecidos.

11– O arquivo informa a existência de conteúdos de website impresso?

Não.

12– O arquivo informa a existência de material protegido por copyright?

Sim. Informa Copyright © 2006 Secretaria de Estado da Administração.

13 – O arquivo informa a identificação do responsável pelo conteúdo da pagina?

Não.

14 – O arquivo informa links atualizados e relacionados a administração pública?

Sim. Informa links relacionados a administração pública como o Arquivo Nacional.

15 – O arquivo informa programas, planos, projetos e relatório anual da instituição?

Não.

A seguir se desenvolve questões numeradas para facilitar o entendimento de cada item avaliado, obtendo-se assim uma clara e objetiva resposta.

1 - O arquivo exhibe informações sobre o acervo?

Sim. Exhibe informações sobre o acervo, como opções de acesso á catálogos, índices e inventários do acervo.

2 – O arquivo exhibe instrumentos de pesquisa?

Sim. Exhibe instrumentos de pesquisa como catálogos.

3 – O arquivo exibe horário de funcionamento e formas de atendimento presencial?

Sim. Exibe horário de atendimento.

4 – O arquivo exibe serviços arquivísticos prestados?

Sim. Exibe serviços prestados, como Atendimento ao cidadão presencial e à distância.

5 – O arquivo exibe a legislação arquivística?

Sim. Exibe legislação arquivística.

6 – O arquivo exibe modalidades de atendimento à distância?

Sim. Exibe modalidades de atendimento à distância.

7 – O arquivo exibe biblioteca virtual básica?

Sim. Exibe biblioteca virtual.

8 – O arquivo exibe glossário de termos arquivísticos?

Sim. Exibe a opção do glossário.

9 – O arquivo exibe perguntas mais frequentes?

Não.

10 – O arquivo exibe publicações arquivísticas?

Sim. Exibe acesso ao manual de gestão documental, tabela de temporalidade, legislação, código de classificação.

O Arquivo Público do Estado de Santa Catarina foi acessado pelo link online: [http://www.sea.sc.gov.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=90&Itemid=245](http://www.sea.sc.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=90&Itemid=245).

Logo no acesso nota-se que a página inicial (Figura 02) possui sua interface “limpa” sem poluição de imagens ou diversas cores e de rápido carregamento, com um tamanho na fonte de texto padrão e cor única. Nesta página inicial, chama atenção a interface da página do arquivo ligada à secretaria de Estado da Administração, e se destaca por apresentar em primeiro lugar o histórico da criação do Arquivo Publ





Figura 2 – Página inicial do Arquivo Público do Estado de Santa Catarina

Quanto ao menu de navegação, possui opções de acesso no canto superior da página inicial, o *mapa do site*, *fale conosco*, *telefones sc* e *webmail*. Segue próximo ao menu de navegação específico ao arquivo público porém de forma discreta, mais precisamente na coluna lateral à esquerda, opções de acesso referentes ao Arquivo Público (Figura 3), tais como: *O Arquivo*, onde relaciona novamente o *histórico*, *estrutura organizacional*, *endereço*, *atendimento*, *boletim informativo*; na opção *Gestão Documental*, disponibiliza o acesso e relaciona o

*Conceito, Legislação, Temporalidade, Comissões, e Código de Classificação*; outra opção é *Regulamento de Consulta*, onde relaciona o *Acesso à consulta, Admissão, Requisição de Documentos, Reprodução e Normas de Publicações*; na opção *Conselhos Úteis sobre Conservação*, fornece acesso a *Livros e Documentos, Fotografias e Obras de Arte*; já na opção onde diz, *Publicações*, se tem acesso a publicações referentes ao *Catálogo de Instrumentos de Pesquisa, Boletim Informativo, e Gestão Documental*; na opção *Links*, se disponibiliza links na web de *Arquivos e Bibliotecas, Endereços de Instituições relacionadas com preservação de acervos, e Arquivos Públicos dos Estados Brasileiros*; para a opção, *Fotos*, tem o acesso a imagem de uma única *foto* do Arquivo Público de Santa Catarina; a opção de *Notícias do Arquivo*, se acessa notícias em destaques; *Cursos e Eventos*, que descreve cursos e exposições referentes ao arquivo; a opção de *Consulta à Biblioteca e Acervo*, na data em que esta opção foi acessada estava em manutenção no site; a opção *Rede de Cooperação de Arquivos Municipais*, onde se descreve datas de reuniões agendadas entre Arquivos Públicos Municipais, porém foi constado apenas duas reuniões entre os anos de 2007 e 2008.

É importante relatar um aspecto negativo encontrado na nomenclatura de endereço no domínio do website, o arquivo tem o nome de Secretaria Estadual de Administração (sea.sc.gov.br), a qual o Arquivo Público está vinculado, pois em razão disto é possível dificultar a busca da instituição na web para usuários com conhecimentos baixos ou leigos na navegação online, visto assim talvez seja necessário que a instituição altere e conte com uma pagina independente, mesmo esta sendo vinculada á secretaria estadual do Estado em sua estrutura organizacional.



Figura 3 – Menu do Arquivo Público do Estado de Santa Catarina

Contudo foram constados as informações bastantes desatualizadas sobre eventos, publicações e notícias. Também foi notada a falta de opções de acesso como organograma da instituição, campos de busca do acervo, glossário, campos de acesso para sugestões, reclamações ou elogios, e chat bate-papo ou suporte online. Quanto a informações arquivísticas sobre arranjo, descrição, avaliação, transferência, classificação e temporalidade dos documentos do acervo não foi encontrado nenhum dado publicado para acesso. Encerrando esta análise foi concluído que este website além das ausências descritas entre outras, necessita de muitas alterações, uma vez que este website do arquivo público não segue completamente as Diretrizes Gerais para a Construção de Web estabelecidas pelo CONARQ.

Após verificar informações do website em acordo com as Diretrizes do CONARQ, e identificar as dificuldades encontradas pelo usuário online, realizamos uma lista de propostas e melhorias que pode ser ou não adotadas pela instituição analisada. São elas a seguir:

- informar as competências da instituição;
- informar os programas de trabalho em andamento;
- informar a existência de conteúdos de website impresso;
- informar a identificação do responsável pelo conteúdo da página;
- informar dúvidas e perguntas frequentes;
- atualizar a página periodicamente e a data da atualização;
- exibir o organograma da instituição;
- exibir relação dos profissionais lotados na instituição;
- exibir opção para sugestão, reclamação ou elogios na página;
- exibir e adotar normas técnicas vigentes na legislação;
- exibir o contador de acessos ao website;
- utilizar a opção para outros idiomas;
- atualizar e otimizar software gerenciador do website;

### **4.3 Arquivo Público do Estado do Paraná**

A seguir se desenvolve questões numeradas para facilitar o entendimento de cada item avaliado, obtendo-se assim uma clara e objetiva resposta.

1 - O arquivo informa os objetivos do website?

Sim. Os objetivos do website e de cada página acessada são claros, também há informações sobre os objetivos e seu conteúdo reflete o objetivo do site.

2 - O arquivo informa o histórico da instituição?

Sim. Informa o histórico da instituição.

3 - O arquivo informa as competências da instituição?

Sim. Informa as competências da instituição.

4 - O arquivo informa a estrutura organizacional da instituição?

Sim. Informa através do organograma institucional.

5 – O arquivo informa programas de trabalho em andamento?

Sim. Informa programas de trabalho realizados.

6 – O arquivo informa meios para contato?

Sim. Informa endereço de email e telefone.

7- O arquivo informa o endereço da instituição e formas de acesso?

Sim. Informa o endereço, mapa de localização e linhas de ônibus.

8 – O arquivo informa serviços prestados online?

Sim. Informa serviços online como a opção fale conosco.

9 – O arquivo informa serviços prestados por correspondência ou local?

Sim. Informa serviços prestados via postal e no local.

10– O arquivo informa a adequação da linguagem utilizada?

Sim. Informa a linguagem utilizada, evitando termos técnicos poucos conhecidos.

11 – O arquivo informa a existência de conteúdos de website impresso?

Não.

12– O arquivo informa a existência de material protegido por copyright?

Sim. Informa, © 2010 - Arquivo Público do Paraná.

13– O arquivo informa a identificação do responsável pelo conteúdo da pagina?

Não.

14– O arquivo informa links atualizados e relacionados a administração pública?

Sim. Informa links relacionados a administração pública como o Arquivo Nacional.

15 – O arquivo informa programas, planos, projetos e relatório anual da instituição?

Sim. Informa programas como a Associação dos Amigos do Arquivo Público do Paraná e Programa de Gestão Documental.

A seguir se desenvolvem questões numeradas para facilitar o entendimento de cada item avaliado, obtendo-se assim uma clara e objetiva resposta.

1 - O arquivo exhibe informações sobre o acervo?

Sim. Exhibe informações sobre o acervo, como opções de acesso á documentos do registro civil, tabelionato e dos poderes legislativo, executivo e judiciário.

2 – O arquivo exhibe instrumentos de pesquisa?

Sim. Exhibe instrumentos de pesquisa como catálogos, guia de fundos, biblioteca online, entre outros.

3 – O arquivo exhibe horário de funcionamento e formas de atendimento presencial?

Sim. Exhibe horário de atendimento.

4 – O arquivo exhibe serviços arquivísticos prestados?

Sim. Exhibe serviços prestados, como pesquisas no diário oficial, solicitação de emissão de documentos, reprodução de documentos e visita guiada.

5 – O arquivo exhibe a legislação arquivística?

Sim. Exhibe legislação arquivística.

6 – O arquivo exhibe modalidades de atendimento à distância?

Sim. Exhibe modalidades de atendimento à distância.

7 – O arquivo exhibe biblioteca virtual básica?

Sim. Exhibe biblioteca virtual.

8 – O arquivo exhibe glossário de termos arquivísticos?

Sim. Exhibe a opção do glossário.

9– O arquivo exhibe perguntas mais frequentes?

Não.

10 – O arquivo exhibe publicações arquivísticas?

Sim. Exhibe acesso ao Manual de Gestão Documental, Manual de Escrita Oficial, História Administração do Paraná, Coleção Pontos de Acesso.

O Arquivo Público do Estado do Paraná, se encontra no endereço eletrônico <http://www.arquivopublico.pr.gov.br>, (Figura 4), a página possui um carregamento rápido para acesso. A pagina inicial é clara e objetiva em seus textos e conta com slides de fotos da instituição.



Figura 4 – pagina inicial do Arquivo Público do Estado do Paraná

No canto superior do site, ainda na parte superior há opções de menu como campo de busca do acervo e duas relações da estrutura, sendo uma delas Institucional: contendo acesso ao histórico, Vídeo Institucional, Equipe e Regimento, a outra opção é de Atendimento e Localização: contendo acesso a Sede Atual, Atendimento, Como Chegar e Fale com o Ouvidor.

No centro da pagina é relacionado noticias e publicações referentes ao Arquivo. E no canto lateral á esquerda há um menu de opções de acesso, tais como:

*Pesquisa Histórica*, onde acesso a Sala de Pesquisa Histórica Presencial, Acervo Documental e Guia de Fundos, Pesquisa por Itens Documentais (Online), Registros de Imigrantes, DOPS – Série Pastas Temáticas, Biblioteca de Apoio e Artigos; *Documentos Históricos*, possibilita acesso a Documentos Temáticos, Mensagens de Governo, Relatório de Governo, Relatórios de Secretários de Governo, Boletins do Arquivo Municipal de Curitiba, Acervo Fotográfico – MoysesLupion, Vídeos e Constituições; *Serviços Arquivo do Estado*, o qual relaciona Pesquisas em Diário Oficial, Solicitação de Emissão de Documentos, Visita Guiada; *Publicações*, fornece acesso a Coleção Pontos de Acesso, História Administrativa do Paraná, Manual de Gestão de Documentos e Manual de Escrita Oficial; *Gestão de Documentos*, onde relaciona Acesso e Gestão da Informação Programa de Gestão Documental, Modelos de Documentos, Informações Úteis, Legislação referente a Gestão Documental; *Preservação de Documentos*, disponibiliza Noções Sobre Preservação de Documentos, Manual Básico de Preservação de Documentos, Vídeos sobre Conservação de Documentos; *Transparência*, transporta ao acesso do Portal da Transparência que disponibiliza informações de contas do Poder Executivo Estadual; *Links de Interesse*, fornece links de acesso á Arquivos e Bibliotecas, Museus, Centros de Documentação, Endereços de instituições relacionadas com Preservação de Acervos, Arquivos Públicos Estaduais e Arquivos Municipais; *Exposições*, disponibiliza acesso ao conteúdo das Exposições Realizadas; *Glossário*, onde se relaciona Termos Arquivísticos; *Busca no Site*, revela acesso a Pesquisa Avançada por palavras-chave; *Figuras*, fornecem acesso a links de Denúncias contra a Corrupção, Portal da Transparência, Fale com o Ouvidor, Associação dos Amigos do Arquivo Público do Paraná e Parcerias;

No canto inferior da pagina é divulgado o endereço do Arquivo Público e número de telefone e fax para contato.

Na análise deste Arquivo Público destaca-se o acesso ao grande volume de informações online, não somente da estrutura institucional, mas também do acervo, onde constam informações relevantes como os Diários Oficiais do Estado, fotos do acervo Moyses Lupion, publicações a respeito da cultura africana, indígena, imigração japonesa, entre outros. Também constam leis estaduais e federais que são referente a parte arquivística da instituição, assim como informações sobre classificação, avaliação, arranjo, transferência.



Alguns fatos constados se destacam assim como foi encontrado o organograma o qual representa a estrutura organizacional da instituição, também se destaca o fato de que as informações sobre eventos, publicações e notícias eram atualizadas, pois é utilizada a marcação de datas nas divulgações. E na opção de acesso Fale Conosco, é possível encaminhar denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou sugestões referentes não somente ao Arquivo Público, mas relaciona todos os órgãos e departamentos do governo estadual. Contudo são necessárias algumas alterações, pois notamos em alguns aspectos que o arquivo público não seguem em acordo com todas as Diretrizes Gerais para a Construção de Websites estabelecidas pelo CONARQ.

Após verificar informações do website em acordo com as Diretrizes do CONARQ, e identificar as dificuldades encontradas pelo usuário online, realizamos uma lista de propostas e melhorias que pode ser ou não adotadas pela instituição analisada. São elas a seguir:

- informar a estrutura organizacional da instituição;
- informar a existência de conteúdos de website impresso;
- informar a existência de material protegido por copyright;
- informar a identificação do responsável pelo conteúdo da pagina;
- informar duvidas e perguntas frequentes;
- atualizar a pagina periodicamente e a data da atualização;
- exibir opção para sugestão, reclamação ou elogios na pagina;
- exibir e adotar normas técnicas vigentes na legislação;
- exibir o contador de acessos ao website;
- utilizar a opção para outros idiomas;
- atualizar e otimizar software gerenciador do website;

#### **4.4 Síntese da análise nos websites dos Arquivos Estaduais da Região Sul do Brasil**

Na elaboração deste quadro foi utilizada a observação sistemática em cada um dos três websites das instituições relacionadas nesse trabalho. E teve como ferramenta as Diretrizes Gerais para a Construção de Websites (ANEXO A), publicada pelo CONARQ na avaliação dos websites. As principais características

foram avaliadas em 25 questões, onde se relata a exibição no website da instituição de forma afirmativa ou negativa, ilustrado no quadro a seguir:

Quadro 1 – A3

(continua)

<b>Nº</b>	<b>QUESTÕES ANALISADAS</b>	<b>WEBSITE APERS</b>	<b>WEBSITE APESC</b>	<b>WEBSITE APPR</b>
01	Objetivos do site:	Sim, exibe, porém está de forma subentendida através do acesso Apresentação.	Sim, exibe, porém está de forma subentendida através do acesso ao Histórico.	Sim, exibe porém é de difícil interpretação através do acesso a História.
02	Histórico da instituição:	Sim, exibe.	Sim, exibe.	Sim, exibe.
03	Competências	Sim, exibe.	Não exibe.	Sim, exibe.
04	Estrutura organizacional	Não exibe.	Sim, exibe, porém de forma textual e breve, e sem a ilustração de um organograma.	Sim, exibe organograma.
05	Programas de trabalho em andamento	Sim, exibe. Ex: Mostra de Pesquisa Modalidade Ouvinte.	Não exibe.	Sim, exibe. Ex: Noções sobre Preservação de Documentos.
06	E-mails e telefones	Sim, exibe.	Sim, exibe.	Sim, exibe.
07	Endereço físico da instituição e formas de acesso	Sim, exibe. Ex: Mapa de localização.	Sim, exibe.	Sim, exibe. Ex: Conta com mapa de localização e linhas de ônibus.

Quadro 1- A3

(continua)

08	Serviços prestados via web	Sim, exhibe. Ex: Balcão Virtual, Fale Conosco.	Sim, exhibe. Ex: Fale Conosco.	Sim, exhibe. Ex: Pesquisa por itens documentais
09	Serviços prestados por correspondência ou no local	Sim, exhibe o local.	Sim, exhibe no local e caixa postal-cep.	Sim, exhibe no local e caixa postal-cep.
10	Adequação da linguagem utilizada	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.
11	Existência de conteúdos do websites impressos	Não exhibe.	Não exhibe.	Não exhibe.
12	Existência de material protegido copyright	Não exhibe.	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.
13	Identificação do responsável pelo conteúdo da página	Não exhibe.	Não exhibe.	Não exhibe.
14	Links atualizados relacionados a administração pública	Sim, exhibe. Acesso ao link do ministério da cultura.	Sim, exhibe. Acesso ao link do arquivo nacional.	Sim, exhibe. Acesso ao link do arquivo nacional.
15	Programas, planos, projetos e relatório anual	Sim, exhibe. Programa da Associação dos Amigos do Arquivo	Não exhibe.	Sim, exhibe. Programa de Gestão Documental (PGD), Associação dos

Quadro 1- A3

(continua)

	da instituição	Público (AAP)		Amigos do Arquivo (AAA-PAR)
16	Informações sobre o acervo	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.
17	Instrumentos de pesquisa	Sim, exhibe. Opções de acesso á documentos do registro civil, tabelionato e poderes legislativo, executivo e judiciário.	Sim, exhibe. Instrumentos de pesquisa online. Ex: Catálogos, índices e inventários do acervo.	Sim, exhibe. Instrumentos de pesquisa online. Ex: Catálogos, guia de fundos, biblioteca online, etc.
18	Horário de funcionamento e formas de atendimento presencial	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.
19	Serviços arquivísticos prestados	Sim, exhibe. Ex: Atendimento ao cidadão presencial.	Sim, exhibe Atendimento ao cidadão presencial e à distância.	Sim, exhibe. Ex: Atendimento ao cidadão, pesquisas no diário oficial, solicitação de emissão de documentos, reprodução de documentos e visita guiada.
20	Legislação arquivística	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.
21	Modalidades de atendimento à distância	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.
22	Biblioteca virtual	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.

Quadro 1- A3

(conclusão)

	básica ou apoio sobre temas arquivísticos			
23	Glossário de termos arquivísticos	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.	Sim, exhibe.
24	Perguntas mais frequentes	Sim, exhibe.	Não apresenta.	Não apresenta.
25	Publicações arquivísticas	Sim, exhibe acesso. Ex: Manual de Gestão Documental e Artigos.	Sim, exhibe acesso. Ex: Manual de Gestão Documental, tabela de temporalidade, legislação, código de classificação.	Sim, exhibe. Ex: Manual de Gestão Documental, Manual de Escrita Oficial, História Adm. Do Paraná, Coleção Pontos de Acesso.

Quadro 1: A3 – Síntese e Análise nos websites dos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil.

## 5. CONCLUSÃO

Esta pesquisa oportunizou a análise da difusão e serviços nos websites dos Arquivos Públicos da Região Sul do Brasil, sendo que foi constatado nessas instituições arquivísticas não seguirem completamente em acordo com as Diretrizes do CONARQ. Portanto, logo então, não atendem a expectativas dos usuários online de forma satisfatória, isto é, entende-se por satisfatória, um serviço de alto padrão de atendimento e produto ou serviço de alta qualidade, onde se priorize a satisfação do usuário em todos os aspectos possíveis.

Fica evidente que cada arquivo público possui suas particularidades e aspectos na forma como disponibiliza a informação institucional, destacando se assim algumas instituições mais, e outras menos, como foi o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul que se destaca pelo programa de sócios, chamado Amigos do Arquivo Público, o qual é possível aproximar e fidelizar os usuários online, pois eles terão notícias e conteúdos em primeira “mão” informados pelo cadastro de seu e-mail, também se destaca pela interação e divulgação do website institucional em redes sociais como o twitter. O Arquivo Público do Estado de Santa Catarina se destaca menos que as outras duas instituições, pois seu website foi identificado muitos aspectos desatualizados e sua interface é complexa e confusa, além do fato de não contar com um website próprio e independente como as outras instituições pesquisadas. Quanto ao Arquivo Público do Paraná foi a instituição com maior destaque por contabilizar maior número de aspectos recomendados pelas diretrizes do CONARQ, assim como contar com maior número de conteúdo online disponível para acesso, e possuir notícias e publicações atualizadas constantemente.

Porém aspectos preocupantes também foram constatados, assim como o fato de que nenhuma das instituições arquivísticas se encontra completamente em acordo com as diretrizes publicadas. E também preocupa que as três instituições disponibilizam baixo volume de produto e serviço para o acesso à distância ao usuário online, prejudicando assim a procura do usuário ao acervo e conseqüentemente o sucesso de acesso e uso nos websites das instituições arquivísticas.

Durante este trabalho ficou evidente a idéia de que é possível o acesso aos websites à todos usuários que assim o desejarem, bem como a valorização do conhecimento disponível nos arquivos em meio digital, onde revela valiosas informações histórico cultural regional, além claro da gestão dos documentos pertinentes a administração pública.

Ressalta-se que com o crescente avanço tecnológico da informação na internet, a difusão virtual vem ao auxílio do arquivo e do profissional arquivista como valiosa parceira que possibilita que a instituição arquivística alcance e aproxime mais usuários para o arquivo, esteja ele qual for o seu local no mundo.

O objetivo geral quanto a análise dos websites para estudo da difusão cultural virtual aplicada, considera-se alcançado. Quanto aos objetivos específicos também foram alcançados, tais como: Verificar as informações disponibilizadas no website sobre o arquivo investigado; Avaliar informações do website em acordo com as Diretrizes do CONARQ; e Elaborar propostas de melhorias estudadas. Sendo assim, confirma-se a hipótese levantada inicialmente de que não existe uma difusão virtual satisfatória em nenhum dos websites investigados.

Após avaliação dos websites dos Arquivos Públicos da Região Sul do Brasil, diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas, publicada pelo CONARQ(2000), foi observado sobre a importância deste estudo para que futuras pesquisas em outras instituições arquivísticas relevantes para a comunidade que possa interessar, contribuindo assim para que outras instituições arquivísticas virtuais sejam verificadas e avaliadas, assim como se desenvolveu essa atividade neste trabalho. Isso com o objetivo de garantir que outros arquivos utilizem todo o potencial e recursos oferecidos pela difusão virtual no meio digital. Sugerimos utilizar todos os meios possíveis, assim como as redes sociais que garantem divulgação, interação e integração com o website institucional. Isso, visando promover a instituição com qualidade nas informações e em seus serviços e produtos. Lembrando que o website do Arquivo deve interagir e se relacionar com os usuários online, e também garantir que todos os esforços sejam direcionados à obtenção de resultados para o progresso institucional no meio digital, buscando sempre a satisfação do usuário online, e ampliando o acesso e as possibilidades de transferência da informação pública de direito à toda comunidade.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Ricardo Sodré. Aspectos introdutórios da representação de informação arquivística: a norma brasileira de descrição arquivística (NOBRADE), a descrição arquivística codificada. Salvador, v. 1, n. 2, p. 70-100, jul./dez. 2007. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1589/1813> , Acesso em 02 Jun. 2016.

ARQUIVO PÚBLICO DO PARANÁ. Disponível em: <http://www.arquivopublico.pr.gov.br> Acesso em: 03 jun. 2016.

ARQUIVO PÚBLICO DE SANTA CATARINA. Disponível em: [http://www2.sea.sc.gov.br/arquivo\\_publico/default/default.htm](http://www2.sea.sc.gov.br/arquivo_publico/default/default.htm)> Acesso em 03 jun.2016.

ARQUIVO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL. Disponível em: <http://www.arquivopublico.rs.gov.br/portal/index.php> . Acesso em 03 jun. 2016.

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

BARROS, Adil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. Projeto de pesquisa: propostas metodológicas. 14 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

BELLOTTO, H. L. . Arquivologia: objetivos e objetos. Arquivo Boletim Histórico e Informativo, São Paulo, n. 10, p. 9-20, 1989, (2002), <https://pt.scribd.com/doc/51319150/BELLOTTO-Heloisa-Liberalli-Arquivistica-objetos-principios-e-rumos-Sao-Paulo-Associacao-de-Arquivistas-de-Sao-Paulo-2002> , Acesso em 03 Jun. 2016

BELLOTTO, H. L. *Arquivos permanentes: tratamento documental*. 4. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 2006.

BLAYA PEREZ, Carlos. Difusão dos arquivos fotográficos. Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Departamento de Documentação, Curso de Arquivologia. N.2. Santa Maria: UFSM, 2005. p.07-22.

BLAYA PEREZ, Carlos. Marketing e difusão. Marketing aplicado aos arquivos. Santa Maria: Ed. Da UFSM. 2008. p. 30-38.

BRASIL. Lei nº 8.159, 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário Oficial [da] República



do Brasil, Brasília, DF. 9 jan. 1991. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm> , Acesso em 03 jun. 2016.

CASTELLS, Manuel. A Sociedade em Rede. 3ª Ed. São Paulo: Editora Paz e Terra S.A.1999.

CONSELHO, Nacional de Arquivos. Diretrizes Gerais para construção de websites de Instituições Arquivísticas, Disponível em: [http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/diretrizes\\_para\\_a\\_construo\\_de\\_websites.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/diretrizes_para_a_construo_de_websites.pdf) . Acesso em : 01 maio de 2016.

CONSELHO, Nacional de Arquivos Carta para a preservação do Patrimônio Arquivístico Digital <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/publicacoes-ctde/18-carta.html>, acessado em 03/06/2016.

DESLAURIERS, J. & KÉRISIT, M. O delineamento de pesquisa qualitativa. In: POUPART, Jean et al. A pesquisa qualitativa: Enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008 (p. 127/153).

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. 3. ed. 1ª impressão da Editora Positivo, revista e atualizada do Aurélio Século XXI, 2004.

MEIRELLES, Junia; MOURA, Mônica. Web 2.0:novos paradigmas projetuais e informacionais. InfoDesign Revista Brasileira de Design da Informação v. 4, n.2, p. 12-19, 2007. Disponível em: [http://www.5e.com.br/infodesign/144/web2\\_novos\\_paradigmas.pdf](http://www.5e.com.br/infodesign/144/web2_novos_paradigmas.pdf) . Acesso em:02/06/2016.

PORTELA, Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação Profissionalizante em Patrimônio Cultural, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), 2012, [http://www.siarq.rs.gov.br/arquivos/1360344101.6\\_Dissertacao\\_versao\\_final.pdf](http://www.siarq.rs.gov.br/arquivos/1360344101.6_Dissertacao_versao_final.pdf) , Acesso em 02 jun. 2016.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. *Os fundamentos da disciplina arquivística*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998. (Nova Enciclopédia, 56).

SILVA,E.L.DA; MENEZES. E.M. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação, UFSC, 4. ed. Ver. Atual. Florianópolis 2005;

## **ANEXOS**

**ANEXO A**

**RESOLUÇÃO Nº13/1991, ARQUIVO NACIONAL**

**CASA CIVIL  
ARQUIVO NACIONAL  
CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS**

**RESOLUÇÃO Nº 13, DE 9 DE FEVEREIRO DE 2001**

**Dispõe sobre a implantação de uma política municipal de arquivos, sobre a construção de arquivos e de websites de instituições arquivísticas.**

**O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS - CONARQ**, no uso de suas atribuições previstas no item IX do art. 18 de seu Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 9, de 1º de julho de 1997, resolve:

Art. 1º Recomendar a adoção das diretrizes aprovadas pelo Plenário do CONARQ em suas 12ª, 13ª e 19ª reuniões ordinárias, realizadas respectivamente nos dias 12 e 13 de agosto de 1998, 25 e 26 de março de 1999 e 18 de dezembro de 2000, constantes das publicações editadas em 2000 e 2001, a saber:

I - Subsídios para a Implantação de uma Política Municipal de Arquivos: O Arquivo Municipal a Serviço dos Cidadãos;

II - Recomendações para a Construção de Arquivos;

III - Diretrizes Gerais para a Construção de Websites de Instituições Arquivísticas;

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JAIME ANTUNES DA SILVA

## **ANEXO B**

### **DIRETRIZES GERAIS PARA A CONSTRUÇÃO DE *WEBSITES* DE INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS**

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS dezembro/2000  
Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas

**CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS  
CONARQ**

**DIRETRIZES GERAIS PARA A CONSTRUÇÃO DE *WEBSITES*  
DE INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS**

**DEZEMBRO  
2000**

## DIRETRIZES GERAIS PARA A CONSTRUÇÃO DE WEBSITES DE INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS

### 1.Introdução

Este documento resulta de uma iniciativa do Conselho Nacional de Arquivos com a finalidade de operacionalizar uma das recomendações da Mesa Redonda Nacional de Arquivos, realizada em julho de 1999: "constituir grupo de trabalho para elaborar normas sobre a criação de *sites* de instituições arquivísticas". Em novembro de 1999 foi designada, para esse fim, uma Comissão Especial,<sup>1</sup> formada por Carlos Augusto Silva Ditadi e Maria Isabel Falcão (Arquivo Nacional), Carmen Tereza Coelho Moreno (Biblioteca Nacional), Sandra Rebel Gomes e José Maria Jardim (Universidade Federal Fluminense), este como presidente. Ao longo de 12 meses, a comissão procurou definir e viabilizar uma metodologia e agenda compatíveis com a tarefa que lhe foi destinada. De imediato, foram abordados aspectos teóricos e operacionais relativos à dimensão virtual dos arquivos e suas diversas implicações. Esse esforço de balizamento forneceu elementos para futuras incursões no tema, suscitando, paralelamente, uma maior precisão nas diretrizes propostas.

Uma etapa inicial das atividades da comissão foi o levantamento da literatura a respeito de *websites* de instituições arquivísticas. Apenas um artigo sobre o tema foi localizado,<sup>2</sup> apesar da crescente literatura arquivística sobre arquivos virtuais. Há, porém, diversos estudos sobre a avaliação de *websites* em geral, especialmente de administrações públicas norte-americanas. Tais estudos forneceram indicadores fundamentais para o trabalho desenvolvido. Mais recentemente um folder do Ministério do Planejamento<sup>3</sup> veio também contribuir para a sua elaboração.

Este documento não pretende ser um manual para a construção de *websites de instituições arquivísticas*. Seu objetivo é fornecer um referencial básico às instituições arquivísticas interessadas em criar ou redefinir seus *websites*. Algumas diretrizes sugeridas refletem soluções já consolidadas em diversas experiências, enquanto outras dizem respeito a aspectos emergentes na construção de *websites*. A especificidade de cada instituição interessada em produzir ou redefinir seu *website* poderá levar à adoção do conjunto destas diretrizes ou parte delas.

As diretrizes propostas têm como ponto de partida a gestão da informação, sem negligenciar os conhecimentos específicos de *web designer*. Apesar da expectativa deste documento ser útil a *webmasters*, buscou-se produzir um instrumento que sobretudo auxilie os gestores de instituições arquivísticas. Procurou-se, por outro lado, um resultado que favoreça o necessário diálogo entre esses profissionais quando da implementação de um *website* de uma instituição arquivística.

<sup>1</sup>Portaria nº 37 de 8 de novembro de 1999.

<sup>2</sup>Archives and Internet Group. *Writing Web Pages Guidelines for Archivists*. <http://www.hmc.gov.uk/>. 27 de janeiro de 2000. Adaptado para a especificidade dos arquivos espanhóis por RODRÍGUEZ, David. "Crear páginas web. Guía básica para archiveros". Em *Boletín de la ANABAD*. Madrid, v. 48, nº 1, 1998.

<sup>3</sup>BRASIL. Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. *Guia de desenvolvimento de websites na administração federal*. Edições E-Gov – folders. <http://www.governoeletronico.gov.br>.

Além dos tópicos relativos à construção de *websites* arquivísticos, a bibliografia e os endereços de instituições arquivísticas na Internet, citados nos itens 7 e 8, poderão oferecer à comunidade arquivística uma maior abrangência sobre o tema. Espera-se que as indicações de glossários sobre Internet em português possam facilitar o percurso de leitores menos familiarizados.

Tendo em vista o alto grau de obsolescência tecnológica atual, um documento como este é inevitavelmente de natureza modificante. Assim, serão bem-vindas e apreciadas as sugestões da comunidade arquivística que possam incentivar novas versões quando se fizerem necessárias.

## 2. Arquivos e Internet

A Internet brasileira ocupa o 14º lugar no mundo. De maneira geral, os números da Internet no Brasil representam 50% dos totais da América Latina. Estima-se que existam hoje no país cerca de 3,8 milhões de computadores conectados à Internet. Mantido o ritmo atual de crescimento, prevê-se que esse número dobrará em menos de quatro anos.<sup>4</sup>

Conforme pesquisa apresentada por José Maria Jardim na Mesa Redonda Nacional de Arquivos, foram identificadas 13 instituições arquivísticas públicas brasileiras na Internet: Arquivo Nacional; Arquivos Estaduais da Bahia, Ceará, Espírito Santo, Pernambuco, Pará, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, São Paulo; Arquivo do Distrito Federal e Arquivos Municipais do Rio de Janeiro e Salvador.

Em levantamento semelhante realizado em julho de 1996 pelo mesmo autor, constatou-se a presença de apenas três instituições na Internet. Apesar da escassa quantidade de instituições arquivísticas públicas presentes na Internet, observou-se um aumento de cerca de 300% em três anos.

Os *websites* dessas instituições foram analisados privilegiando-se alguns indicadores relacionados à questão da acessibilidade. O quadro a seguir sintetiza a análise dos dados coletados em termos quantitativos:

<b>Informações / Serviços</b>	<b>%</b>
sobre o acervo	100%
sobre os instrumentos de pesquisa	30%
instrumento de pesquisa <i>on-line</i>	38%
instrumento de pesquisa <i>on-line</i> em base de dados <sup>6</sup>	15%
outras bases de dados	0%
sobre serviços disponíveis aos usuários <sup>7</sup>	76%
atendimento ao usuário via <i>e-mails</i>	8%

<sup>4</sup>Brasil. Ministério da Ciência e Tecnologia. Programa Sociedade da Informação no Brasil. *Livro verde*, 2000.

<sup>5</sup>Levantamento realizado entre 7 e 10 de junho de 1999.

<sup>6</sup>Nesse caso, o usuário pode realizar buscas por assunto, data, local, nomes, etc.

<sup>7</sup>Não se trata do acesso do usuário às informações arquivísticas, mas a outros serviços complementares a esta atividade: solicitação de cópias de documentos, aquisição de publicações etc.

<sup>8</sup>Trata-se não apenas do *e-mail* da instituição divulgado no *website*, mas da oferta de *dessee-mail* ao usuário, de forma explícita, para solicitação de serviços.



contador de acessos ao <i>site</i>	54%
última atualização do <i>site</i>	15%
<i>links</i> arquivísticos	39%
mapa do <i>site</i>	0%
mecanismo de busca do <i>site</i>	0%

Além da importância de se ampliar a disponibilidade de informações arquivísticas na Internet, esse quadro revelou a necessidade de otimização da Internet pelos arquivos públicos brasileiros.

Fica evidente a importância dos arquivos públicos fornecerem mais informações sobre seus instrumentos de pesquisa e a importância de se utilizar o correio eletrônico como um efetivo mecanismo de transferência de informação e prestação de serviços ao usuário. É significativo que 38% das instituições disponibilizem instrumentos de pesquisa disponíveis on-line, ainda que não permitam buscas com maiores teores de interatividade (por assunto, local, data etc.). Apenas 15% dos arquivos públicos pesquisados oferecem este tipo de busca. Em sites de maior escala, oferecer um mapa e um mecanismo de busca ao usuário favorece a pesquisa. Esses dispositivos inexistem até o momento no universo pesquisado.<sup>9</sup>

Por outro lado, crescem no Brasil as perspectivas de ampliação das instituições arquivísticas na Internet. O *Livro verde* do Programa Sociedade da Informação no Brasil prevê que:

Os arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação cumprirão papel estratégico. Viabilizarão, para pessoas e comunidades não diretamente conectadas, o acesso público, gratuito e assistido aos conteúdos da Internet. Reproduzirão, na Internet, a função de operar coleções de conteúdos organizados segundo metodologias e padrões de seleção e qualidade.

[...] Para a sociedade da informação que queremos construir:

É preciso facilitar o acesso aos acervos culturais nacionais. O acesso, para os cidadãos, à produção artística, cultural e científica de nossas instituições – bibliotecas, arquivos, museus, coleções particulares etc. – deve ser facultado em formato digital para permitir consultas de forma mais fácil e eficiente (item 5.3).

Neste quadro de reconhecimento da dimensão virtual dos arquivos, e de novos espaços de transferência e uso da informação, a construção e gerência de *websites* passa a ser uma atividade indispensável nas instituições arquivísticas.

### 3. Aspectos a considerar na concepção do *website*

<sup>9</sup>José Maria Jardim. *O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação*. Vale mencionar a iniciativa de algumas instituições que disponibilizam informações de interesse da comunidade arquivística, minimizando assim os problemas de circulação de informações na área. Além do Arquivo Nacional, cabe citar, entre outros, o Departamento Estadual de Arquivo Público (Paraná) que disponibiliza o seu *Manual de gestão de documentos*. [Http://www.pr.gov.br/celepar/sead/deap/](http://www.pr.gov.br/celepar/sead/deap/)

O *website* de uma instituição arquivística deve ser visto como um instrumento de prestação de serviços – dinâmico e atualizável – e não simplesmente como a reprodução de um folder institucional. Trata-se, na verdade, de um espaço virtual de comunicação com os diferentes tipos de usuários da instituição a ser gerenciado como parte da política de informação da instituição. Dado o potencial e as características da Internet, este espaço, além de redefinir as formas de relacionamento com os usuários tradicionais, poderá atrair outros que, por várias razões, difícil ou raramente procurariam o Arquivo como realidade física.

### **3.1 Ações prévias**

- avaliar os fatores que justificam a criação do *website*;
- identificar os objetivos que se pretende alcançar com o *website*;
- verificar a capacidade de criação e gestão do *website* pela instituição, identificando recursos financeiros, técnicos e humanos para acompanhamento, desenvolvimento, atualização e promoção do *website*;
- avaliar a possibilidade de uso de recursos humanos externos para viabilizar a criação e gestão do *website*, caso a própria instituição não disponha de condições para tal;
- garantir, preferencialmente, um ou mais responsáveis técnicos, que respondam pelas questões de conteúdo, ambiente físico, plataforma operacional, atualizações, segurança e gerenciamento de informações;
- considerar a possibilidade de compartilhamento de redes de dados com outras entidades;
- avaliar *websites* nacionais e internacionais com objetivos semelhantes;
- verificar a existência de normas para concepção e gestão de *websites* emitidas por órgão autorizado na esfera governamental da instituição;
- verificar a concepção de *websites* existentes na esfera governamental da instituição;
- analisar normas e recomendações em vigor, voltadas para o atendimento ao público, otimizando-as naquilo que for necessário; caso não existam, providenciar a elaboração e adoção de tais normas;
- identificar o(s) usuário(s) da instituição e potenciais usuários do *website*;
- identificar os serviços que poderão ser oferecidos via Internet imediatamente e a longo prazo;
- estimar possíveis impactos que a criação do *website* poderá causar nos serviços tradicionais da instituição;
- avaliar a potencial capacidade de resposta da instituição às demandas dos usuários através da Internet;
- considerar as possíveis restrições de acesso aos documentos – questões legais, preservação, privacidade, organização dos conjuntos documentais etc.;

- prever mecanismos de avaliação interna e externa do funcionamento do *website*.

A *concepção do website* deve prever sua utilidade para usuários de áreas como:

- atendimento ao cidadão;
- educação;
- pesquisa científica;
- atendimento ao governo.

Os usuários dessas áreas poderão ser contemplados via Internet mediante formas de atendimento gerais e específicos, voltados às suas demandas.

#### **4. Conteúdo, desenho e estrutura dos *websites*: recomendações gerais**

Alguns cuidados na elaboração do *website* facilitam a navegação do visitante. Há elementos relativos a *conteúdos* gerais e especificamente arquivísticos e aqueles referentes a *desenho e estrutura* do *website*.

Estes aspectos encontram-se profundamente inter-relacionados e sob as características da dinâmica inerente à Internet no que se refere às constantes alterações nas informações dos *websites* (ainda que em ritmo diferenciado segundo o tipo de instituição) e nas próprias tecnologias da informação.

##### **4.1 Conteúdo – aspectos gerais:**

- informações sobre os objetivos do *website*;
- 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;
- informações sobre os serviços prestados via *web*, por correspondência ou no local;
- adequação da linguagem utilizada, evitando-se termos técnicos pouco conhecidos;
- 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);
- informações sobre material protegido por *copyright*;
- informações sobre o responsável pelo conteúdo da página (incluindo seu *e-mail*);
- *links* atualizados, relacionados à administração pública na qual se insere a instituição arquivística;
- informações sobre programas, planos, projetos e relatório anual da instituição (possibilitando o *download*, conforme critérios da instituição);

➤ utilização de normas técnicas de citação vigentes.

#### **4.2 Conteúdo – aspectos arquivísticos. Informações sobre:**

- acervo (características gerais, datas-limites, quantidade, tipologia etc.);
- 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);
- estrutura de funcionamento do atendimento ao usuário: horário de funcionamento, formas de atendimento;
- serviços arquivísticos prestados (obtenção de cópias de documentos, p. ex.) tanto no local como via *e-mail* (não se trata *doe-mail* do *webmaster*, mas sim do responsável pelo atendimento ao usuário);
- métodos de trabalho arquivístico; arranjo e descrição dos documentos, avaliação e transferência, emprego de tecnologias da informação etc.;
- 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.;
- além das informações anteriores, outros recursos podem ser oferecidos no *website*:
  - biblioteca virtual sobre temas arquivísticos;
  - glossário de termos arquivísticos;
- perguntas e respostas (FAQ – *Frequently Asked Questions*) sobre temas arquivísticos;
  - *links* arquivísticos (atualizados);
- publicações arquivísticas (possibilitando o *download*, conforme critérios da instituição).

#### **4.3 Desenho e estrutura**

A acessibilidade e facilidade de navegação no *website* devem ser privilegiadas, oferecendo-se ao usuário mecanismos e informações como :

- domínio: Sugere-se o uso do domínio **.gov.br**, no caso dos arquivos públicos. Para a formação do nome de domínio, devem ser utilizados nomes que identifiquem o serviço com o órgão que o disponibiliza. O uso do domínio .gov é importante também sob o aspecto da segurança. É recomendável evitar o uso de siglas, quando elas não são conhecidas do público. Quando do uso de siglas, privilegiar a que seja mais conhecida do público;<sup>10</sup>
- mapa do *website*;

<sup>10</sup> A FAPESP é a instituição autorizada a registrar os pedidos de domínio na Internet do Brasil: <http://www.fapesp.br>, ver também o Comitê Gestor da Internet Brasil (informações completas sobre registro de domínios) em <http://www.cg.org.br/dominios/index.htm>

- mecanismo de busca do *website*;
- contador de acessos ao *website*;
- data de criação do *website*;
- data da última atualização do *website* e das suas respectivas páginas;
- mudanças na URL do *website*;
- indicação de responsável pelo *website* e seu *e-mail*;
- utilização de uma seção do tipo "Novidades", indicando mudanças recentes no *website* (de conteúdo ou formato);
- precisão gramatical e tipográfica;
- legibilidade de gráficos com dados estatísticos e outras imagens;
- garantias de segurança no acesso quando da transmissão de dados, especialmente os de caráter sigiloso ou aqueles relativos à privacidade do usuário;
- utilização, opcional, de outro idioma;
- utilização de um menu de navegação (*toolbar*) em todo o *website*;
- utilização de instrumentos de pesquisa *on-line* em dois níveis (um geral – com poucos campos de preenchimento – e outro para usuários mais especializados);
- utilização de formulários eletrônicos *on-line* para solicitação de serviço;
- salas de *chat*, possibilitando a programação de reuniões informais sobre temas específicos com usuários de diversas áreas;
- utilização, em todas as áreas do *website*, da opção de **voltar** para a página anterior e/ou página principal, desvinculada das funções do *browser* utilizado pelo usuário;
- utilização de imagens de baixa resolução e pequenas dimensões (*thumbnail images*) com a opção de acesso às imagens ampliadas e com maior resolução;
- utilização de *download* para disponibilizar – de forma compactada – documentos institucionais de grande dimensão (em formatos TXT,<sup>11</sup> RTF,<sup>12</sup> ou PDF <sup>13</sup>).
- instruções para facilitar o *download*: especificações sobre tamanho do arquivo, formato(s);
- opção de navegação do *website* sem imagens ou animações (tornando mais rápido o acesso);<sup>14</sup>
- utilização de leiautes de fundo simples;

<sup>11</sup>TXT – Arquivo texto.

<sup>12</sup>RTF – Rich Text Format.

<sup>13</sup>Portable Document Format. Trata -se do formato mais frequentemente utilizado. Para visualizar os documentos nesse formato, é necessário o Adobe Acrobat Reader, disponível em: <http://www.adobe.com>. Em português, versão 4.0, Windows 95 (5.454 Kb), pode ser obtida em <http://www.redegoverno.gov.br>.

<sup>14</sup>Essa possibilidade pode ser viabilizada pelo *browser*. No entanto, considera-se oportuno assegurar essa opção ao usuário no próprio *website*.

- adequação no uso de *frames* (com alternativa para o não uso desse recurso);
- opção de versão textual no caso de uso de som (entrevistas, discursos etc.);
- adequação dos títulos das páginas, facilitando a compreensão dos conteúdos;
- utilização de ilustrações que efetivamente valorizem e auxiliem os objetivos do *website*;
- utilização de recurso gráfico visível na menção da URL dos *linkscitados*.

#### **Na concepção do *website*, evitar:**

- páginas HTML com textos longos e uso indiscriminado de imagens;
- utilização de frases curtas quando do estabelecimento de *links*;
- expressões do tipo **Clique aqui**;
- expressões do tipo **Home** ou outras palavras que não façam parte do idioma em que está sendo apresentado o *website*;
- utilização de design que retarde o acesso às páginas principais (textos preliminares longos, imagens de alta resolução ou desnecessárias);
- utilização de recursos gráficos que impossibilitem a impressão integral dos textos e imagens (coloridas ou monocromáticas);
- páginas em construção.

#### **5. Indexação do *website***

Um aspecto fundamental para favorecer a localização mais precisa do *website* é a sua indexação mediante o uso de metatags, que são comandos de HTML embutidos nas páginas dos *websites* visando a sua localização/indexação pelas ferramentas de busca. Para aplicar os metatags, deve-se definir palavras-chaves, um resumo sobre o *website*, autor ou responsável, e outros atributos da página considerados relevantes para a recuperação da informação.

É uma tendência entre as ferramentas de busca a utilização de metadados. O próprio Altavista, que também busca em texto completo, orienta como os desenvolvedores de *websites* devem usar os metatags para melhor recuperação. Encontra-se, neste caso, uma orientação sobre como fazer a "catalogação na fonte" do *website*. A opção dessas ferramentas de busca tem sido priorizar a qualidade da recuperação ao invés da quantidade de páginas.

#### **6. Instrumentos de controle e avaliação de desempenho do *website*<sup>15</sup>**

Sugere-se a adoção de um *software* (há diversos no mercado) gerador de estatísticas de uso de *websites*. Esta ferramenta deverá ser instalada no mesmo servidor onde o *website* encontra-se hospedado, gerando informações sobre:

<sup>15</sup> BRASIL. Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. *Guia de desenvolvimento de websites*. <http://www.redegoverno.gov.br>. 10 de novembro de 2000.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS- dezembro/2000

Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas

### **Utilização:**

- número de acessos;
- usuários mais assíduos;
- número de acessos por área/domínio/*browser*;
- horários de maior/menor utilização;
- páginas mais e menos visitadas.

### **Ambiente físico:**

- disponibilidade do *website*;
- número de acessos simultâneos ao *website* e ao servidor;
- capacidade suportada de acessos simultâneos ao servidor;
- tempo de resposta para transferência de dados;
- apresentação do *website* nos diversos tipos de conexão.

### **Crescimento do website:**

- número de imagens;
- número de páginas;
- número de diretórios.

Recomenda-se ainda o *back-up* sistemático, por meio de arquivamento eletrônico ou impresso, de forma a garantir a segurança das informações, além do arquivamento das páginas das versões anteriores do *website*.

## **7. Fontes consultadas**

ALEXANDER, Jan e TATE, Marsha Ann. <http://www2.widener.edu/Wolfgram-Memorial-Library/inform.htm>. 21 de junho de 2000.

ARCHIVES AND INTERNET GROUP. *Writing Web Pages Guidelines for Archivists*. <http://www.hmc.gov.uk/>. 27 de janeiro de 2000.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. Programa Sociedade da Informação no Brasil. *Livro verde*. <http://www.socinfo.org.br>. 22 de novembro de 2000.

BRASIL. Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. *Guia de desenvolvimento de websites*. <http://www.redegoverno.gov.br>. 10 de novembro de 2000.

BYRNE, Eddie. *Evaluate Web Resources*. <http://www.clubi.ie/webserch/resources/index.htm>. 16 de novembro de 2000.

CONNECTICUT STATE GOVERNMENT. *Universal Web Site Accessibility Policy for State Web Sites*. <http://www.state.ct/cmact/policies/access.htm>. 11 de janeiro de 2000.

ENGLE, Michel. *Evaluating Web Sites: Criteria and Tools*. <http://www.library.cornell.edu/okuref/research/webeval.html>. 11 de janeiro

de 2000.

GRASSIAN, Esther. *Thinking Critically about World Wide Web Resources*. <http://www.library.ucla.edu/libraries/college/instruct/web/critical.htm>. 27 de janeiro de 2000.

JARDIM, José Maria. *O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação*. Caderno de Textos. Mesa Redonda Nacional De Arquivos, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999

KOTLAS, Carolyn. *Evaluating Web Sites for Educational Uses: Bibliography and Checklist*. <http://www.unc.edu/cit/guides/irg-49.html>. 11 de janeiro de 2000.

McMURDO, George. "Evaluating web information and design". Em *Journal of Information Science*, v. 24, no3, pp. 192-204, 1998. 6 de julho de 2000.

RODRÍGUEZ, David. "Crear páginas web. Guía básica para archiveros". Em *Boletín de la ANABAD*. Madrid, v. 48, no 1, 1998.

SMITH, Alastair. *Criteria for Evaluation of Internet Information Resources*. <http://www.vuw.ac.nz/~agsmith/evaln/>. 27 de janeiro de 2000.

TILLMAN, Hope. *Evaluating Quality on the Net*. <http://www.tiac.net/users/hope/findqual.html>. 18 de junho de 2000.

VIRGINIA TECH UNIVERSITY LIBRARIES. *Bibliography on Evaluating Internet Resources*. <http://www.lib.vt.edu/research/libinst/evalbiblio.html>. 22 de novembro de 2000.

## **8. Informações complementares<sup>16</sup>**

### **8.1 Websites de instituições arquivísticas**

O Unesco Archival Portal é uma das melhores fontes para localização de *websites* de instituições arquivísticas, com *links* para diversas categorias de arquivos na Internet: [http://www.unesco.org/webworld/portal\\_archives/Archives/](http://www.unesco.org/webworld/portal_archives/Archives/)

Outras fontes nas quais podem ser localizados links arquivísticos são:

- Arquivo Nacional <http://www.arquivonacional.gov.br/conarq/qsomos/ent.htm>
- Associação do Arquivistas Brasileiros <http://www.aab.org.br>
- Associação de Arquivistas de São Paulo <http://www.arqsp.org.br/sites.htm>
- Prossiga. Biblioteca Virtual de Referência para Pesquisa em C&T. <http://www.prossiga.br/referencia/>

### **8.2 Glossários sobre Internet em português**

ABC da Informática – <http://www.cepa.com.br/suporte/glossario/index.html>

Dicionário BHNet – <http://www.bhnet.com.br/suporte/dicionario>

<sup>16</sup> Referências localizadas em 7 de dezembro de 2000.



CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS- dezembro/2000

Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas

Dicionário de "Internetês" – <http://www.empro.com.br/web/internetes.html> Dicionário

Orbita Starmedia – [www.orbita.starmedia.com/~figua/dicionario.html](http://www.orbita.starmedia.com/~figua/dicionario.html) Glossário –

<http://www.uol.com.br/internet/beaba/glossario.htm>

Glossário de Internet – <http://www.ssp.al.gov.br/ajuda/glossario.htm>

Glossário de Termos de Informática –

<http://underworld.fortunecity.com/worms/642/glossrio.html#W>

Glossário de Termos de Internet -

<http://www.inf.ufpr.br/~ademar/tutoriais/glossario.htm>

Glossário do "Internetês" –

[http://www.mdbrasil.com.br/mdbrasil/web\\_suporte/glossario.htm](http://www.mdbrasil.com.br/mdbrasil/web_suporte/glossario.htm)

Glossário Internet – <http://www.netds.com.br/portug/glossario.htm> Glossário Internet –

[www.barroco.com.br/glossari.htm](http://www.barroco.com.br/glossari.htm)

Glossário Internet – <http://www.netds.com.br/portug/glossario.htm>

Lista de Endereços *Web*, Glossário, Siglas, Acrônimos e Similares –

[http://www.socinfo.org.br/livro\\_verde/download.htm](http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm)

Manual da Internet – <http://www.artnet.com.br/~lopes/index.htm>

