

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO – *LATO SENSU*  
GESTÃO EM ARQUIVOS**

**O PROCESSO DE DIFUSÃO DESENVOLVIDO PELOS  
ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL  
DO BRASIL**

**MONOGRAFIA**

**Priscila Lopes Menezes**

**São João do Polêsine, RS, Brasil.  
2009**

**O PROCESSO DE DIFUSÃO DESENVOLVIDO PELOS  
ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO  
BRASIL**

**por**

**Priscila Lopes Menezes**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação *lato-sensu*, à distância, Gestão em Arquivos – Especialização, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS) – Universidade Aberta do Brasil (UAB), como requisito parcial para obtenção do grau de **Especialista em Gestão em Arquivos**.

**Orientador: Prof. Dr. Carlos Blaya Perez**

**São João do Polêsine, RS, Brasil.**

**2009**

**Universidade Federal de Santa Maria  
Universidade Aberta do Brasil  
Curso de Pós-Graduação – *Lato Sensu*  
Gestão em Arquivos**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,  
aprova a Monografia

**O PROCESSO DE DIFUSÃO DESENVOLVIDO PELOS ARQUIVOS  
PÚBLICOS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL**

elaborado por  
**Priscila Lopes Menezes**

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

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

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

**Denise Molon Castanho, Me. (UFSM)**

**Eneida Izabel Schirmer Richter, Me. (UFSM)**

São João do Polêsine, 08 de Agosto de 2009.

*Aos meus pais, Francisco e Jussara, que estão sempre dispostos a me apoiar e incentivam os meus estudos.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pelo cuidado que tem com a minha vida e por todo sustento que me dá;

A minha família, por estarem sempre presentes, me auxiliando;

Ao professor Blaya, meu orientador, pela preocupação e pelas sugestões relevantes para o desenvolvimento do meu projeto, bem como, meu crescimento profissional;

Aos funcionários dos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil que atenciosamente responderam ao questionário desta pesquisa, enviando-me fotos, informativos e manuais;

As minhas colegas do Curso de Especialização, que juntas trocamos idéias, dividimos experiências e nos ajudamos;

Enfim, quero agradecer a todos aqueles que de certa forma colaboraram para a conclusão desta pesquisa, reitero meu muito obrigada.

*“Ninguém conta o número de anúncios que você veicula;  
eles apenas se lembram da impressão que você cria”.*

*William Bernbach*

## **RESUMO**

Monografia

Curso de Pós-Graduação – *Lato Sensu* – Gestão em Arquivos

Universidade Federal de Santa Maria

Universidade Aberta do Brasil

### **O PROCESSO DE DIFUSÃO DESENVOLVIDO PELOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL**

AUTORA: PRISCILA LOPES MENEZES

ORIENTADOR: CARLOS BLAYA PEREZ

Data e Local da Defesa: São João do Polêsine, 08 de agosto de 2009.

A difusão nos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil (Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná) é o tema pesquisado neste trabalho. O mesmo procura salientar a relevância desta função arquivística que tem o intuito de promover o arquivo, deixando-o mais próximo dos usuários. A coleta de dados foi realizada através de um questionário e de uma maneira geral revela que felizmente esta atividade tem sido uma das preocupações dos profissionais da informação. Para atender aos consulentes com presteza e qualidade, proporcionando uma maior interatividade e autonomia é indispensável que as instituições conheçam quem são seus visitantes e os deixem atraídos pelos seus produtos e/ou serviços, lhes possibilitando momentos de bem-estar e a certeza de satisfação. O desejo é planejar atividades de difusão que se convertam em estratégias de promoção, popularização e motive a frequência maior de usuários reais, é neste sentido que são citadas no decorrer desta pesquisa as estratégias de marketing em conjunto com as atividades de difusão editorial, cultural e educativa.

Palavras- chave: difusão; marketing; arquivo público.

## **ABSTRACT**

Monograph

Post Graduation Course – *Lato Sensu* – Management in Archives  
National University of Santa Maria  
Open University of Brazil

### **THE DIFFUSION PROCESS DEVELOPED BY STATE PUBLIC ARCHIVES OF BRAZIL'S SOUTH REGION**

**AUTHOR: PRISCILA LOPES MENEZES**

**ADVISOR: CARLOS BLAYA PEREZ**

**Date and Place of Defence: São João do Polêsine, August 8<sup>th</sup> 2009.**

The diffusion in State Public Archives of Brazil's South Region (Rio Grande do Sul, Santa Catarina and Parana) is the subject studied in this work. It emphasizes the importance of this archival function that has the purpose of promoting the archive, making it closer to users. Data collection was conducted through a questionnaire and in general shows that fortunately this activity has been a concern of information professionals. Expecting to attend users with speed and quality, giving them greater autonomy and interactivity is essential that institutions know who the visitors are and let them attracted to its products and services, and possible moments of well-being and satisfaction assured. The will is to plan diffusion activities which are converted into strategy promotion, popularization and motivates a higher frequency of actual users, in this sense are mentioned in the course of this strategies marketing research in line with editorial diffusion, cultural and educational.

Key-words: diffusion, marketing, public archive.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>FIGURA 1 - Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – Fachada do Prédio I.....</b>	<b>21</b>
<b>FIGURA 2 - Arquivo Público do Estado de Santa Catarina – Fachada do Prédio</b>	<b>26</b>
<b>FIGURA 3 - Arquivo Público do Estado do Paraná - Fachada do Prédio.....</b>	<b>29</b>
<b>FIGURA 4 – Informativo Vamos cuidar da nossa história! Preserve a memória..</b>	<b>33</b>
<b>FIGURA 5 – Informativo Vamos cuidar da nossa história! Preserve a memória – p. 8-9.....</b>	<b>33</b>
<b>FIGURA 6 – Folder da VII Mostra de Pesquisa do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul.....</b>	<b>34</b>
<b>FIGURA 7 – Informativos e apostila de curso de capacitação do Arquivo Público do Estado de SC.....</b>	<b>35</b>
<b>FIGURA 8 - Exposição 82 Anos de Aniversário da Ponte Hercílio Luz/ ALESC.....</b>	<b>45</b>
<b>FIGURA 9 - V Mostra de Pesquisa do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul.....</b>	<b>46</b>
<b>FIGURA 10 - Manual de Práticas corretas de guarda, transferências e manuseio de acervos arquivísticos.....</b>	<b>46</b>
<b>FIGURA 11 - Fatores que influenciam o planejamento da difusão no Arquivo....</b>	<b>50</b>
<b>FIGURA 12 - Página da web do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul .....</b>	<b>51</b>
<b>FIGURA 13 - Página da web do Arquivo Público do Estado de Santa Catarina ..</b>	<b>51</b>
<b>FIGURA 14 - Página da web do Arquivo Público do Estado do Paraná .....</b>	<b>52</b>

## **LISTA DE TABELAS**

<b>TABELA 1 - Periodicidade das atividades de difusão.....</b>	<b>47</b>
<b>TABELA 2 - Fatores que influenciam o planejamento da difusão no Arquivo.....</b>	<b>49</b>

## **LISTA DE APÊNDICES**

<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>62</b>
<b>APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.</b>	<b>67</b>

## SUMÁRIO

<b>RESUMO.....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>7</b>
<b>LISTA DE ILUSTRAÇÕES.....</b>	<b>8</b>
<b>LISTA DE TABELAS.....</b>	<b>9</b>
<b>LISTA DE APÊNDICES.....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>1 Tema.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1 Problema.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2 Hipótese.....</b>	<b>15</b>
<b>1.3 Objetivos.....</b>	<b>15</b>
1.3.1 Objetivo geral.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
<b>1.4 Justificativa.....</b>	<b>16</b>
<b>2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA – BREVE HISTÓRICO DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1 Arquivo Público Estadual do Rio Grande do Sul.....</b>	<b>17</b>
2.1.1 Histórico.....	17
2.1.2 Prédios.....	20
<b>2.2 Arquivo Público Estadual de Santa Catarina.....</b>	<b>21</b>
2.2.1 Histórico.....	22
2.2.2 Prédio.....	25
<b>2.3 Arquivo Público Estadual do Paraná.....</b>	<b>27</b>
2.3.1 Histórico.....	27
2.3.2 Prédio.....	28
2.3.3 Espaço Cultural.....	30
<b>3. REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Difusão .....</b>	<b>31</b>
3.1.1 Tipos de difusão.....	32
3.1.2 Formas de difusão.....	35
<b>3.2 Marketing .....</b>	<b>37</b>
<b>3.3 Recursos eletrônicos aplicados ao marketing.....</b>	<b>39</b>
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>42</b>
<b>5 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>

<b>5.1 Cadastro dos usuários.....</b>	<b>44</b>
<b>5.2 Difusão.....</b>	<b>45</b>
<b>5.3 As páginas da internet.....</b>	<b>50</b>
<b>5.4 Treinamento de funcionários.....</b>	<b>54</b>
<b>6 CONCLUSÃO.....</b>	<b>56</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>58</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>61</b>

## INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem em vista as funções que contemplam a Arquivística, de produção, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão dos arquivos, sendo esta última o foco deste trabalho, a qual visa incitar sua relevância ao cumprir a missão de tornar os documentos acessíveis, promovendo a consulta nos acervos documentais.

A forma como o material do acervo é disponibilizado influencia no modo como o usuário percebe o arquivo, a postura dos arquivistas ao interagir com os usuários permite a criação de relacionamentos duradouros com seus “clientes”, ou seja, as instituições arquivísticas não devem ser vistas apenas como guardiães do tesouro informacional, mas como difusoras de informações.

É necessário que os profissionais da informação estimulem o processo de promoção dos produtos e serviços que são oferecidos nos arquivos, trazendo uma maior quantidade de usuários para a instituição, promovendo a sua fidelização, bem como, desmistificando a idéia de que o arquivo é destinado a uma minoria da população.

O relacionamento com o público merece uma atenção e a divulgação das estruturas informacionais através de publicações; exposições; palestras; visitas guiadas; entre outras atividades, são o caminho para que exista um canal de comunicação sem ruídos, responsável pelo aumento do fluxo de pesquisadores nas instituições.

A descrição deste estudo compreende seis capítulos, sendo o primeiro introdutório em que se destaca o tema estudado, o problema, a hipótese, os objetivos e a justificativa do mesmo.

O segundo capítulo expõe um breve histórico dos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil, o qual diz respeito à delimitação do tema do trabalho.

No terceiro capítulo, é apresentada a fundamentação teórica que trata das atividades de difusão e do marketing.

As questões pertinentes aos procedimentos metodológicos da pesquisa estão descritas no quarto capítulo.

Os resultados e interpretações da pesquisa são descritos no quinto capítulo, incluindo a caracterização do instrumento utilizado para coleta de dados.

No sexto capítulo encontra-se a conclusão da pesquisa, e, por fim, seguem os elementos pós-textuais, que contemplam as referências bibliográficas e os apêndices.

# **1. TEMA**

O processo de difusão desenvolvido pelos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil.

## **1.1 Problema**

Os Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil estão utilizando de todos os recursos que dispõem para realizar a difusão dos acervos e atividades desenvolvidas?

## **1.2 Hipótese**

A difusão dos arquivos vem sendo implementada, resultando no aumento do fluxo de consulentes, na sua fidelização, aproximando os usuários das equipes de trabalho dos arquivos, bem como, proporcionando maior autonomia aos pesquisadores por conhecerem as atividades, fundos documentais, equipe técnica, estrutura e funcionamento do arquivo.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo Geral**

Investigar quais as atividades de difusão vem sendo aplicadas nos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil para divulgá-los.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Verificar a aplicabilidade de atividades de difusão nos arquivos;
- Contribuir para compreensão da necessidade da difusão arquivística;
- Incentivar o fortalecimento da imagem dos arquivos junto à comunidade em geral;



- Propor métodos de difusão.

#### **1.4 Justificativa**

O foco de todas as instituições arquivísticas é permitir o acesso às informações. Ao se tratar de arquivos permanentes, onde os documentos são constituídos de interesse histórico e cultural para toda sociedade, deseja-se que este acesso tenha uma frequência significativa.

Diversas vezes os usuários não sabem qual é a documentação custodiada nos arquivos, tendo apenas uma vaga idéia de quais seriam os prováveis tipos documentais, neste caso, cabe aos profissionais da informação, como mediadores entre os pesquisadores e o acervo existente, realizarem programas de difusão das informações armazenadas.

Os arquivistas devem, em conjunto com as estratégias de marketing, realizar um trabalho de disseminação informacional. De maneira geral, os arquivistas devem ter uma visão empresarial, percebendo que existem clientes/ consumidores/ usuários interessados em produtos e serviços que satisfaçam seus interesses e suas necessidades de informação.

O marketing atualmente é visto como uma arte de construir relacionamentos, o mesmo, tem em vista a expansão do campo de atuação das instituições, influenciando no objetivo de estimular a disseminação das informações.

Uma das filosofias administrativas que pode ser aplicada nas unidades de informação é a filosofia do marketing, que poderá melhorar as atividades da unidade por ter a finalidade de identificar e satisfazer as necessidades dos seus usuários e também de contribuir para que esta atinja os seus objetivos organizacionais, [e ainda,] imprescindível é a adoção da filosofia do marketing, pois tudo leva a crer que, a partir do momento em que os profissionais da informação começarem a compreender a necessidade e a importância de adotar sistematicamente marketing para o gerenciamento das unidades aumentarão não somente a utilização dos serviços e produtos, como também a satisfação dos usuários e o reconhecimento da própria unidade. (OLIVEIRA; 2003, p.14).

Pode-se dizer que o marketing das informações é o modo instigante de promover a gestão do conhecimento, reforçando a idéia de que a documentação que recebe um tratamento adequado tem o dever de ser compartilhada e disseminada entre todos os cidadãos.

## **2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA – BREVE HISTÓRICO DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DA REGIÃO SUL DO BRASIL**

### **2.1 Arquivo Público Estadual do Rio Grande do Sul<sup>1</sup>**

O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul - APERS, Departamento da Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos, é constituído pelas Divisões de Documentação, de Pesquisa e Projetos, e Seção de Apoio Administrativo.

A partir desta estrutura são desenvolvidos serviços diversos com o objetivo precípua da guarda, manutenção e disponibilização do acervo, a fim de que a comunidade tenha um acesso rápido e facilitado aos documentos. Isto tudo demanda atividades que vão desde a restauração, recuperação e encadernação de documentos; microfilmagem; elaboração de instrumentos de pesquisa; organização e descrição de acervos; informatização; estudos históricos; além de atendimento ao cidadão e aos pesquisadores.

O APERS é, ainda, responsável pela implantação de políticas arquivísticas no Estado, como órgão de Coordenação do Sistema de Arquivo do Estado – SIARQ/RS.

#### **2.1.1 Histórico**

Em 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.

---

<sup>1</sup> Fonte: <[www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=historico](http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=historico)> Acesso em Março/2009.

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”.

Fisicamente, o Arquivo começou a funcionar sete dias após seu nascimento legal. A instalação foi, inicialmente, no andar térreo do edifício da Escola Complementar, situado na Rua Duque de Caxias, esquina com a Rua Marechal Floriano Peixoto, onde hoje se encontra a Escola Sévigné.

Em pouco tempo o espaço fornecido pela escola demonstrou ser insuficiente para a guarda dos documentos, que chegavam de todos os locais do Estado. Procurou-se um novo espaço, sendo o Arquivo transferido para o prédio da “Bailante”, que havia sido comprado da viúva e herdeiros do Coronel João Pinto da Fonseca.

Em 1912, o prédio da “Bailante” foi destruído para a construção do Antigo Teatro Araújo Viana, onde atualmente encontra-se o prédio da Assembléia Legislativa. Tal fato não representou problema algum, pois, entre 1908 e 1910 tiveram início às obras que hoje configura o Prédio I. O projeto foi do arquiteto francês Maurício Gras e coube ao então diretor da Repartição de Obras, Afonso Hebert, a execução. Dois anos depois, em 18 de novembro de 1912, o prédio foi concluído, estando assim, pronto para receber os documentos.

Segundo o regulamento instituído através do decreto nº. 1994, de 1913, em relação a sua organização administrativa interna, o Arquivo se estruturaria em três seções:

- 1ª Administrativa: mensagens presidenciais, anais da assembléia dos representantes, relatórios dos secretários de Estado, balanços do tesouro estadual e tesouros municipais, livros de registros de nomeação e posse dos funcionários;
- 2ª Arquivo Histórico e Geográfico: coleção do jornal “A Federação”, documentos relativos a fatos (guerras, batalhas, etc.) e personagens;
- 3ª Arquivo Forense: cartas de concessão de sesmarias, autos findos de jurisdição, inventários, registros de nascimento, casamento e óbito.

Em função da crescente demanda, em menos de dez anos, o prédio já estava repleto de material oriundos dos diversos municípios do Estado, além da documentação da Capital. Então, em janeiro de 1918, foram contratados os serviços do Sr. Roberto Roncolli para a execução das obras de um segundo pavilhão para o Arquivo.

Novamente, a obra foi feita sob fiscalização de Afonso Hebert, que ainda ocupava a cadeira de diretor da Repartição de Obras Públicas. O projeto e o material utilizado foram os mesmos do primeiro pavilhão, o que permitiria uma harmonia técnica e estética no conjunto arquitetônico. Um ano e meio após seu início, em 10 de junho de 1919, finalizaram-se as obras do Prédio II.

Em 1925, a 2ª seção – Arquivo Histórico e Geográfico - foi transferida para o Museu Júlio de Castilhos, vindo a formar o Departamento de História Nacional, que, posteriormente, transformou-se no Arquivo Histórico do Rio Grande do Sul.

Com o passar do tempo, as questões decorrentes do constante recebimento de material, como a capacidade e as condições de armazenamento da documentação, tornaram-se um problema. Uma saída encontrada foi transferir parte da instituição para uma casa na Rua Riachuelo. Esta casa ocupava o local onde hoje está o Prédio III, por onde se dá a entrada no Arquivo. Desta forma, os dois pavilhões seriam lotados, exclusivamente, por documentos, enquanto a administração alojar-se-ia, em frente aos prédios, na referida casa.

A partir de 1947, tem início um novo período de atenção em relação ao Arquivo. O direcionamento de verbas para encadernação e fotocópias, buscava sanar algumas questões relativas à preservação. Cabe ressaltar que, deste período, até a década de 70, a idéia da microfilmagem foi recorrente como solução para o problema da falta de espaço. Cogitava-se, inclusive, a construção de um prédio projetado especificamente para esta função. Entretanto, nunca chegou a ser construído.

Em 1948, numa mensagem à Assembléia Legislativa, o então Governador Walter Jobim, relatou que a providência de maior urgência consistia na liberação de verbas para a construção de um novo prédio para o Arquivo. A edificação seria destinada, especificamente, para abrigar as

atividades administrativas e técnicas da Casa. Tais obras iniciaram em 1948, tendo sido concluídas em 1950.

Dada a conclusão do Prédio III, este foi imediatamente ocupado pela escola Júlio de Castilhos, cuja sede havia sido assolada por um incêndio. Com a saída desta, o prédio passou a ser ocupado pela Secretaria da Administração, que aí ficou até 1981. Com a mudança da Secretaria para o novo Centro Administrativo, apesar da reivindicação de posse, instalou-se, no prédio, a Junta Comercial, que ali permaneceu até o ano de 1999. Ou seja, somente após 48 anos, o prédio finalmente foi ocupado por aqueles para quem havia sido originalmente construído e projetado, os funcionários do Arquivo.

A partir de 1999, o Arquivo pode efetivar sua configuração física, sendo composto pelos três prédios construídos e destinados especificamente para tal função.

### 2.1.2 Prédios

O Arquivo forma um conjunto arquitetônico composto por três construções: um prédio para abrigar as atividades administrativas e técnicas, e dois pavilhões construídos respectivamente em 1910 e 1920, com características específicas para armazenamento de documentos: possuem teto em forma de abóbada, paredes com espessura entre 0,90 e 1,5 metros, estantes de ferro revestido por cimento, piso de ferro vazado sobre o qual deslizam escadas móveis de ferro e exaustores elétricos. Essas atribuições técnicas asseguram o melhor controle da circulação de ar e da temperatura ambiental, além de contribuir para a prevenção de incêndios. Em 1991, este conjunto foi tombado pelo Instituto de Patrimônio Histórico e Artístico de Estado – IPHAE (Figura 1).



Figura 1 – Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – Fachada do Prédio I. Fonte: ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, [20--]. CD- ROM.

## 2.2 Arquivo Público Estadual de Santa Catarina<sup>2</sup>

O Arquivo Público do Estado de Santa Catarina – APESC - forma a Diretoria de Gestão Documental, onde estão as duas Gerências que tratam da Gestão Sistêmica da Documentação gerida e/ou recebida pelo Estado de Santa Catarina:

- Gerência de Gestão Documental - GEDOC, subdividida em: Supervisão de Normas e Processamento Técnico, e; Supervisão de Destinação de Documentos.

---

<sup>2</sup> Fonte: < [http://www.sea.sc.gov.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=90&Itemid=245&lang=](http://www.sea.sc.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=90&Itemid=245&lang=) > Acesso em Março/2009.

- Gerência de Recuperação Documental - GERED, subdividida em: Supervisões de Pesquisa e Biblioteca Apoio; Supervisão de Processamento Técnico, e; Supervisão de Conservação e Restauração de Documentos.

Sua finalidade é preservar, organizar e disseminar os documentos que atestam a identidade, a memória, a cultura e o conhecimento produzido pelo povo catarinense; valorizar o patrimônio documental; contribuir para dar visibilidade aos agentes formadores e difusores da identidade sociocultural que construíram a integração, o desenvolvimento e a diversidade econômica, dando testemunhos de que a qualidade de vida em Santa Catarina permeia a riqueza da pluralidade étnica e cultural da formação de seu povo.

### 2.2.1 Histórico

A 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.

Nova tentativa se deu por meio do Decreto nº. 186, de 28 de dezembro do ano de 1931, no Governo do Interventor Federal Ptolomeu de Assis Brasil. Mas, dois anos depois, já no Governo do Interventor Federal Aristiliano Ramos, o Arquivo Público é extinto por meio do Decreto nº. 349, de 10 de maio de 1933.

Em 1960, no Governo de Heriberto Hulse, o Arquivo Público é então, mais uma vez, “re” criado, pela Lei nº. 2.378, de 28 de junho, e subordinado à Secretaria de Estado dos Negócios do Interior e Justiça. A partir desta data passa a vigorar a sua efetiva fundação, onde, desde então, vem cumprindo 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 acervo do Arquivo é composto por:

- Documentação textual, composta por manuscritos, impressos e datilografados, de diversas espécies documentais, como: correspondências, processos, relatórios, balancetes, etc. Desde 1703 até os dias atuais.

- Documentação cartográfica, composta de mapas e plantas.

- Documentação iconográfica, composta de cartazes e cerca de 4.000 fotografias, formada pelas doações da família Boiteux, Revista Quem, Secretaria de Comunicação Social, Profº Walter F. Piazza, Profº Iaponan Soares, Sr. Theobaldo Costa Jamundá, CEDEC, etc.

- Coleção de Leis, composta por leis, decretos-leis, decretos e portarias, leis portuguesas de 1791 a 1820, legislação federal desde 1811 e legislação catarinense desde 1830 até os dias atuais.

- Documentação cartorial, composta de certidões de nascimentos, casamentos, óbitos e de imóveis.

No final da década de 70, com a contratação de pessoal habilitado para organizar a massa documental do acervo do Arquivo Público, verificou-se uma grande quantidade de livros impressos sobre Santa Catarina e de autores catarinenses, que não recebiam tratamento técnico adequado e estavam armazenados em vários lugares, dificultando a pesquisa. A idéia de agrupá-los em um único lugar e dar a eles um tratamento bibliográfico, a fim de que pudessem auxiliar o pesquisador e o público em geral, deu origem a Biblioteca Apoio, que hoje conta com aproximadamente 3.000 volumes e 730 periódicos.

A Biblioteca Apoio do Arquivo conta também com material bibliográfico de outros estados brasileiros e países estrangeiros, nas áreas de história, biblioteconomia, arquivologia, e museologia que atende aos técnicos do Arquivo e estudantes de áreas afins.

Uma vez que o Arquivo Público não dispõe de orçamento próprio para aquisição de material bibliográfico, o acervo foi constituído e vem sendo atualizado através de doações e permutas com autores, editores e instituições.



Com a necessidade de preservar e conservar seu acervo o Arquivo Público inaugurou, em 31 de outubro de 1983, o Laboratório de Patologia de Documentos (LAPADOC). A partir deste momento toda a documentação passou a ser tratada e encadernada, por pessoal treinado na própria instituição.

Com a nova estrutura administrativa, o LAPADOC passou a denominar-se Supervisão de Conservação e Restauração de Documentos (SUCORD), tendo como objetivo principal conservar, restaurar, acondicionar e encadernar os documentos pertencentes ao acervo do Arquivo Público.

A implantação de um Planejamento de Gestão foi fundamental para a identificação dos documentos do tempo presente, cujos acervos encontravam-se depositados em locais impróprios, e também para a diminuição do trabalho na gestão da documentação. Era praxe o recolhimento de documentos sem critérios de seleção e organização, o que gerava trabalhos adicionais para a inclusão de documentos no acervo.

Este quadro mudou a partir de 1989 quando ficou estabelecido que o Arquivo Público do Estado não mais recolheria documentos que não estivessem devidamente organizados consoantes às exigências atinentes as normas arquivísticas e os critérios adotados pelo Arquivo.

Em 1994 a Lei Estadual nº. 9.747, de 26 de novembro, criou os primeiros indícios de Gestão de Arquivos, dispondo sobre a avaliação e destinação da documentação pública, vindo ao encontro da construção de uma cultura pública administrativa para as questões arquivísticas da documentação produzida e/ou recebida pelo Estado.

Corroborando com a legislação que norteia as exigências arquivísticas, a Secretaria de Estado da Administração instituiu Instruções Normativas para garantir a eficácia da Gestão Documental e as primeiras orientações para elaboração de Tabelas de Temporalidade nas secretarias, autarquias e fundações do Estado. O resultado desse trabalho foi lento devido à carência de estrutura do Arquivo Público e dos diversos órgãos que ainda não tinham designados funcionários responsáveis por seus Arquivos, o que demandou maior esforço do Arquivo no exercício de sua função sistêmica, deste modo, a primeira Tabela de Temporalidade foi aprovada no ano de 2002.

Com a instituição da Diretoria de Gestão Documental do Arquivo Público e suas Gerências de Gestão e Recuperação Documental em 2003 o Arquivo Público do Estado tem implantado projetos com o objetivo de reverter à situação existente. Para tanto tem concentrado esforços na efetiva implementação de um dos instrumentos de gestão eficiente que propicia o recolhimento e a eliminação dos documentos públicos que é a Tabela de Temporalidade. No exercício de 2003/2007 foram aprovadas pelo Arquivo Público do Estado oito tabelas.

Para divulgar seu acervo o Arquivo Público promove exposições temporárias (geralmente trimestrais) com documentos, fotos, mapas, livros e periódicos, sempre homenageando os municípios, instituições, culturas, vultos históricos do Estado.

São realizadas também visitas monitoradas, com alunos do ensino fundamental de escolas públicas, particulares e de ensino superior. Durante estas visitas, é desenvolvido com o público um trabalho que instiga a criação de uma cultura de valorização da documentação, voltada para a conscientização sobre a importância científica, histórica comprobatória e cultural, despertando a necessidade de conservar o documento para a preservação da memória.

### 2.2.2 Prédio

Ao longo de sua existência, por não possuir sede própria, o Arquivo Público Estadual de Santa Catarina foi sediado em diversos locais, em prédios pertencentes à Administração do Estado. Assim, de 1960 a 1971 sua primeira sede foi no andar térreo do Palácio do Governo, hoje Museu Cruz e Sousa, junto à Praça XV de Novembro. Cumprido esse período o Arquivo foi transferido, em 1971, para a sede da Imprensa Oficial do Estado, na confluência das Ruas Tenente Silveira com a Jerônimo Coelho, no Centro de Florianópolis, onde ficou instalado até 1972, passando a funcionar, em 1973, no edifício das Diretorias, na Rua Tenente Silveira, mudando-se então, em 1976, para a Rua Almirante Alvin nº 16, sendo naquele ano transferido para a Rua Felipe Schmidt, 119, onde funcionou até 1992.

Em fevereiro de 1992, o Arquivo foi instalado na Avenida Mauro Ramos, 1264, onde hoje funciona a Secretaria de Segurança Pública e Defesa do Cidadão, ali perdurando até junho de 2006, vindo a compartilhar espaço com a Imprensa Oficial do Estado, no Saco dos Limões, onde está instalado e administrativamente unido, formando a atual Diretoria de Gestão Documental.

Atualmente, o Arquivo Público do Estado está subordinado a Secretaria de Estado da Administração; sendo no dia 12 de junho de 2006, instalado no anexo da Secretaria de Estado da Administração – Unidade do Saco dos Limões (Figura 2).



Figura 2 – Arquivo Público do Estado de Santa Catarina – Fachada do Prédio. Fonte: SILVA, Adalberto Ribeiro da. **Arquivo Público**: a serviço da memória histórica comprobatória da construção de um Estado de qualidade. Imprensa Oficial do Estado de Santa Catarina. 2008.

## 2.3 Arquivo Público Estadual do Paraná<sup>3</sup>

O Arquivo Público do Estado do Paraná - APPR, no presente, além de reunir a documentação referente à memória do poder público, é o órgão responsável pela execução e administração da política relativa ao patrimônio documental do Estado. Por meio da organização, guarda e conservação dos documentos acumulados pelo Poder Executivo do Governo do Paraná, visa possibilitar o acesso rápido e seguro às informações de interesse da administração pública e do cidadão, bem como implementar e acompanhar a política estadual de arquivos.

### 2.3.1 Histórico

O Arquivo Público do Paraná foi criado pela Lei nº. 33, sancionada pelo 1º Presidente da Província do Paraná, Conselheiro Zacarias de Góes e Vasconcellos, em 7 de abril de 1855. Denominado "Archivo Publico", tinha como finalidade reunir a memória impressa e manuscrita sobre a história e geografia do Paraná e funcionou por todo o período provincial (1855-1889) junto ao Palácio da Presidência onde foi instalada a Secretaria do Governo Provincial.

Transformações político-econômicas, no decorrer do tempo, ampliaram a máquina administrativa e consolidaram a burocracia estatal. Conseqüentemente, cresceu o volume de documentação produzida e recebida pelo poder público, ampliando as funções do Arquivo.

No âmbito administrativo, desde a sua criação, o Arquivo Público do Paraná recebeu diferentes denominações e pertenceu a diversas secretarias. Em 1909, estava subordinado à Secretaria do Interior, Justiça e Instrução Pública e recebeu a denominação de "Repartição de Estatística e Arquivo Público do Paraná", em razão de ter anexado às suas funções o Serviço de Estatística do Estado. Sob a Lei nº. 6.636, de 29 de novembro de 1974, passou a denominar-se

---

<sup>3</sup> Fonte: < <http://www.arquivopublico.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=25> > Acesso em Março/2009.

Departamento de Arquivo e Microfilmagem – DAMI, centralizando todo o serviço de produção e reprodução micrográfica da Administração Pública. Desde 1987, sob a Lei nº. 8.485, de 3 de junho, denomina-se Departamento Estadual de Arquivo Público – DEAP, subordinando-se à Secretaria de Estado da Administração, hoje denominada Secretaria de Estado da Administração e da Previdência.

### 2.3.2 Prédio

Por muitos anos o Arquivo Público reclamou a urgência e a necessidade de instalações adequadas que abrigassem seu acervo. No ano de 1978, sob a administração de Ferrante, inaugura sua sede própria que passa a se constituir em exemplo no país dentre as instituições congêneres. Porém, em 1989, com a ocorrência de um incêndio, a instituição passou a enfrentar sérios problemas para garantir a preservação do acervo, pois se transferiu para local impróprio. A partir de então a construção de uma nova sede passou a ser prioridade. Um longo caminho foi trilhado para obter recursos e construir um prédio com a infra-estrutura necessária para adequada preservação do acervo e atendimento eficaz aos usuários.

Após intensa campanha, deflagrada em conjunto pelo Departamento e a Associação dos Amigos do Arquivo Público do Paraná, iniciou-se a construção de um novo prédio, projetado especialmente para atender às especificações de guarda de documentos.

O projeto arquitetônico seguiu as recomendações voltadas para a conservação do acervo. Deu-se especial atenção ao planejamento das áreas de guarda dos documentos que possuem janelas pequenas com a entrada de luz solar controlada com filtros UV, climatizadas com controle de temperatura e umidade relativa do ar e sistema de detecção de incêndio (Figura 3).



Figura 3 – Arquivo Público do Estado do Paraná - Fachada do Prédio. Fonte: ARQUIVO21.JPG. Altura: 948 pixels. Largura: 1433 pixels. 90 Kb. Formato JPEG. In: CERIZZA, Joel. **Arquivo Público do Paraná completa 153 anos como referência nacional**. Secretaria do Estado da Administração e da Previdência do Paraná. 2008.

O tipo de mobiliário das áreas de guarda - estantes deslizantes abertas - foi escolhido considerando tanto a economia de espaço como as recomendações de preservação. As estantes possuem revestimento especial com tratamento antiferruginoso e por serem abertas possibilitam a ventilação adequada dos documentos evitando a proliferação de fungos. Este tipo de mobiliário permite uma grande expansão da capacidade de guarda de documentos, sendo que nas doze áreas de guarda existente poder-se-á armazenar aproximadamente 14.000 metros lineares de documentos.

### 2.3.3 Espaço Cultural

O Arquivo Público do Paraná conta com um Espaço Cultural que tem por finalidade contribuir para a divulgação da identidade paranaense, abrigando exposições das produções baseadas no acervo histórico da Instituição.

O Espaço destina-se também, a expor produções de outros Arquivos, Centros de Documentação, Museus, Instituições de Ensino ou outras similares, públicas ou privadas, que venham ao encontro do propósito de divulgar a história do Paraná, produzir conhecimento e apoiar iniciativas de projetos de pesquisa histórica de desenvolvimento de tecnologias voltadas à modernização do acervo permanente.

O mesmo foi inaugurado em 29 de março de 2004, data do aniversário de Curitiba, com a exposição “Arquitetura Eclética de Curitiba, 1880-1930”. Essa mostra caracterizou-se por painéis com reproduções de edificações e plantas arquitetônicas, acompanhadas de textos explicativos, percorrendo cinco décadas, desde a introdução do ecletismo na capital paranaense no final do século XIX, passando pela influência da arquitetura dos imigrantes, destacando construções das mais monumentais, como o Paço Municipal (que abrigou por vários anos a sede do Museu Paranaense), até as simples casas de madeiras típicas da região.

O Espaço Cultural dispõe de um hall para exposições próximo a um auditório de 100 lugares, de um saguão para circulação e conveniências, além de local para consultas à Biblioteca Cecília Maria Westphalen e à Estante Ruy Wachowicz recentemente agregadas ao Espaço por doação dos familiares dos professores homenageados.

O segundo capítulo expôs o histórico dos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil, o qual diz respeito à delimitação do tema do trabalho. O terceiro capítulo apresentará a fundamentação teórica que trata das atividades de difusão e do marketing.

## 3 REFERENCIAL TEÓRICO

### 3.1 Difusão

Os arquivos possuem como finalidade principal facilitar a consulta aos documentos e, para que isso efetivamente aconteça, os mesmos atuam na criação, aquisição, classificação, avaliação, descrição, conservação e difusão. As suas funções envolvem a gestão de todo o ciclo informacional dos documentos na premissa de satisfazer as necessidades de informação dos usuários de forma eficiente.

As instituições arquivísticas nem sempre conseguem realizar todas estas atividades com a mesma intensidade, algumas vezes focando-se mais na classificação ou descrição de documentos, por exemplo. Porém, os profissionais da informação precisam ter em mente que são os mediadores entre os usuários e a informação, são responsáveis por todo o processo de gestão, incluindo a disseminação dos acervos que busca a aproximação do arquivo com o consulente, pois inúmeras vezes o acervo torna-se pouco consultado por haver poucas atividades de divulgação ou estas serem praticamente inexistentes.

A difusão é uma das funções arquivísticas essenciais para que se cumpra o acesso à informação, esta deve promover a divulgação da instituição, das atividades arquivísticas e do acervo documental.

Conforme o DBTA (2005, p. 71), disseminação da informação é o “fornecimento e difusão de informações através de canais formais de comunicação”.

Segundo Blaya Perez (2008, p. 32):

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, produtos e serviços vem se mostrando essencial na sociedade contemporânea.

### 3.1.1 Tipos de difusão

Conforme apresentado por Bellotto (2004) há três tipos de difusão que ocorrem nas instituições arquivísticas, sendo estes:

- Difusão educativa: é a comunicação desenvolvida pelos arquivos visando estimular os alunos de ensino fundamental e médio a frequentar as instituições de pesquisa; oportunizar uma melhor interação entre aluno, professor e arquivo, iniciar o estudante na produção do conhecimento científico e construir um canal de diálogo entre o arquivo e a escola (Figura 4 e Figura 5).

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 (Figura 6).

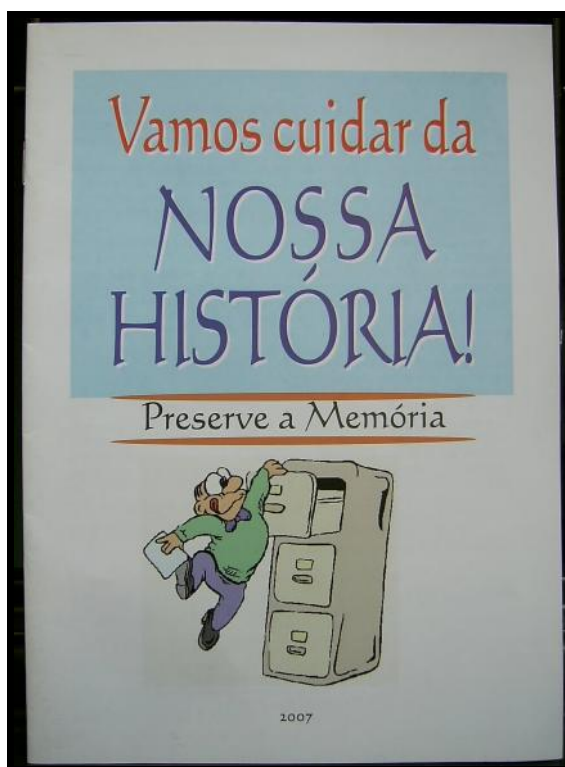


Figura 4 – Informativo Vamos cuidar da nossa história! Preserve a memória. Fonte: ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. 2007.

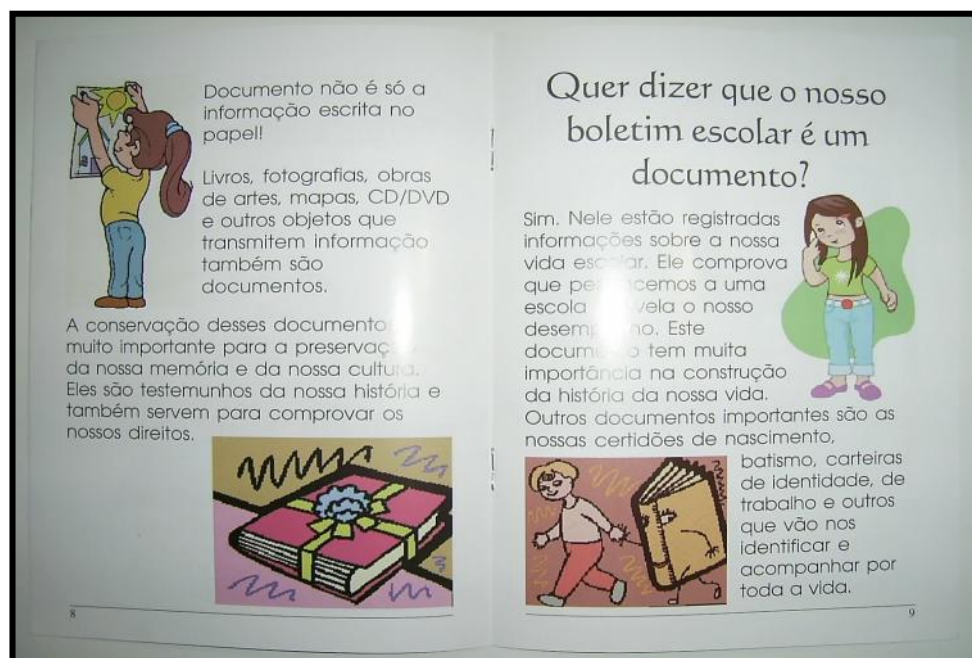



Figura 5 – Informativo Vamos cuidar da nossa história! Preserve a memória – p. 8-9. Fonte: ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. 2007.




## VII MOSTRA DE PESQUISA


**PRODUZINDO HISTÓRIA A PARTIR  
DE FONTES PRIMÁRIAS**

Dias 01,08 e 15 de agosto de 2009  
Horário: 8h30min às 12h15min  
Auditório Marcos Justo Tramontini

**Realização**



**Apoio**



[www.apers.rs.gov.br](http://www.apers.rs.gov.br)

Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul  
Rua Riachuelo nº 1031, Centro, Porto Alegre, RS  
Fone: 3288.9100

**Ação Educativa**  
A Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos - SARH, por meio do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul - APERS, tem como uma de suas atribuições ser um espaço de gestão, preservação e difusão de documentos públicos, considerados patrimônio histórico. Dentre as ações que objetivam apresentar o trabalho do APERS à sociedade, está o projeto "Ação Educativa" que foi desenvolvido para tornar comum o acesso do cidadão ao universo de informações de cunho político, cultural e social, promovendo a valorização e a preservação do patrimônio cultural que se encontra no APERS, "guardião" de direitos e deveres cívicos, visando o fortalecimento de identidade e cidadania do povo gaúcho. Neste sentido, em parceria com a Associação Nacional de História - ANPUH/RS e a Associação dos Arquivistas do RS - AARS, o APERS realiza sua VII Mostra de Pesquisa, um espaço de socialização e debate sobre o conhecimento histórico produzido a partir de fontes primárias arquivísticas.

<b>Pôster</b>	<p><b>10h45min - José Carlos da Silva Cardozo</b> A criança porto-alegrense na belle époque brasileira através do juízo dos órfãos.</p>	<b>"População cativa e abolicionismo."</b>	<p style="text-align: right;">Dia 15.08</p> <p><b>8h30min - Melina Kleinert Perussatto</b> Rosa vai à justiça: agência, abolicionismo e direitos nos últimos anos do cativo, Rio Pardo, RS.</p>
<b>Programação</b>	<b>"Política e justiça."</b>	<b>"Formação histórica: ambiente, povoamento e cidade"</b>	<b>9h - Jônatas Marques Caratti</b>
<b>Vinicius Mitto Navarro</b>	<b>08h30min - Elaine Leonara de Vargas Sodré</b>	<b>9h - Adriano Comissoli</b>	<b>9h30min - Luciano Costa Gomes</b>
A formação em Arquivologia na cidade de Porto Alegre: uma perspectiva histórica.	Os primeiros tempos da justiça de Segunda Instância no Rio Grande do Sul: os desembargadores da Relação de Porto Alegre (1874-1889).	A vila coroada.	Estrutura etária e de gênero da população cativa e estrutura de posse de escravos em Porto Alegre, a partir do rol de confessados de 1782.
O pôster selecionado será exposto na Sala Joel Abílio Pinto dos Santos, durante o mês de agosto de 2009.	<b>9h30min - Carla Menegat</b>	<b>10h45min - Cristiane Debus Pistoia</b>	<b>10h45min - Natália Garcia Pinto</b>
Dia 01.08	De ermo à vila. A construção do espaço político local nos primeiros anos da Vila de São Francisco de Paula de Pelotas: a trajetória de Domingos José de Almeida. (1812-1835).	Crime e castigo: repressão política através de um processo judicial.	Mortalidade escrava na cidade do Rio Grande (1860-1870).
<b>08h30min - Lucas Maximiliano Monteiro</b>	<b>11h15min - Isabel Cristina Arendt e João Carlos Christoff</b>	<b>11h15min - Claudia Daiane Garcia Molet</b>	<b>11h15min - Claudia Daiane Garcia Molet</b>
De frente com o inquisidor: os cristãos-novos e suas narrativas no Livro das Confissões (Bahia, 1591-1592).	Padre Balduino Rambo, S. J.: patrimônio em boas mãos.	Do vapor União à cadeia: o escravo marinho Afonso (Rio Grande, segunda metade do século XIX).	Do vapor União à cadeia: o escravo marinho Afonso (Rio Grande, segunda metade do século XIX).
<b>9h - Caroline von Mühlen</b>	<b>9h30min - Elenita Malta Pereira</b>		
Eram os mecklenburueses "ladrões de cavalos"? Análise do perfil dos prisioneiros de Mecklenburg-Schwerin (1824-1826).	A árvore da Avenida João Pessoa e a Operação Hermenegildo.		

Figura 6 – Folder da VII Mostra de Pesquisa do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. Fonte: ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. 2009.

- Difusão editorial: são as publicações que disseminam os produtos e serviços dos arquivos, através de instrumentos de comunicação dirigida, como boletins, revistas, malas-direta, jornal-mural, portfólios, entre outros (Figura 7).

As publicações merecem uma consideração a parte. Elas são canais comunicantes com o exterior, pois levam a comunidade, a administração e ao meio acadêmico informações sobre o conteúdo do acervo documental, suas atividades e dos programas dos arquivos. Com as publicações, o arquivo pode, por outro lado, atrair novos usuários e fazê-los compreender o que é que representa. Isso porque, além dos instrumentos de pesquisa – inegável forma de possibilitar o acesso direto do pesquisador ao documento primário, um arquivo público pode produzir um gênero de publicações que o tornem também centro de vivência e de inter-relações culturais, tanto quanto um laboratório de pesquisa histórica. São os manuais, as edições de textos, as monografias de caráter histórico, os catálogos seletivos, as edições comemorativas. O livro, por sua própria natureza, tem um caráter de permanência e multiplicidade que o torna veículo de publicidade constante e lhe abre um enorme campo de ação e a indeterminação de uso no tempo. Será sempre e em qualquer lugar um permanente aviso da existência e da atividade do arquivo. (BELLOTTO, 2004, p. 229-230)

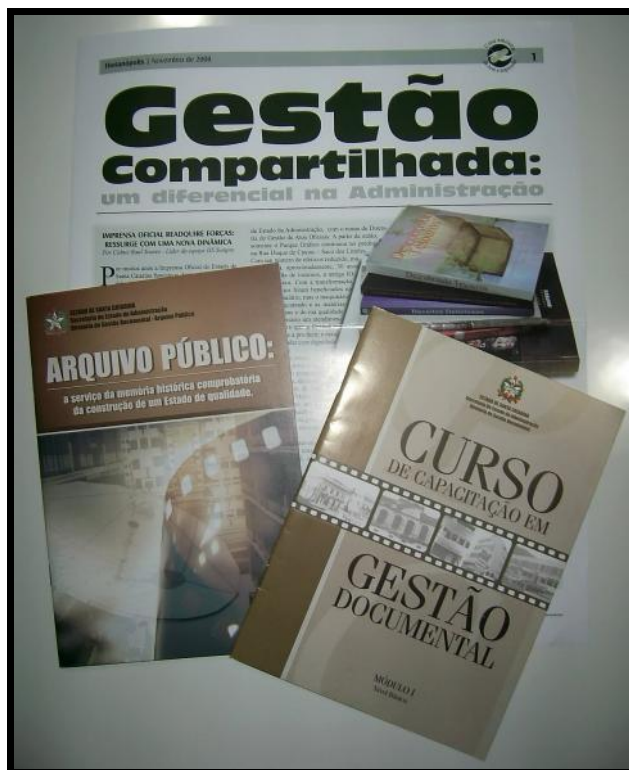


Figura 7 – Informativos e apostila de curso de capacitação do Arquivo Público do Estado de SC. Fonte: ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. 2008.

### 3.1.2 Formas de difusão

Os profissionais da informação são os responsáveis por todo o contato entre a instituição e o público em geral. Com o objetivo de ultrapassar o conceito de simples atendimento aos pesquisadores, é necessário prever a participação ativa dos usuários, concebendo a instituição como um centro cultural e educativo de formação aberto.

Buscando alcançar esse propósito, os exemplos de formas de difusão mais comuns são cursos, elaboração de páginas na internet, exposições, folhetos informativos, mostras de pesquisa, palestras, periódicos, publicação de instrumentos de pesquisa (guias, catálogos, inventários, índices), visitas guiadas e visitas técnicas. A seguir são abordadas as características destes recursos que podem ser utilizados na difusão:

Cursos, palestras, exposições e mostras de pesquisa: buscando contemplar tanto o público adulto quanto o adolescente e o infantil; procura abordar pontos de vista histórico, estético e social; propiciar um processo de aprendizagem com a participação ativa do público; como espaço educacional independente; deve ter em vista as relações entre o arquivo e seu exterior; oferecendo ao público um diálogo com as exposições, as palestras, etc.

Não importa que histórias você conte – sejam *tours* por um escritório vibrante, sejam protótipos em vídeo de novos produtos ou serviços, lembre-se da primeira regra dos Contadores de Histórias: torne a história autêntica e divertida. Faça vibrar cordas emocionais dos participantes. Transforme-a em narrativas que os ouvintes queiram passar adiante [...] (KELLEY; LITTMAN, 2007 apud RIBEIRO et. al. [2008?], p. 6).

Visitas guiadas e técnicas: As visitas apresentam e situam os usuários dentro do espaço físico do arquivo. Elas complementam, de forma significativa, o contato dos visitantes com o ambiente, possibilitando que estes conheçam o funcionamento e o caminho percorrido pelos documentos, até a sua disponibilização. Em geral, grupos de estudantes, turistas, professores, universitários, e outros, podem solicitar visitas guiadas e técnicas, agendadas por telefone ou e-mail.

É importante preservar o calor humano e as interações pessoais – não importa o nível de automação. Certifique-se de que os usuários desses novos serviços mantêm relacionamentos humanos reais e tangíveis que os capacitem a modelar uma experiência ou produto que possam considerar deles próprios. (KELLEY; LITTMAN, 2007 apud RIBEIRO et. al. [2008?], p. 3).

Páginas na internet: com a intensificação do uso da internet como ferramenta de busca, é indispensável que os profissionais da informação desenvolvam páginas na web, o arquivista precisa reconhecer que a tecnologia proporciona autonomia de pesquisa, com resultados bastante satisfatórios, por isso deve estar sempre atento ao material que divulga neste meio.

Neste sentido, o Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ apresenta a Resolução nº13, de 9 de fevereiro de 2001 que dispõe sobre a implantação de uma política municipal de arquivos, sobre a construção de arquivos e de web sites de instituições arquivísticas, a qual presta orientações que devem ser seguidas.

Publicação impressa (folhetos informativos, cartazes, manuais, periódicos, entre outros): as publicações impressas são particularmente úteis para difusão dos arquivos, são tidas como os

instrumentos que maior repercussão apresentam (GUARALDO, [2004?]). Devem motivar e informar, trazendo uma comunicação variada sobre o arquivo, tornando-o mais conhecido.

Instrumentos de pesquisa: constituem em meios que permitem a identificação, localização ou consulta a documentos ou a informações neles contidas. São ferramentas que complementam o trabalho de um arquivo com a finalidade de propiciar o acesso aos documentos, consulta e divulgações do acervo, se apresentam em vários formatos e cada um possui características próprias, que vão atender as necessidades dos pesquisadores, entre os principais estão o guia, o inventário, o catálogo e o índice.

Os profissionais da informação são a “ponte” entre os usuários e as informações disponibilizadas pelos arquivos, em seus múltiplos suportes. As dimensões do uso de seus serviços ou produtos devem ser explicadas, sua importância e tudo que pode ser oferecido, buscando aumentar o número de usuários efetivos.

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.

### **3.2 Marketing**

O marketing normalmente remete a idéia de vendas ou propaganda de produtos, porém, envolve todas as fases da vida de um produto/ serviço, atuando na comunicação da instituição com o usuário, seu objetivo é cativar o público, para que haja uma fidelização do cliente, possibilitando melhorar satisfatoriamente a imagem da instituição e de seus produtos, numa constante interação.

Segundo Ferreira (2004, p. 328), 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”, ou seja, é uma posição e uma atitude que incide sobre a satisfação das necessidades dos utilizadores, pois são eles que irão determinar se as instituições estão tendo a repercussão esperada.

Cunha (2001 apud OLIVEIRA, 2003, p. 20) aponta ainda que o marketing “é uma ferramenta poderosa que, se bem usada, pode servir de ponto de partida para a avaliação, re-planejamento e implementação de produtos e serviços informacionais. Ele serve também para verificar se a missão da unidade de informação está sendo atingida”.

Espera-se que com o desenvolvimento do marketing, os arquivos garantam sua integração com os usuários, pois esta é a atitude essencial para compreender seus “clientes”, bem como, ajudar-lhes a usar a informação da melhor maneira possível; pode-se dizer que, a informação é uma mercadoria que exige constante interação e interpretação na sua utilização.

Sandhusen (2000, p. 104 apud OLIVEIRA et al., 2004, p. 33) conceitua sistema de informação de marketing como:

Uma estrutura contínua e uma interação de pessoas, equipamentos e procedimentos para juntar, classificar, avaliar e distribuir informações pertinentes, oportunas e precisas para o uso dos tomadores de decisão de marketing para melhorar o planejamento, a execução e o controle de marketing.

Ao analisar as definições é possível dizer que o marketing é um processo gerencial, pois envolve análise, planejamento, implementação e controle de programas cuidadosamente formulados, ou seja, é um conjunto de ações interligadas, na busca de detectar o que os clientes desejam, suas expectativas e necessidades.

As estratégias de marketing, a partir do momento em que são conhecidas e aplicadas tendem a contribuir no gerenciamento dos arquivos positivamente, promovendo uma imagem dinâmica e 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.

A necessidade das estratégias de marketing nas instituições arquivísticas justificam-se pela citação de Oliveira (2003, p.14):

A utilização do marketing permite criar, desenvolver, promover e distribuir produtos e serviços de informação a serem consumidos e utilizados pelos usuários, cuja aplicação pode ser considerada um meio de aumentar a produtividade das unidades de informação, modificando suas atividades tradicionais e contribuindo para o desenvolvimento de estratégias de mudança de sua imagem. Fatores importantes, pois a imagem e a

capacidade das unidades de informação habilmente promovidas, poderão guiar usuários no uso de seus recursos informacionais.

Neste contexto, o marketing está inserido no processo de gerenciamento arquivístico, buscando atender aos usuários das instituições, que estão cada vez mais exigentes e conscientes de seus benefícios e direitos.

### **3.3 Recursos eletrônicos aplicados ao marketing**

O sucesso das empresas em longo prazo pressupõe a compreensão das necessidades e desejos dos clientes e, com base nestes indicativos, deve oferecer produtos, serviços e idéias que satisfaçam aos consumidores de uma maneira superior ao que da concorrência, criando a fidelidade destes à empresa. Atualmente, as inovações da tecnologia têm contribuído consideravelmente para a velocidade e confiabilidade dos serviços prestados, usando a Internet para se comunicar diretamente com os clientes.

Conforme a citação de Sheth et al (2002, p. 13):

Nenhuma outra atividade comercial esta se transformando tão radicalmente quanto a função do marketing como consequência da aceitação rápida e universal da Internet enquanto veículo da informação e comunicação. Como veículo integrado para informações sobre produtos/ serviços (páginas da web), comunicação interativa (e-mail) e transações de mercado (comércio eletrônico), a Internet está tendo mais impacto na prática de marketing do que a invenção da máquina impressora durante a revolução industrial.

O marketing digital estreita os relacionamentos entre os usuários e as instituições, e permite o estabelecimento de trocas, utilizando a tecnologia, para interligar funções e divulgar os serviços e produtos disponíveis, o usuário passa a ter acesso quase que instantâneo a qualquer tipo de informação, no momento em que considera mais oportuno.

Os microcomputadores trouxeram assim uma grande mudança no que diz respeito aos usuários do serviço on-line, que não são mais apenas os profissionais da informação, mas aqueles que, anteriormente, se valiam de um intermediário e agora fazem a sua busca independentemente. [...] os serviços on-line são idealmente adequados em termos de serviços oferecidos, tornando os seus usuários mais exigentes em questão de qualidade e mais cientes do valor do serviço. (FIGUEIREDO, 1996, p. 91 apud MELGAREJO, 2007, p. 4).



O uso dos recursos digitais disponíveis pode:

Tornar a unidade de informação, seus produtos e serviços conhecidos dos seus usuários potenciais; tornar os produtos e serviços da unidade atraentes; fazer os usuários potenciais compreenderem como podem utilizar os diferentes produtos e serviços e quais são as vantagens que eles têm em utilizar estes instrumentos; manter contato com os usuários para informá-los continuamente sobre a unidade e para conhecer suas reações. (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 458 apud OLIVEIRA, 2003, p.22).

O web marketing deve selecionar as ações que melhor atendam às necessidades dos usuários, utilizando as tecnologias como ferramentas básicas para melhorar a prestação de serviços, o profissional da informação necessita estar ciente do seu papel como disseminador da informação, utilizando suas estratégias de forma coerente, adequando-se às mudanças e implementando modelos eficazes centrados no planejamento de produtos e serviços voltados aos usuários.

Como canal de marketing a Internet tem para Sheth et al. (2002) características únicas que são compartilhadas com outros canais de marketing, essas características incluem:

- Capacidade de armazenar enormes quantidades de informações em localizações virtuais diferentes de maneira barata;
- Disponibilidade de meios poderosos e econômicos de buscar, organizar e disseminar essas informações;
- Interatividade e capacidade de fornecer informações mediante pedido;
- Capacidade de fornecer experiências perceptuais que são muito superiores a um catálogo impresso, embora não tão completas quanto à inspeção pessoal;
- Capacidade de funcionar como veículo de transações;
- Capacidade de funcionar como meio de distribuição física para alguns bens (ex: software);
- Custos relativamente baixos de entrada e de estabelecimento de vendedores.

No meio arquivístico, a disponibilização dos acervos via Internet, facilita o acesso, atinge um público maior, amplia o atendimento aos pesquisadores, permite pesquisas e aumenta a divulgação, é uma ferramenta facilitadora da difusão. É mister saber que o acervo deve receber todas as fases de tratamento antes que seja disponibilizado na web, permitindo assim o máximo de proveito deste meio.

As vantagens obtidas com a utilização do marketing digital como mecanismo de divulgação é apresentado basicamente por Fugueras (2003 apud SILVA e CARDONA, 2005, p.85) como:

A disponibilização de informações arquivísticas a diferentes usuários, ao mesmo tempo a qualquer hora ou lugar; redução de custos de publicação, uma vez que a edição de páginas, em nível básico, não é difícil nem cara e; a preservação dos documentos sem impedir a consulta, pois além de informações sobre o acervo pode disponibilizar inclusive peças ou conjuntos documentais digitalizados.

O desejo é que os arquivistas através do marketing da era da Internet satisfaçam as necessidades presentes e futuras dos usuários de maneira eficiente, facilitando trocas benéficas mútuas. As trocas de marketing já não acontecem em função de uma única transação em um determinado momento. Instituições com visão de futuro estão mudando cada vez mais seu foco de categorias de mercado-produto, com definição, estreita para a totalidade das experiências dos clientes em espaço de mercado. Um espaço de mercado é o contexto no qual os clientes são ligados não só a produtos, mas ao sistema por inteiro e no qual as empresas podem fornecer um conjunto completo de serviços com valor agregado como mecanismo para obter vantagem competitiva sustentável sobre seus concorrentes.

No capítulo três, foi apresentada a fundamentação teórica que tratou da difusão, do marketing e a presença destes nos arquivos.

O capítulo quatro compreende as questões pertinentes aos procedimentos metodológicos da pesquisa.

## 4 METODOLOGIA

O desenvolvimento deste projeto exigiu a leitura de artigos, livros e periódicos que apresentassem como tema o marketing e a difusão, o que possibilitou a elaboração da justificativa e referencial teórico do trabalho. Como forma de facilitar a utilização do material que norteia a pesquisa optou-se pela elaboração de fichas de leitura, onde foi feita a referência bibliográfica de cada obra, seguido de resumo do conteúdo classificado como relevante para este projeto.

Diante do objeto de estudo escolhido foi necessário realizar pesquisas nos sites dos Arquivos Públicos Estaduais do Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina, para aprofundar o conhecimento sobre as instituições a serem trabalhadas.

Seguindo o objetivo de investigar quais as atividades de difusão vem sendo aplicadas nos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil foi elaborado um questionário elaborado com questões abertas e fechadas (Apêndice A) que foi enviado às diretoras dos Arquivos, no mês de Abril de 2009, via correio, contendo envelope endereçado e selado para as respostas. Anteriormente, havia sido realizado um primeiro contato via e-mail com as entrevistadas, expondo os objetivos e a finalidade da pesquisa. Para que fosse possível a publicação das informações prestadas pelas participantes, foi enviado também o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B).

Dos três questionários que foram enviados, obteve-se 100% de respostas. Os dados então foram tabulados e analisados, sendo escolhida a abordagem qualitativa, tendo em vista que esta “trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (MINAYO, 2002, p. 21 apud RASCHE, 2005, p. 98).

A partir da conclusão desta fase, deu-se início a redação final da monografia e a sua apresentação. Esta pesquisa classifica-se como descritiva com características de estudo de caso e abordagem qualitativa.

O quarto capítulo fez referência aos procedimentos metodológicos da pesquisa, e os resultados e interpretações da pesquisa são descritos no quinto capítulo.

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos resultados será apresentada através de categorias, desejando uma melhor compreensão do leitor optou-se pela descrição textual, destacando as palavras-chaves que dizem respeito às perguntas realizadas. As categorias definidas foram:

### 5.1 Cadastro dos usuários

O arquivo está voltado a atender aos usuários, orientando-os para que de forma eficiente satisfaçam as suas necessidades, portanto, foi questionado se “*O arquivo utiliza um sistema de cadastro dos seus pesquisadores para que possa mantê-los informados sobre novos acervos, palestras, exposições e outros serviços? Em caso afirmativo, como é feito este cadastro?*” (questão 1); onde, 100% das entrevistadas responderam que *sim*, em todos os casos através de uma base de dados, onde são armazenados dados dos consulentes (nomes, endereços, temas de pesquisa, acervos que tenham sido pesquisados e participações em eventos).

Dados satisfatórios, pois, com base em Ramos (1996, p. 1):

O gestor ou empreendedor de uma unidade de informação deve conceber uma idéia global dos seus mercados, dos seus clientes e fornecedores, das práticas comerciais, dos hábitos e costumes que formam a cultura na qual está inserido o seu negócio e também como seu negócio interage e é afetado pelo restante da sociedade. Deve ainda compreender, em grandes linhas, no que consiste a atividade de gestão e qual o seu papel. Mais do que discutir academicamente o que é a informação, a atenção deve se focar no seu mercado e nas relações de troca que se estabelecem entre produtores e consumidores da informação. A informação deve ser entendida e analisada sob a ótica mercadológica, como qualquer outro produto e serviço. Assim sendo, deverá atender às necessidades específicas de seu mercado, satisfazendo seus consumidores.

## 5.2 A difusão

Ao ser perguntado “*Quais os tipos de difusão que são mais utilizados para aumentar o número de usuários do arquivo e conseguir a fidelização dos mesmos?*” (questão 2), foram expostas:

- Difusão cultural, através de exposições, oficinas; cursos; encontros; projetos culturais com eixos sobre música; artes plásticas; literatura e dança (Figura 8);

- Difusão educativa, através de visitas guiadas e técnicas, exposições; publicações; palestras e cursos (Figura 9);

- Difusão editorial, através de instrumentos de busca, catálogos de exposições, periódicos, folhetos, anais, catálogos seletivos, inventários (Figura 10).



Figura 8 - Exposição 82 Anos de Aniversário da Ponte Hercílio Luz/ ALESC. 2008 Fonte: SILVA, Adalberto Ribeiro da. **Arquivo Público:** a serviço da memória histórica comprobatória da construção de um Estado de qualidade. Imprensa Oficial do Estado de Santa Catarina. 2008.

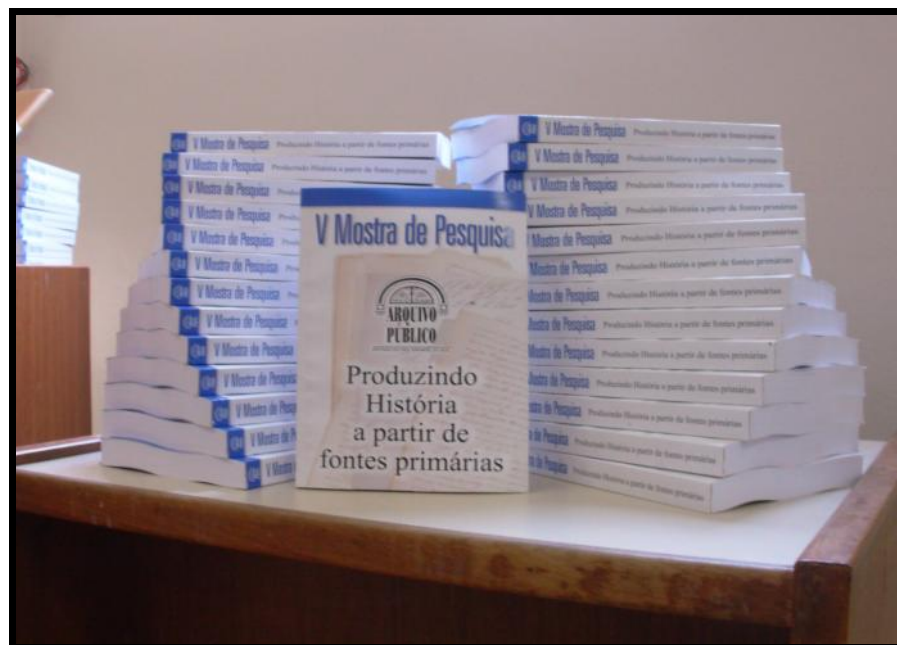


Figura 9 - V Mostra de Pesquisa do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. 01/09/2007. Fonte: <<http://www.apers.rs.gov.br/arquivos/1197463899DSCN1242.JPG>> Acesso em 08.06.2009.

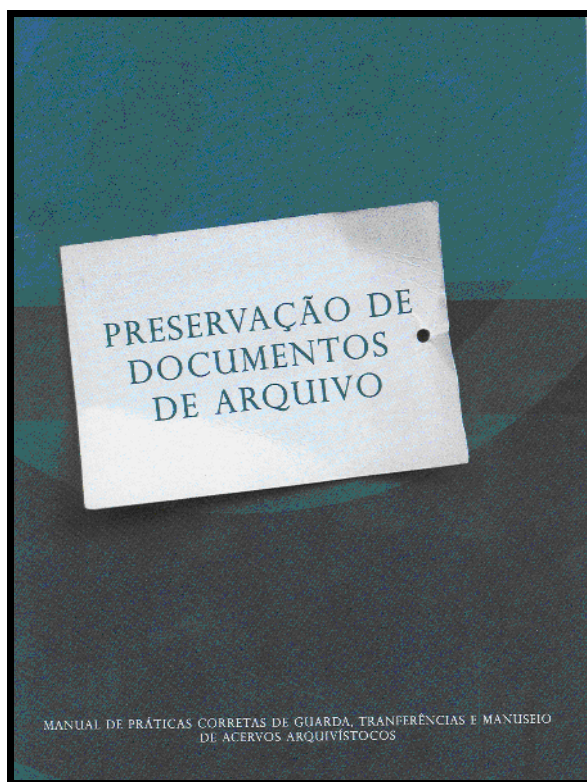


Figura 10 – Manual de Práticas corretas de guarda, transferências e manuseio de acervos arquivísticos. Fonte: ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ. 2007.

A respeito de, *qual a periodicidade das atividades de difusão*, (questão 3), a Tabela 1 demonstra os resultados encontrados:

<b>Estados</b>	<b>RS</b>	<b>SC</b>	<b>PR</b>
<b>Tipos de difusão</b>			
Difusão Cultural	Mensal	Semestral	Semestral
Difusão Educativa	Quinzenal	Trimestral	Por demanda
Difusão Editorial	Por demanda	Trimestral	Semestral

Tabela 1 – Periodicidade das atividades de difusão

As atividades de difusão são essenciais para que o público conheça as unidades de informação, a cultura é utilizada como veículo de comunicação e conforme Job (2004) se estas ações forem bem planejadas, convertem-se numa efetiva estratégia de promoção, popularização e fator de melhoria e atualização dos acervos e suas instalações.

A finalidade de desenvolver a promoção nas unidades de informação é esclarecer ao público sobre seus produtos e serviços; seus objetivos são citados por Amaral (2000, p.44 apud PIAZZA, 2006, p. 67):

- tornar a unidade de informação e seus produtos conhecidos pelos usuários;
- tornar o ambiente da unidade de informação e seus produtos atraentes para os usuários;
- mostrar aos usuários como usar os produtos e serviços de informação;
- evidenciar os benefícios dos produtos e serviços oferecidos;
- manter os usuários constantemente bem informados sobre a atuação da unidade de informação, seus produtos e serviços.

Ao aproximar o arquivo do cotidiano dos cidadãos através das exposições, palestras, visitas guiadas, eventos, entre outros, é proporcionada uma maior sociabilização dos usuários com a cultura, sendo então, disponibilizado maior conhecimento e concedendo um atendimento



personalizado como instrumento de interação entre acervo e usuário, instigando o hábito de frequentar as instituições arquivísticas.

O costume de visitar os arquivos deve ser promovido entre diferentes faixas etárias, diante disso, foi questionado se “*Há um programa de divulgação do arquivo que seja direcionado para o público infantil? Em caso afirmativo, qual (is)?*” (questão 4); onde foi obtida *uma (1)* resposta negativa, ou seja, não existe um programa direcionado as crianças; e *duas (2)* respostas positivas, sendo mencionados: “(...) atualmente a ação da Educação Patrimonial destina-se a alunos do Ensino Fundamental, sexta e sétima série”; e “(...) as exposições são divulgadas nas escolas para que estas visitem a partir do terceiro ano, estas abrangem temas como a imigração, o aniversário da cidade, saúde, educação, segurança pública, etc.”.

Foi questionado se “*A partir do desenvolvimento ou implementação das atividades de difusão é perceptível uma mudança no comportamento dos usuários? Em caso afirmativo, qual (is)?*” (questão 5), onde, *100%* das respostas afirmaram que *sim*, sendo justificado pelo fato de que com maior conhecimento sobre o arquivo e o acervo, os usuários passam a apresentar mais respeito e responsabilidade com relação às orientações de uso e manuseio da documentação, passam a ter intimidade com os instrumentos de busca e aumentam sua frequência de visitas/pesquisas no arquivo.

Este fato é mencionado por Penteadó (1995, p. 21) quando o autor enfatiza que:

Não podemos esquecer que utilizadores devidamente orientados e formados tendem a aumentar o grau de pertinência e eficácia dos seus pedidos de leitura e a reduzir o ruído no circuito da comunicação do documento. Em segundo lugar, tem tendência para serem auto-suficientes, procurando o apoio do serviço com menor frequência.

No que diz respeito a “*Qual o tipo de difusão que apresenta melhores resultados ou que se adapta melhor a instituição?*” (questão 6), em *todos* os casos foi citada a *difusão educativa*, sendo ainda delimitada pelas visitas guiadas e publicações impressas, as quais “são muito positivas, pois colaboram para desmistificar a visão negativa que geralmente se tem de arquivos, das suas funções e produtos de suas atividades”.

Ao ser solicitado para enumerar em ordem de importância, “*Quais os fatores que mais influenciam no momento de planejar a difusão do Arquivo?*” (questão 7), a Tabela 2 representa as respostas:

<b>Estados</b>	<b>RS</b>	<b>SC</b>	<b>PR</b>	<b>TOTAIS</b>
<b>Fatores de influência</b>				
Público alvo	100%	100%	80%	280%
Equipe envolvida	60%	80%	100%	240%
Recursos financeiros	80%	60%	60%	200%
Orientação superior	20%	40%	20%	80%
Outros	40%	0%	40%	80%

Onde se lê:  
 100% = 1º lugar  
 80% = 2º lugar  
 60% = 3º lugar  
 40% = 4º lugar  
 20% = 5º lugar

Tabela 2 – Fatores que influenciam o planejamento da difusão no Arquivo

Observa-se que o público alvo vem em primeiro lugar nos estados do RS e SC. No PR aparece a equipe envolvida com este fator de influência. Em segundo lugar está o público alvo no PR, recursos financeiros no RS e equipe envolvida em SC. Em terceiro lugar estão os recursos financeiros para os estados de SC e PR, no RS é colocado a equipe envolvida. Na quarta colocação está a orientação superior para o estado de SC, já nos arquivos do RS e PR citam outros fatores (efemérides e estrutura física). A orientação superior fica em quinto lugar para os estados do RS e PR, e o estado de SC não acusou resposta sobre esta colocação.

Em síntese, pode-se dizer que o público alvo é o fator que maior influência tem no planejamento da difusão nos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil, representando 280% das respostas. Seguido de 240% obtido pela equipe envolvida; 200% pelos recursos financeiros, e, com o mesmo percentual de 80%, as orientações superiores e outros fatores. Tais dados ficam representados conforme a Figura 11.

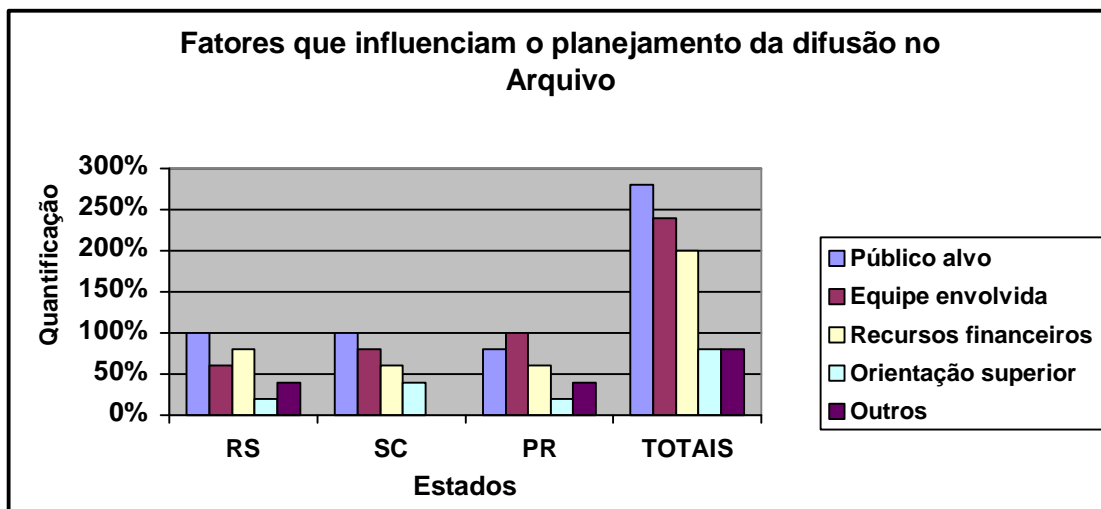


Figura 11 – Fatores que influenciam o planejamento da difusão no Arquivo

### 5.3 As páginas da internet

Sobre a página do Arquivo na Internet, foi perguntado se “*you consider that this is inviting, or that, stimulates users to know the institution? Do you think the same can be improved? In what way?*” (questão 8), frente a este questionamento *todas* entrevistadas afirmaram a *necessidade de mudanças* nos web sites.

A resposta obtida da responsável pelo Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul foi que a página da internet precisa ser mais interativa, ter mais notícias, informações sobre os acervos, etc. (Figura 12).

Para a equipe do Arquivo Público do Estado de Santa Catarina, a página da internet necessita de alterações, pois não segue a Resolução nº 13 do CONARQ – Diretrizes Gerais para a Construção de Web Sites de Instituições Arquivísticas, sendo citada também a dificuldade que possuem pelo fato da página ser alimentada pelo sistema da Secretaria de Estado da Administração – SEA, onde o Arquivo possui um link (Figura 13), ou seja, não possuem uma página própria.



Figura 12 – Página da web do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. Fonte: <http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php>. Acesso em 08.06.2009.

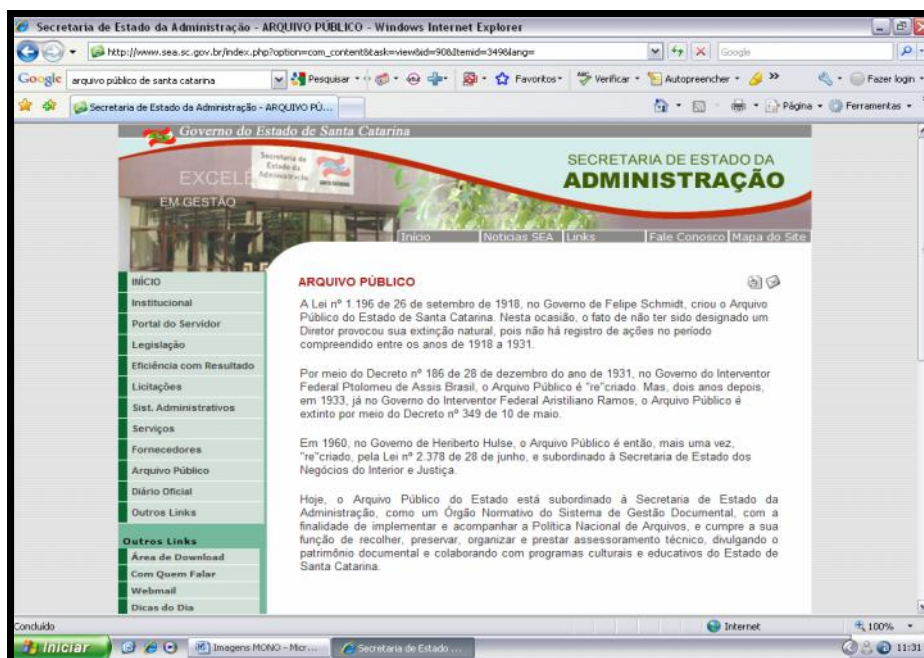


Figura 13 – Página da web do Arquivo Público do Estado de Santa Catarina. Fonte: <http://www.sea.sc.gov.br/index.php?option=com\_content&task=view&id=90&Itemid=245>. Acesso em 08.06.2009.

A diretora do Arquivo Público do Estado do Paraná afirmou que o site foi construído de acordo com as linhas e sugestões apresentadas na publicação do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, que trata de web sites para arquivos, no entanto, por sugestão dos próprios usuários, deverá sofrer algumas alterações de conteúdo e de forma, na tentativa de expor melhor e de maneira mais agradável os serviços e buscas (Figura 14).

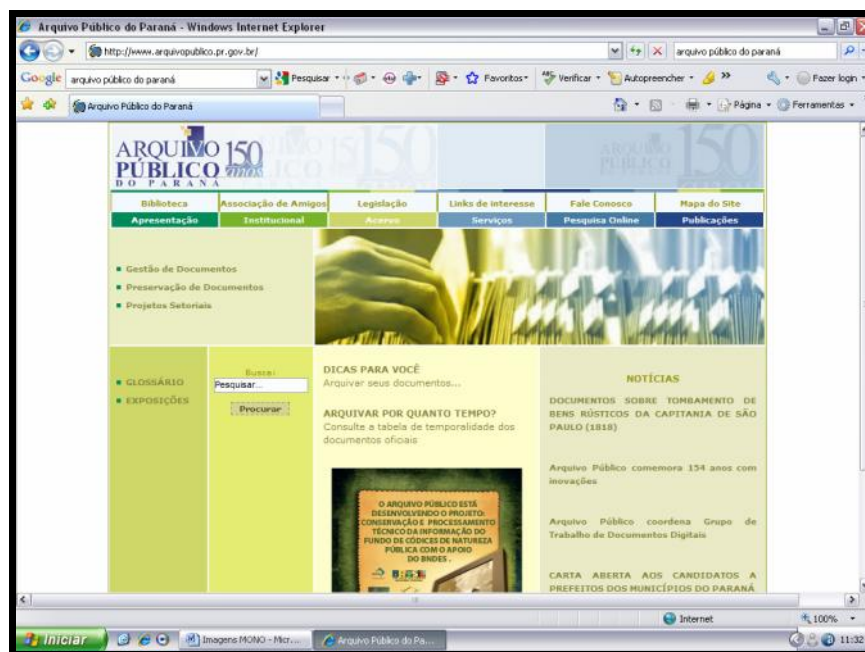


Figura 14 – Página da web do Arquivo Público do Estado do Paraná. Fonte: <<http://www.arquivopublico.pr.gov.br/>> Acesso em 08.06.2009

Okabe (2008) e Ávila (2009) chamam a atenção que um bom site precisa ser planejado, abordando um gerenciamento do conteúdo de forma simples e flexível, os autores citam algumas características básicas que devem ser apresentadas:

- Dinâmico; o conteúdo apresentado no site deve ser gerenciado com facilidade, ele precisa ser um canal de relacionamento com os usuários e não apenas um folder eletrônico, é necessário definir quais as principais buscas dos clientes e a partir disto divulgar o que a demanda deseja;

- Arquitetura de informação e usabilidade; a idéia é facilitar ao máximo o acesso do internauta as informações, estas características possibilitam que o site se torne simples de navegar, pois trabalha com o planejamento correto da estruturação da informação, permitindo que os usuários encontrem facilmente o que desejam;

- Domínio; o endereço do site é valorizado se este contempla as palavras-chaves que se relacionam com a função principal da instituição (ex.: [arquivopublico.gov.br](http://arquivopublico.gov.br)), neste caso, ajustar o nome do domínio com a atividade é muito conveniente para conseguir que o usuário o associe com um determinado produto ou serviço, e consiga lembrar cada vez que o necessite, o nome de domínio é a primeira forma de divulgar na rede;

- Conteúdo relevante; é indispensável que as informações prestadas sejam tidas como interessantes aos usuários, lhes instigando a imprimir, recomendar aos amigos e/ou salvar a página em favoritos. O conteúdo pode apresentar formatos diversificados como arquivos de áudio, vídeo, fotografias, apresentações power point, entre outros. As animações têm sido bastante utilizadas nos web sites, porém, o recomendado é ponderar a real necessidade desses artifícios, desmotivando quem os utiliza para criar o site inteiro;

- Cores; é necessário um extremo cuidado ao usar cores similares, principalmente quando elas precisam ser sobrepostas, é necessário lembrar que há inúmeras variações de brilho e contraste entre os monitores o que pode deixar a página cansativa ao internauta;

- Contato; uma das utilidades básicas dos sites é gerar um relacionamento da empresa com o usuário, desta forma é indicado ter sempre os contatos à vista, com formulários práticos e simples, com informações sobre email, telefone e endereço;

- Menu de seções; outro aspecto facilitador para quem visita os sites é deixar visível todos os links/botões de acesso às seções, sendo o mais importante, o botão de acesso a página inicial.

Enfim, o site não deve ser apenas bonito, mas sim funcional, aumentando as chances de converter um usuário potencial em usuário real, possuir uma página na web que cumpra o papel de facilitar o acesso às informações, exercendo um processo de compartilhamento é o indicado aos profissionais da informação.

## 5.4 Treinamento de funcionários

Tendo em vista a necessidade de treinar os funcionários que atendem ao público, foi perguntado se “*Com o objetivo de melhorar o atendimento aos usuários, buscando conquistá-los, são realizados treinamentos com os funcionários que atendem ao público?*” (questão 9), houve uma resposta negativa, que afirmou não haver treinamentos, “(...), pois, há apenas uma bibliotecária para o atendimento ao público e buscas no acervo”. Nos outros *dois* casos, em que foram obtidas respostas *positivas*, uma informou não haver treinamentos internos, porém os funcionários realizam cursos de capacitação promovidos pelo Governo Estadual, onde recebem orientações básicas de atendimento.

E outra, descreveu que há um programa de treinamento para os funcionários, que envolve um projeto denominado “Melhorias no atendimento ao público”, tendo como objetivo qualificar o atendimento, buscando maior eficiência e eficácia.

A postura e a imagem do profissional da informação são fatores que devem ter investimentos dos arquivos, e o marketing apresenta-se como uma ferramenta útil neste sentido, Fountain (2001 apud BAPTISTA, 2004, p.51) relata que o estereótipo de uma “velha ranzinza pedindo silêncio” deve ser substituído pela imagem de pessoas jovens, esportivas e dinâmicas.

Para Tobias (2001 apud BAPTISTA, 2004) a imagem é solidificada pelo contato direto, sendo conquistada na prática, pelo tratamento dispensado aos usuários, direta ou indiretamente, sendo necessário manter uma comunicação interativa baseada no relacionamento real e diário. O processo de construção da imagem e a sua manutenção ocorrem constantemente e envolve toda a equipe de trabalho.

Pode-se afirmar que é no tratamento dispensado pela unidade de informação na oferta de serviços e no atendimento aos usuários que a imagem se solidifica e a reputação de eficiência ou confiabilidade lhe é ou não conferida. [...] insiste-se na participação de toda a equipe de planejamento e conscientização sobre seu papel no cumprimento da missão. Não adianta ter um planejamento estratégico bem formulado e um produto baseado nas necessidades expressas pelo usuário, se, na conclusão do processo, o usuário receber um péssimo atendimento. São freqüentes as notícias de que o atendimento é feito por pessoas mal humoradas ou despreparadas. É preciso ter uma sincronia perfeita entre a demanda por serviços de informação e a entrega desses serviços. [...] vê-se que é

necessário ter uma coesão na execução de seus objetivos, envolvendo desde a alta administração até o funcionário que concretiza a entrega do produto. (BAPTISTA, 2004, p. 52)

No quinto capítulo foi exposta a análise dos dados obtidos através do questionário enviado as Diretoras dos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil.

O sexto capítulo fará menção às conclusões desta pesquisa, englobando recomendações consideradas relevantes para as atividades de difusão que vem sendo realizadas nos arquivos.



## 6 CONCLUSÃO

Felizmente, a hipótese apresentada na introdução deste projeto é tida como verdadeira, ou seja, ao investigar quais as atividades de difusão vem sendo aplicadas nos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil, objetivo principal da pesquisa, e se estas efetivamente vêm sendo implementadas, foi diagnosticado que há uma preocupação por parte das equipes, que estão à frente dos órgãos, de aproximar os usuários das informações arquivísticas.

A partir destas ações realizadas pelos Arquivos, os pesquisadores passam a demonstrar um cuidado maior com a preservação dos conjuntos documentais, uma autonomia diante dos instrumentos de pesquisa, um aumento na frequência de visitas e passam a recomendar a instituição para novos usuários.

Um fator bastante favorável é o incentivo dado às crianças para que desde cedo frequentem as instituições, pois são hábitos que vão sendo criados e provavelmente continuados na fase adulta, produzindo um saber cultural. É importante instigar as escolas a desenvolverem aulas nos arquivos, centros de documentação, museus e bibliotecas.

O fato de ser realizado o cadastro dos pesquisadores também é louvável, levando em consideração que está é a primeira atitude para conhecer quem são os consulentes e seus desejos/necessidades de informação.

O enfoque para os três tipos de difusão (editorial, cultural e educativa), mencionadas através de exposições, oficinas, cursos, encontros, instrumentos de busca, periódicos, folhetos, publicações, visitas guiadas e técnicas, sendo esta última a que apresenta melhores resultados (conforme as respostas), é uma atitude que em todos os aspectos apresenta benefícios, pois agradam diferentes usuários, independente de suas preferências, uma delas lhes fará sentir atraído.

Uma questão que merece atenção, diz respeito as home pages das instituições, tendo em vista que, estas constituem o cartão de visitas de todas as empresas e também o meio utilizado

pelos usuários virtuais para se aproximarem, logo, devem apresentar informações atualizadas e se possível parte do acervo digitalizado para consultas online, o que contribui também para preservação dos documentos originais.

Por fim, o público alvo deve ser o fator responsável no momento de planejar a difusão nos arquivos e todo o corpo técnico deve se envolver para conquistar novos usuários e manter a fidelização dos assíduos. A imagem de qualidade deve ser o conceito que fica para os cidadãos, a qual se fixa com as experiências que este vai vivenciando. As pessoas possuem certo grau de expectativa ao procurar as instituições arquivísticas, criada a partir dos processos de difusão, os quais precisam ter harmonia entre o que é prometido e o que é experimentado. Com base nas relações interpessoais que ocorrem no arquivo, neste caso, interações tanto com profissionais da instituição, usuário e sociedade, que os processos decisórios de implantação de serviços arquivísticos devem estar voltados.

A acessibilidade a um maior número de pessoas é o eixo principal das atividades de difusão e é também a função básica dos arquivos, o saber é o que possibilita aos indivíduos se expressarem e exercerem seus direitos. Portanto, os profissionais das ciências da informação munidos da missão de suprir as necessidades informacionais dos usuários não devem esquecer que a difusão está inclusa no gerenciamento documental, onde todos merecem o mesmo tratamento, tratamento este que irá firmar a reputação do arquivo.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

ARQUIVO PÚBLICO DO PARANÁ. **Manual de Práticas corretas de guarda, transferências e manuseio de acervos arquivísticos**. Projeto Modernização das atividades de preservação e de conservação de documentos permanentes. 2007.

ÁVILA, Bruno. **40 dicas para tornar seu site mais eficiente e funcional**. 2009. Disponível em: <<http://www.grupoanaya.com.br/criacao-de-sites/materias-web-design-criacao-de-sites.html>> Acesso em: 17/jun. 2009.

BAPTISTA, Sofia Galvão. A importância do estudo sobre a imagem organizacional para as unidades de informação e para seus gestores. **Revista Biblios**: Ano 5, nº 18- 19. Abril a Setembro de 2004.

BLAYA PEREZ, Carlos. Marketing e difusão. In:\_\_\_\_. **Marketing aplicado aos arquivos**. Santa Maria. 2008. p. 30-38.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes – tratamento documental**. 2ª edição ver. e ampl.; Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 3ª. edição, 1ª. impressão da Editora Positivo, revista e atualizada do Aurélio Século XXI, O Dicionário da Língua Portuguesa, contendo 435 mil verbetes, locuções e definições.2004.

GUARALDO. Tamara de Souza Brandão. **O folheto como canal de comunicação e propaganda no turismo**. Bauru – SP. [2004?] Disponível em: <<http://www.fibbauru.br/files/Tamara%20de%20Souza%20Brand%C3%A3o%20Guaraldo.pdf>> Acesso em 26/jun. 2009.

JOB, Rejane Cristina. Vendem-se bibliotecas: estratégias de Marketing Cultural aplicadas em bibliotecas públicas do RS. **Revista Em Questão**, Porto Alegre v. 10, n. 2, p. 449-465, jul./dez. 2004.

MELGAREJO, Camila Rufino. Marketing digital em bibliotecas. 2007. Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?view=23466>> Acesso em: 02/nov. 2008.

OKABE, Márcio. **10 dicas para um bom site.** 2008. Disponível em: <<http://www.konfide.com.br/marketing-digital/marketing-digital/10-dicas-para-um-bom-site.html>> Acesso em 17/jun. 2009.

OLIVEIRA, Ângela M; PEREIRA, Edmeire C. Marketing de relacionamento para a gestão de unidades de informação. **Revista Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v. 13, n. 2, p. 13-36, jul. /dez. 2003.

OLIVEIRA, Ângela M; NOVAIS, Eunice S; SILVA, Ivani da. Sistema de informação de marketing em unidades de informação. **Revista Biblios.** Ano 5, nº 18- 19. Abril a Setembro de 2004.

PENTEADO, Pedro. **Serviço de referência em arquivos definitivos alguns aspectos teóricos.** Cadernos BAD (2), p. 19- 41. 1995.

PIAZZA, Alda Gregório. **Administração do marketing em bibliotecas públicas:** a Biblioteca Monteiro Lobato. Dissertação (Mestrado em Educação, Administração e Comunicação) – Universidade de São Marcos, São Paulo – SP, 2006.

RAMOS, Paulo Baltazar. A gestão na organização de unidades de informação. **Revista Ciência da Informação.** Vol. 25, número 1, 1996.

RASCHE, Francisca. **Ética nas bibliotecas públicas.** Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis – SC, 2005.

RIBEIRO, A. M. G. REIS, M. B. SILVA, E.S. **A arte de receber:** reflexões sobre a visita guiada da Biblioteca Central da PUC-RIO. In: XV Simnário Nacional de Bibliotecas Universitárias. [2008?]. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdf/s/3077.pdf>> Acesso em 26/ jun. 2009.

SHETH, Jagdish N; ESHGHI, Abdolreza; KRISHNAN, Balaji C; traduzido por Lúcia Simonini. **Marketing na Internet.** Porto Alegre: Bookman, 2002.

SILVA, Adalberto Ribeiro da. **Arquivo Público**: a serviço da memória histórica comprobatória da construção de um Estado de qualidade. Imprensa Oficial do Estado de Santa Catarina. 2008.

SILVA, Rita de Cássia Portela da; CARDONA, Giane Maciel. Políticas de difusão do programa de gestão documental do sindicato das indústrias da construção civil de Santa Maria. **Revista Arquivística.net** ([www.arquivistica.net](http://www.arquivistica.net)), Rio de Janeiro, v.1, n.2, p. 83-92, jul./dez. 2005.

# APÊNDICES

**APÊNDICE A**  
**QUESTIONÁRIO**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA**  
**UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL**  
**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO – LATO SENSU**  
**GESTÃO EM ARQUIVOS**

A Sra.:

Diretora do Arquivo Público do Estado do

Santa Maria, Abril de 2009.

Cara Sra.:

Estamos realizando a pesquisa sobre “A difusão nos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil”, com o objetivo de investigar quais as atividades de divulgação vem sendo aplicadas nos arquivos.

Esta pesquisa tem como intuito a elaboração da Monografia para o Curso de Pós-Graduação - EAD – *Lato Sensu* – Gestão em Arquivos da Universidade Federal de Santa Maria/ Universidade Aberta do Brasil, pesquisa desenvolvida sob orientação do Prof. Dr. Carlos Blaya Perez.

Para tanto solicitamos a sua colaboração, respondendo a este questionário. Salientamos que as informações prestadas serão usadas exclusivamente para fins de pesquisa científica e que a sua identidade será preservada.

Antecipadamente agradecemos sua atenção, e colocamo-nos a disposição para prestar qualquer esclarecimento.

Respeitosamente,

Priscila Lopes Menezes

Arquivista da Divisão de Registros e Movimentação – DIRM/ UFMS

Cidade Universitária s/ nº - Caixa Postal 649 - CEP: 79070-900

Campo Grande, MS, Brasil.

Fone: (67) 3345 - 7074

priscilalopes@nin.ufms.br



**Pesquisa “A difusão nos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil”. Esta pesquisa servirá de base para o desenvolvimento da monografia do Curso de Pós- Graduação – *Lato Sensu* – Gestão em Arquivos da Universidade Federal de Santa Maria/ Universidade Aberta do Brasil. Estas informações serão de uso exclusivo para fins de pesquisa científica. Antecipadamente agradecemos a sua colaboração.**

**Priscila Lopes Menezes - priscilalopes@nin.ufms.br**

## QUESTIONÁRIO

1. O arquivo utiliza um sistema de cadastro dos seus pesquisadores para que possa mantê-los informados sobre novos acervos, palestras, exposições e outros serviços? Em caso afirmativo, como é feito este cadastro?

2. Quais os tipos de difusão que são mais utilizados para aumentar o número de usuários do arquivo e conseguir a fidelização dos mesmos?

( ) Difusão cultural

Conferências; exposições; oficinas; ciclos de projeção de filmes, outras atividades:.....

.....  
.....

( ) Difusão educativa

Visitas guiadas; exposições; publicações, atividades direcionadas a estudantes de todos os níveis, outras:.....

.....

( ) Difusão editorial

Publicações técnicas, instrumentos de busca, catálogos de exposições, periódicos, folhetos, outros.....

.....

3. Qual a periodicidade destas atividades?

4. Há um programa de divulgação do arquivo que seja direcionado para o público infantil? Em caso afirmativo, qual (is)?

5. A partir do desenvolvimento ou implementação das atividades de difusão é perceptível uma mudança no comportamento dos usuários? Em caso afirmativo, qual (is)?

6. Qual o tipo de difusão que apresenta melhores resultados ou que se adapta melhor a instituição?

7. Quais os fatores que mais influenciam no momento de planejar a difusão do Arquivo? Enumerar em ordem crescente de importância.

( ) público alvo

( ) recursos financeiros

( ) equipe envolvida

( ) orientação superior

( ) outros.....

8. Sobre a página do Arquivo na Internet, você considera que esta é convidativa, ou seja, estimula os usuários a conhecer a instituição? Acha que a mesma pode ser melhorada? De que forma?

9. Com o objetivo de melhorar o atendimento aos usuários, buscando conquistá-los, são realizados treinamentos com os funcionários que atendem ao público?

Se possível, gostaria que me fosse enviado o informativo/ panfleto do Arquivo para que eu possa demonstrar em meu projeto.

Obrigado pela sua colaboração. Os resultados da pesquisa lhes serão enviado (via email) após a conclusão do trabalho. Por favor, preencha as informações abaixo.

Nome:

E-mail:

## **APÊNDICE B**

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, \_\_\_\_\_, abaixo assinada, portadora da carteira de identidade número \_\_\_\_\_, declaro que fui devidamente informada e esclarecida sobre a pesquisa cujo título é **O processo de difusão desenvolvido pelos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil** que tem Priscila Lopes Menezes como responsável. Declaro estar ciente dos procedimentos que essa pesquisa envolve, desta forma autorizo a divulgação das informações por mim fornecidas e que serão usadas para fins exclusivamente de pesquisa científica. As mesmas poderão ser apresentadas em eventos, publicadas em revistas, livros e outros veículos que servem para publicação de trabalhos científicos, com a responsabilidade de manter o anonimato de minha identidade. Estou ciente de que a qualquer momento posso interromper a minha participação na mesma, bem como da divulgação dos dados coletados e que dizem respeito a minha pessoa.

_____ Nome	_____ Assinatura do Participante	____/____/2009 Data
Priscila Lopes Menezes Nome	_____ Assinatura do Pesquisador	____/____/2009 Data